

CONTROL DE CALIDAD EN EL ÁREA DE ENFERMERÍA

*Luisa Dalmases, Núria Capella
Enfermeras del Hospital General de Manresa (Servicio de Hemodiálisis)*

INTRODUCCIÓN

<CONTROL DE CALIDAD>, ha sido para nosotras un método de trabajo eficaz, no sólo para la solución de problemas, sino para evaluar y proponer soluciones.

Considerando, pues, esta importancia, decidimos preparar la mesa de trabajo basándonos en un subsistema del control de calidad: AUDIT.

La metodología docente que utilizamos fue magistral-participativa aunque el tema no permite demasiado dinamismo.

DESARROLLO

Iniciamos la mesa de trabajo, repartiendo cuestionarios a los asistentes, con el objetivo de obtener información sobre sus conocimientos en CALIDAD, para dar un enfoque más adecuado a la M.T. y al mismo tiempo para tabular al final los resultados con otro cuestionario.

Los cuestionarios proponían 4 temas:

- Control de Calidad asistencial
- Introducción a la calidad, mediante la aplicación del método.
- Política de la Calidad.
- Motivación del personal de Enfermería, para trabajar con una metodología científica de calidad.

Mientras tabulábamos los cuestionarios iniciales, hicimos una exposición teórica sobre:

1. Evolución histórica del C.C.
2. Concepto de C. en las áreas de salud
3. Política de C.
4. Abordaje.
5. Factores que dificultan la C.

1. EVOLUCIÓN DEL CONTROL DE CALIDAD EN EL ÁREA DE ENFERMERÍA

Antes de entrar en el tema de <Control de Calidad>, nos gustaría hacer unas referencias sobre la evolución histórica de la calidad en los cuidados de enfermería.

Hace un siglo, Florence Nightingale realizó informes críticos sobre la calidad de los hospitales militares británicos.

Desde entonces a nuestros días el control de calidad de la asistencia, ha sido una preocupación constante de los profesionales de la salud, por lo que encontramos un abanico importante de autores que han diseñado instrumentos para cuantificar la calidad de los cuidados.

Podemos observar, que en los últimos años, estos instrumentos se han perfeccionado aún más, puesto que han surgido una serie de investigadores de enfermería que han creado las teorías y modelos que han ido fundamentando la profesión.

Cabe destacar a: Dorotea Orem, B.J. Horn, Donabedian... y muchos autores más gracias a las influencias de los cuales se fue desarrollando el control de calidad hasta llegar a 1983, cuando A. Jacquerye publica una guía para la evolución de la calidad de los cuidados de enfermería; elemento indispensable para abordar cualquier estudio sobre evolución de la calidad.

En nuestro ambiente tenemos que citar a los siguientes autores: Margarita Peya, Carmen Netzel, Lena Ferrus, Jordi Carulla, Pilar Vilagrasa, Luisa González... .

2. CONCEPTO DE CALIDAD EN LAS ÁREAS DE SALUD

La calidad es un conjunto de características que nos permiten restaurar en cada enfermo, el nivel de salud que podríamos devolverle.

3. POLÍTICA DE CALIDAD

Figura 1



4. ABORDAJE DE LA CALIDAD

1. La dirección decide el modelo y la estrategia, que puede seguir.
 2. Introducción de cambios culturales y organizativos.
 3. Los mandos intermedios deben entender y asumir su implantación (gestores dinámicos)
 4. Deben de existir medios y recursos necesarios para desarrollarlos, aunque sean los mínimos indispensables para asegurar el éxito.
- Nuestras empresas son un conjunto complejo, en la que los cambios deben introducirse muy poco a poco, sólo los necesarios en los momentos precisos y en los sitios adecuados.
 - La calidad no es un problema de medios sino de actitud y aptitud de las personas.

5. FACTORES QUE DIFICULTAN LA CALIDAD

1. Una dirección no concienciada de la importancia del tema.
 2. Conflictos laborales importantes
 3. Formación incompleta o incorrecta de los facilitadores o de los coordinadores.
 4. Inicio del programa de calidad en áreas conflictivas o sin un esquema global bien definido.
- Los programas de calidad fracasan si se pretenden implantar sistemas de calidad no propios, por lo tanto es importante, antes de iniciar cualquier programa saber:
 - a) Cual es el carácter del centro.
 - b) Qué filosofía lo rige.
 - c) Asegurarse de que el programa de Calidad puede desarrollarse sin problemas importantes.

