



## ADMINISTRACIÓN - GESTIÓN - CALIDAD

### EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO DE MURCIA

\*Sáez Soto, A.R., Arellano Morata, C., Hernández Ruipérez, M.M., \*\*Campos Aranda, M., \*\*\*López Montesinos, M.J.

\*D.U.E. Hospital General Universitario. Murcia. \*\*Profesora Titular Unidad Docente Dpto. Bioestadística. Universidad de Murcia. \*\*\*Profesora Titular Departamento de Enfermería. Universidad de Murcia.

Palabras clave: Procedimientos de enfermería.

#### INTRODUCCIÓN

Los profesionales de enfermería necesitamos conocer y mejorar la calidad de nuestros cuidados, para ello es necesario disponer de herramientas de mejora que nos permitan analizar la realidad y que nos proporcionen criterios de buena práctica. Con este fin la Dirección de Enfermería del Hospital General en 1997 inició varias líneas de trabajo basadas en la metodología enfermera, una de éstas fue la elaboración de un Manual de Procedimientos de Enfermería, que sirviera de guía de actuación para los profesionales.

Para asegurar los requisitos mínimos de estructura que todo protocolo debe de cumplir se siguieron las fases secuenciales de "la construcción de un protocolo": preparación o fase inicial, fase de elaboración del documento, fase de análisis crítico, fase de difusión e implantación y fase de evaluación. En el año 2000 se publica el Manual con un total de 160 procedimientos fundamentados en un marco de conocimientos propios de la Disciplina enfermera, acorde con el contexto cultural y la experiencia del personal del centro.

En la elaboración de los mismos se integran habilidades técnicas, intelectuales e interpersonales, favoreciendo la participación y toma de decisiones del paciente y la familia en el proceso de cuidados, optimizando el confort físico y psíquico del paciente y utilizando los recursos disponibles para maximizar el valor de los cuidados ofrecidos.

Los procedimientos contienen las normas de calidad de PROCESO que definen las responsabilidades y las acciones que se han de llevar a cabo, orientan hacia la consecución de objetivos que garanticen la satisfacción del paciente como receptor de cuidados y proporcionen al profesional la seguridad y confianza necesaria en el desarrollo de sus actuaciones. La implantación de los procedimientos permitirá unificar criterios de actuación ante un mismo proceso, definir estándares de calidad y elaborar criterios de evaluación.

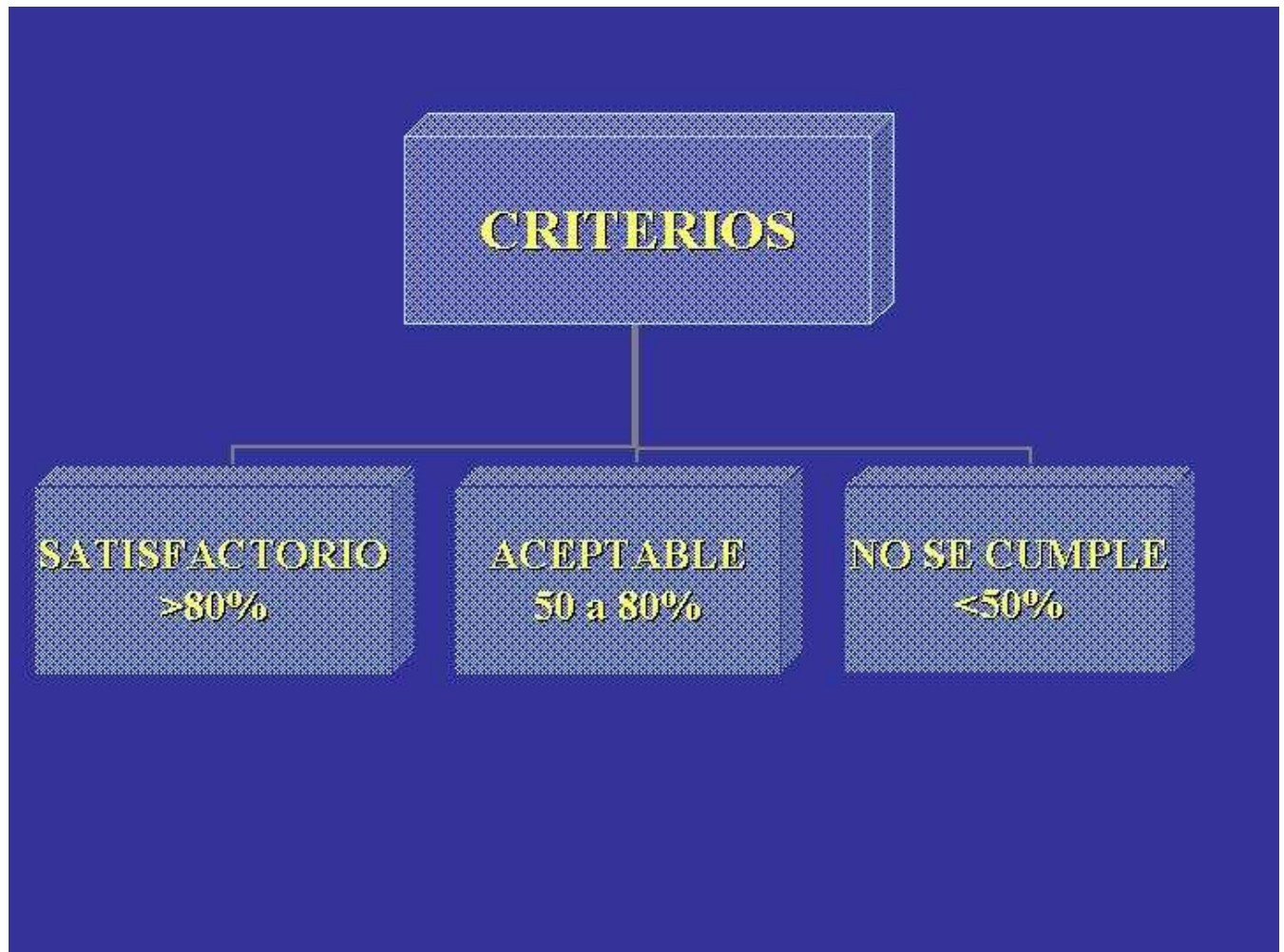
En el año 2002 se inicia la fase de evaluación, fecha que se fijó para el análisis del cumplimiento de los procedimientos para garantizar su utilidad, se comienza con la evaluación del cumplimiento de 4 procedimientos generales. Nos centraremos en 2 de ellos: “Acogida de un paciente programado en una unidad de hospitalización”.

