

# APLICACIÓN DE UNA ESTRATEGIA DE CALIDAD EN UCI

**Autores: R M<sup>a</sup> Pérez, E. Masip**

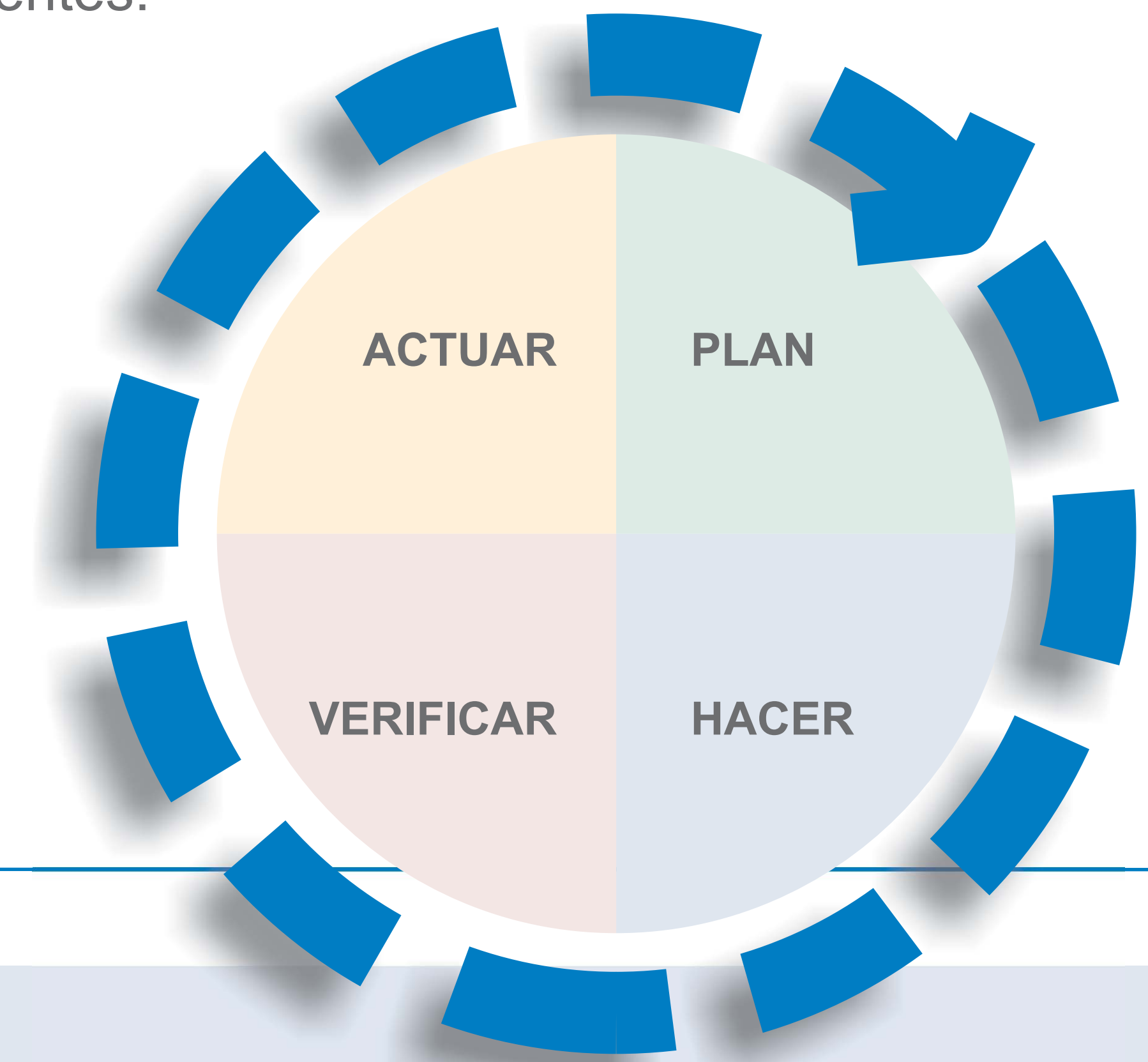
**Dpto: Dirección de Enfermería. Capiro Hospital General de Catalunya. Sant Cugat del Vallés**