Los resultados de la primera tabulación fueron los siguientes:

- a) 2,56%. No conocen qué significa Control de Calidad.
- b) 76,92%. No conocen la aplicación del método de Control de Calidad.

- c) 74,35%. No conocen la política de Calidad.
- d) 20,5%. Creen que el personal de Enfermería no está motivado para trabajar con una metodología científica de Calidad.

Después de la exposición teórica, pasamos a trabajar el tema B, por haber sido el de índice más elevado.

Para poder centrarnos en el TEMA B, seguir las fases que corresponderían a un AUDIT:

1. DETECCIÓN DE PROBLEMAS:

Mediante cuestionarios.

2. PROBLEMA:

La mayor parte de los asistentes, no conocen cómo se aplica un método de Control de Calidad.

3. NORMA:

La mayor parte de los asistentes deberán conocer cómo se aplica un método de Control de Calidad.

3. CRITERIOS:

Explicación de todas las fases de AUDIT:

4.1. Detección de problemas

a) Existen varias formas para detectar los problemas:

- Comisiones Clínicas.
- Reclamaciones del Usuario (UAP)
- Estadísticas

b) Verificación del problema.

c) Confección de un listado de problemas.

4.2. Selección de prioridades

Existen unos criterios discriminativos que nos permiten hacer una fácil detección del problema a estudiar (tablas)

Mediante las puntuaciones de (0 4) que realizan todos los miembros del equipo se valoran los criterios:

- Fácil de medir.
- Fácil de modificar.
- Que afecte a un mayor número de usuarios.
- Que tenga gran riesgo para el enfermo.
- Solución de bajo coste.
- Que sea independiente de la intervención externa.

4.3. Elaboración de norma, criterio estándar e índice.

Norma: enunciado, descriptivo, específico y explicativo de los que debería ser.

Criterio: hecho, signo o característica que puede ser observable y cuantificable.

Estándar: nivel concreto de aplicación de un criterio, normalmente aceptado como deseable y posible antes de iniciar el estudio.

Índice: grado de aplicación del estándar hallado en la realidad después de realizar el estudio.

4.4. Diseño y realización o material y métodos

a) Elección del método:

a.1. Monitorización: Estudio basado en el seguimiento de un proceso.

a.2. Audit: Estudio puntual, objetivo y sistemático para evaluar la calidad de la asistencia.

b) Elección de la técnica:

- Encuestas.
- Entrevistas.
- Observación directa.

- Información...

c) Elección de las fuentes de datos de las que se puedan disponer:

- Realizar el tratamiento de los datos.
- Bibliografía.
- Sesiones Clínicas.
- Protocolos existentes en las unidades.
- Vídeos informativos...

4.5. Análisis del resultado

Se basa en intentar controlar la calidad a través de la mejoría de salud de los pacientes.

Ello implica:

- Medida de una situación previa.
- Medición de la situación resultante.
- Comprobación de ambas.

4.6. Recomendaciones

Al efectuar las recomendaciones para corregir los déficit detectados, debe tenerse en cuenta:

- Proponer mejoras concretas.
- Proponer mejoras cuantificables.
- Establecer el tiempo de implantación de la medida correctora y de la reevaluación del problema.

4.7. Reevaluación

5. ESTÁNDAR TEÓRICO:

Se elaboró de un 60%, previo a la mesa de T.

6. DISEÑO Y REALIZACIÓN:

- Elección del método: AUDIT.
- Técnica utilizada: encuestas (figuras 2, 3, 4, 5, 6) e información explicativa.
- Fuentes de datos: bibliografía y explicación de nuestra experiencia personal en el tema.

CONTROL DE CALIDAD CUESTIONARIO A PREVIO A LA MESA DE TRABAJO		CONTROL DE CALIDAD CUESTIONARIO DEL PROBLEMA 2 POSTERIOR A LA MESA DE TRABAJO	
<i>Marca las respuestas con una cruz en la casilla correspondiente</i>		<i>"INTRODUCCION A LA CALIDAD MEDIANTE LA APLICACION DEL METODO Marca las respuestas con una cruz en la casilla correspondiente</i>	
	SI NO N.V.		SI NO N.V.
1. ¿Crees que el Control de Calidad sirve para prevenir errores?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1. ¿Sabrías como detectar y seleccionar los problemas para un estudio de Calidad?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2. ¿Conoces algún método para aplicar el Control de Calidad en una Unidad o Servicio?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	2. ¿Sabrías elaborar la norma una vez seleccionado el problema?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3. ¿Conoces el Modelo de Política de Calidad?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	3. ¿Sabrías establecer los criterios?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4. ¿Crees que la Calidad Asistencial está al alcance de tu mano?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	4. ¿Sabes a base a qué se marca un estándar teórico?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	TOTAL _____	5. ¿Sabes qué nombre se da al cumplimiento o no de un estándar?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
OBSERVACIONES:		TOTAL _____	
		INDICE OBTENIDO _____	
		Agradeceríamos que nos diera su opinión sobre la mesa de trabajo:	

**CONTROL DE CALIDAD
CUESTIONARIO DEL PROBLEMA 1
POSTERIOR A LA MESA DE TRABAJO**

«CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL EN ENFERMERIA»

*Marca las respuestas con una cruz
en la casilla correspondiente*

	SI	NO	N.V.
1. ¿Te ha parecido adecuado el método de trabajo utilizado en esta mesa redonda?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ¿Te parecen aplicables las fases del Control de Calidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ¿Entendes ahora mejor que al inicio del trabajo, qué es un Control de Calidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TOTAL			
INDICE OBTENIDO			

Agradeceríamos que nos diera su opinión sobre la mesa de trabajo:

7. INDICE OBTENIDO:

Al final de la exposición se repartió un 2º cuestionario a todos los asistentes, del que obtuvimos I = 85,16%.

ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Total de asistentes: 39.

El 76,9% de los asistentes desconocían cómo aplicar un método de Control de Calidad al inicio de la M.T. y al final de la misma un 85,16% han entendido cuales son las fases a seguir para la aplicación del método AUDIT.

Estándar teórico: 60%.

Índice previo: 76,9%.

Índice posterior: 85,16%.

RECOMENDACIONES

Abrimos el debate con los siguientes temas:

- Cómo implantar la CALIDAD con las actuales sobrecargas de trabajo en las unidades de Enfermería.
- Cómo abordar la calidad en sus propios Hospitales.
- Actuación ante los conflictos laborales que nos dificultan la Calidad.
- Discusión ante el voluntarismo en un inicio al sistema C.
- Los coordinadores planteamos la importancia de la Calidad Percibida, punto que no se pudo debatir debido a la falta de documentación por parte de los asistentes.

**CONTROL DE CALIDAD
CUESTIONARIO DEL PROBLEMA 3
POSTERIOR A LA MESA DE TRABAJO**

«POLITICA DE CALIDAD ASISTENCIAL»

*Marca las respuestas con una cruz
en la casilla correspondiente*

	SI	NO	N.V.
1. ¿Sabes cuáles son los niveles necesarios para obtener una política de Calidad total?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ¿Crees que las funciones de ahorro, garantía y control corresponde a los profesionales?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ¿Crees que el modelo de política de Calidad es estético?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ¿Crees que la estructura actual de nuestros hospitales permite llevar a cabo una política de Calidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ¿Crees que la enfermería de base puede ser un factor importante para producir este cambio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TOTAL			
INDICE OBTENIDO			

Agradeceríamos que nos diera su opinión sobre la mesa de trabajo:

**CONTROL DE CALIDAD
CUESTIONARIO DEL PROBLEMA 4
POSTERIOR A LA MESA DE TRABAJO**

**«MOTIVAR A TODO EL PERSONAL DE ENFERMERIA
A TRABAJAR CON UNA METODOLOGIA CIENTIFICA
DE CALIDAD»**

*Marca las respuestas con una cruz
en la casilla correspondiente*

	SI	NO	N.V.
1. ¿Crees que nuestra motivación como enfermeras depende de la política de Calidad que marque la Dirección?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ¿Crees que se nos debería informar periódicamente, de forma clara y precisa de las posibilidades y recursos existentes en nuestros hospitales?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ¿Crees que estarías más abierto al CAMBIO, si tuvieras al alcance de la mano explicaciones más claras y frecuentes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ¿Crees que en tu lugar de trabajo podrías implantar un Control de Calidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TOTAL			
INDICE OBTENIDO			

Agradeceríamos que nos diera su opinión sobre la mesa de trabajo:

CONCLUSIONES

En esta mesa de trabajo, conseguimos motivar a un grupo importante de enfermería para que se iniciaran en el tema de la Calidad.

Esto puede ser el inicio de la aceptación, por parte de todos los profesionales de enfermería nefrológica, de un modelo más ACREDITATIVO de trabajo.

Pensamos, que a partir de aquí, es la misma sociedad la que puede y debe MOTIVAR (con los recursos e incentivos suficientes) a todos los socios interesados que quieran trabajar en ello.