## INTRODUCCIÓN

- La calidad es una demanda cada vez más frecuente por parte de los usuarios y los profesionales.
- Según Deming la calidad se logra cuando se conoce lo que dejará satisfecho al cliente y se consigue un producto que reúne los requisitos esperados.
- Como estrategia de calidad hemos aplicado el Círculo de Deming que está representado por las partes siguientes:

- 1-PLAN:** Lo que se pretende alcanzar
- 2-HACER:** Llevar adelante lo planeado
- 3-VERIFICAR:** Que se haya actuado de acuerdo con lo planteado
- 4-ACTUAR:** Desde los resultados se incorpora lo aprendido

- OBJETIVOS**
- Reorganizar el Servicio y realizar un estudio de cargas de trabajo
  - Modificar criterios de actuación en el personal de la Unidad.
  - El personal participe en la realización y la evaluación de las actividades
  - Mejorar la estructura y material de la Unidad de Cuidados Intensivos



## METODOLOGÍA

### 1. PLAN

- Determinación de la misión y los objetivos del proyecto
- En Enero del 2005, nos planteamos la necesidad de realizar una valoración y estudio de la situación de la Unidad. Como herramienta se utilizó el "Brainstorming".
- Elaboración de un Cronograma del 2005 y 2006, donde se priorizan las acciones a tomar según la importancia y frecuencia.

| PRIORIDAD 1  | 2005 |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|--|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|  | ENE  | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC |
| Material y aparataje monitorización                    |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Caja de traslados                                      |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| 2 telefonos móviles                                    |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Ubicación dormitorio medicos no cerca del relax        |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Agua caliente en todas las UCIS                        |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Malas condiciones de instalacion ordenador             |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Historias clinicas ordenadas                           |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Circuito de farmacia. Stocks                           |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Laboratorio: banco sangre, microbiología               |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Perdida de tiempo por falta de material                |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Agilizar altas por la mañana y no todas en turno tarde |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Protocolizar control constantes                        |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Valorar y rediseñar grafica de UCI                     |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Circuito de radiología                                 |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Comunicación con otros servicios y comisiones          |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Participacion en Sociedades de M. Intensiva            |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Mayor comunicación personal-empresa                    |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |

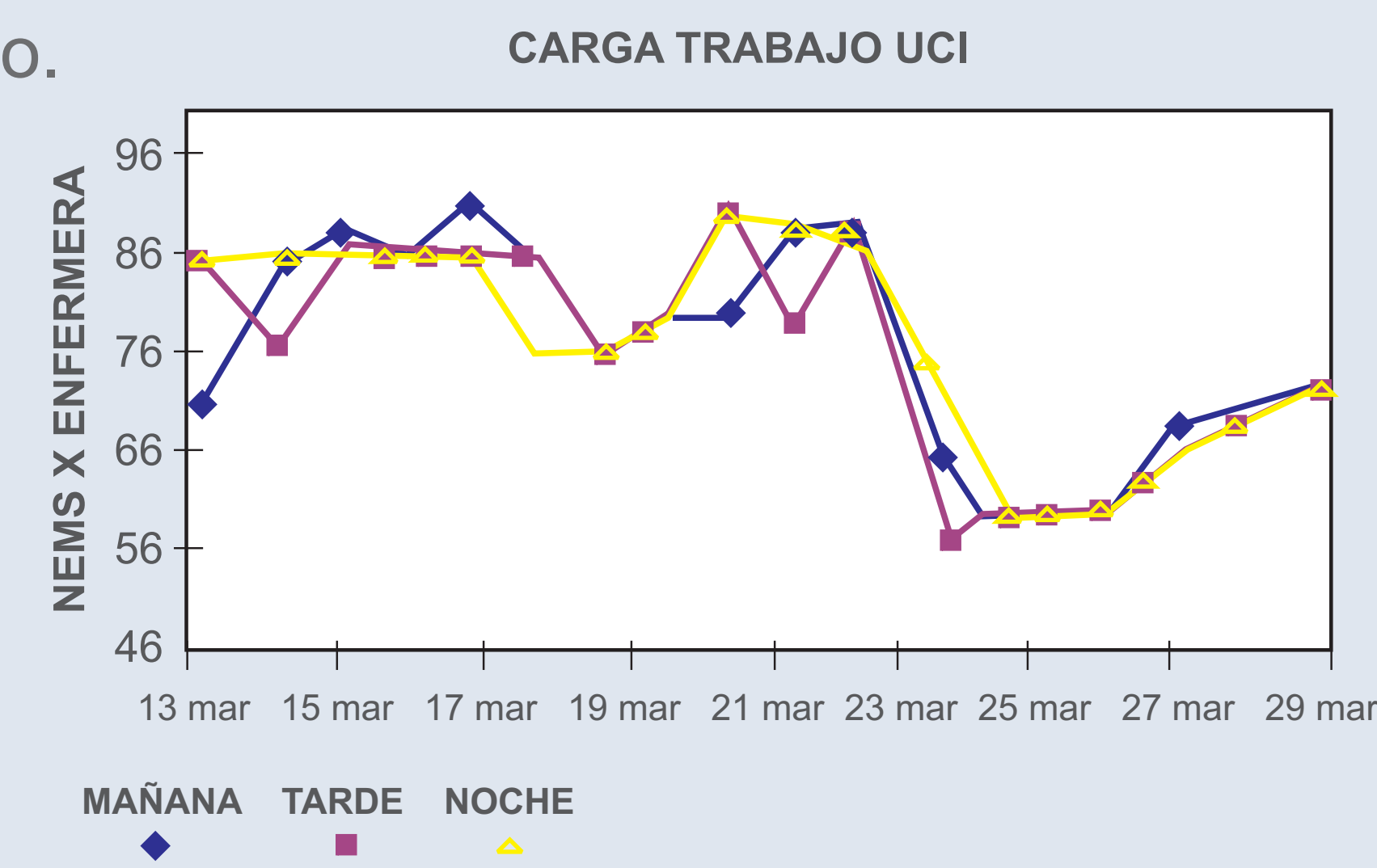
| PRIORIDAD 2   | 2005 |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|---|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|   | ENE  | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC |
| Biblioteca: proyector, camara fotos                   |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Zona sucia mal organizada                             |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Mobiliario obsoleto, roto                             |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Falta iluminacion                                     |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Pintura   |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Persianas rotas                                       |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Camas nuevas  |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Formacion del personal : protocolos, cursos           |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Valoracion cargas de enfermeria y médicos             |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Personal fijo de limpieza, mas horas                  |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Dosier informa. para el perso. de nueva incorporacion |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Realizacion de protocolos asistenciales               |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Definicion lineas de trabajo                          |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Acceso correo externo- medico                         |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Estudio cargas de trabajo                             |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Personal cualificado                                  |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |

| PRIORIDAD 3                                     | 2006 |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|---|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|   | ENE  | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC |
| Carro intubacion dificil                        |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| PICCO   |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| BISS  |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Doppler TC                                      |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Ampliacion de la formacion continuada con horas |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Mas personal medico y de enfermeria             |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Mas sueldo y plus de UCI para todo el personal  |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Creación del "celador" para ayudas en cambios   |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Medico de tarde                                 |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| Medico refuerzo fines de semana 5h              |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |

### 2. HACER

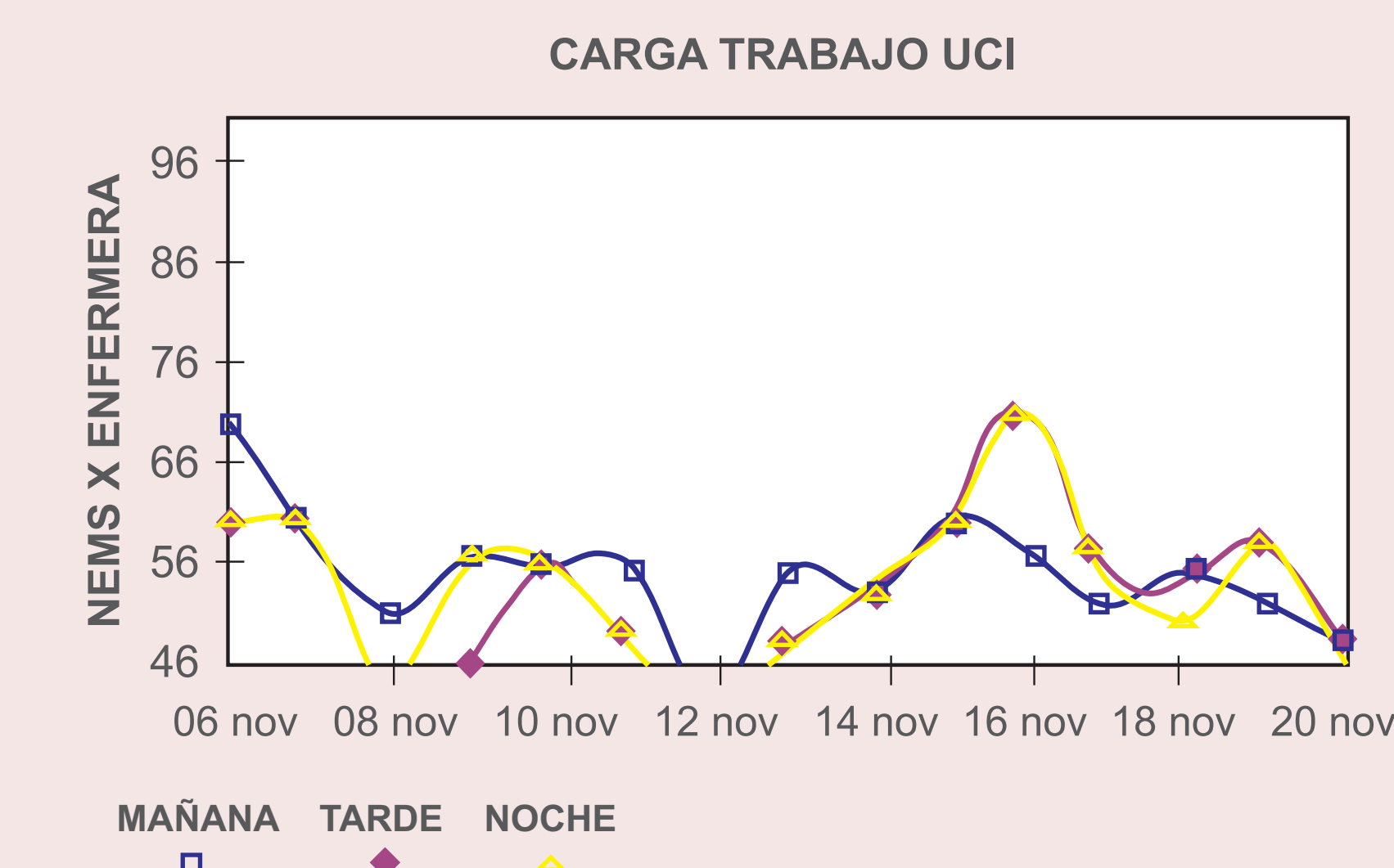
Se cumplió el cronograma con la ejecución:

- Mejoras en la estructura de la UCI: Pintura de la Unidad, Mejora de la iluminación, adecuación de las zonas de trabajo.
- Inversiones en monitorización y aparataje técnico.
- Planificación de sesiones formativas
- Realización de un estudio de cargas de trabajo, utilizando el Nems. Dicho estudio se efectuó durante dos periodos: del 20 Marzo del 2005 al 16 de Mayo del 2005 y del 1 de Abril del 2006 al 30 de Junio del 2006. Demostrando que el valor de Nems por enfermera era superior a 46 puntos que es lo recomendable.



### 3. VERIFICAR

- Asistencia del 90% en las sesiones formativas
- Cumplimiento del 80% de las inversiones planificadas.
- Realización de entrevistas con cada persona del servicio para valorar su actitud, conocimientos y poder confirmar las mejoras y detectar nuevas necesidades para la siguiente valoración.
- Prueba piloto durante 2 meses con el nuevo ratio, donde se verificó una correcta distribución de las cargas.



### 4. ACTUAR

En este apartado podemos expresar los resultados obtenidos de este círculo de Deming, entre los más destacables serian:

- Aumento del ratio enfermera/paciente, anteriormente de 1/3, y actualmente de 1/2.
- Realización de sesiones formativas, 1 al mes, por parte del personal del servicio o especialistas en algún tema de interés general



## CONCLUSIONES

- Una vez finalizado todo el proceso y valorando las mejoras obtenidas, el personal manifiesta que la calidad asistencial que se está dando es la óptima, sin embargo queda pendiente objetivarlo con una encuesta de satisfacción del cliente y del personal.
- El personal está más motivado para preparar temas de interés formativo para todos los profesionales asistenciales del servicio.
- Pasados los dos años planteados en el cronograma, se deberá volver a iniciar el ciclo, ya que los problemas y necesidades serán diferentes.