“Higiene de un paciente en cama”.

## MATERIAL Y MÉTODO

Se realiza un estudio descriptivo concurrente del nivel de cumplimiento de los criterios seleccionados para cada procedimiento, el ámbito de estudio son las unidades de hospitalización, la muestra es de 99 casos en el procedimiento de “Acogida” y de 83 en el de “Higiene”, la muestra corresponde al 60% del total de camas del hospital y los datos son recogidos mediante observación directa del proceso por los supervisores de cada unidad.

Para la evaluación establecimos como SATISFACTORIO, aquel criterio que se cumpla a partir del 80%, ACEPTABLE O SUSCEPTIBLE DE MEJORA el comprendido entre el 50% y el 80%, NO SE CUMPLE si no alcanza el 50%.



## RESULTADOS

Comenzaremos por la evaluación del procedimiento de ACOGIDA DE UN PACIENTE PROGRAMADO EN UNA UNIDAD DE HOSPITALIZACIÓN, definida como la actuación de

enfermería encaminada a integrar a un paciente y acompañantes en una unidad de hospitalización. Se seleccionan 7 criterios para su medición y evaluación:

1. La habitación esta limpia, 99%.
2. La cama esta vestida, 98%
3. Funciona el timbre y las luces, 96%
4. Se informa al usuario y familia sobre el funcionamiento del aparataje, 76%
5. El personal que realiza la acogida se identifica, 74%
6. Aparece registrado el procedimiento en la hoja de evolución de enfermería, 68%
7. Se informa de los horarios, 56%

Los criterios 1, 2, 3, son satisfactorios, 4, 5, 6, 7 son aceptables y no hay ningún criterio que no se cumpla.



Pasamos a la evaluación del procedimiento de HIGIENE DE UN PACIENTE EN CAMA, entendido como la actuación de enfermería en el aseo de un paciente que está encamado, se seleccionan 10 criterios para su medición y evaluación y los resultados obtenidos son:

1. Se ha enjuagado la piel tras enjabonar, 99%
2. Los dispositivos que lleva el paciente están funcionantes, 98%

3. Ha permanecido echada la cortina, 93%
4. Se explica al paciente que se le va a ayudar a hacer la higiene, 89%
5. La ropa sucia utilizada esta depositada en la bolsa, 88%
6. Se friega la palangana tras el aseo, 87%
7. Ha permanecido la puerta cerrada, 84%
8. Se ha descubierto sólo la zona a asear, 82%
9. Se registra el procedimiento en la hoja de evolución de enfermería, 69%.
10. No se han producido salidas de la habitación durante el aseo por falta de material, 52%

Son satisfactorios los criterios 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, y aceptables los criterios 9 y 10, no hay ningún criterio que no se cumpla.



## CONCLUSIONES

Las conclusiones a que llegamos después de la evaluación de estos procedimientos es que todos los criterios se cumplen, el nivel de cumplimiento es satisfactorio en la mayoría de ellos, en 11 de los 17, y los 6 restantes son aceptables o susceptibles de mejora: información del aparataje y horarios, preparación del material, identificación del profesional y registro de los procedimientos, así pues las mejoras pueden ser medidas de tipo educativo (formación de los profesionales para concienciarnos de la necesidad de registrar las

actividades que realizamos, así como la importancia de identificarnos ante el paciente) y medidas de cambio en cuanto a la estructura ( de tipo organizativo).

La evaluación de la actividad enfermera es la primera fase del ciclo de mejora de la calidad, destinada a obtener la satisfacción del paciente, del profesional, así como la excelencia de los cuidados.

## **BIBLIOGRAFÍA**

1. Buchda,V, Tryniszewski,C. Procedimientos de enfermería. Guía rápida de la enfermera. 1ª Edic. edit. Interamericana.Mexico D.F. 1995 pp: 199-201
2. Kozier, Erb, Olivieri. Enfermería Fundamental: Conceptos, procesos y práctica. 4ª Edic. Interamericana McGraw-Hill. Madrid 1993 pp: 1397-1443
3. Manzano González, Manuel; "Manual de procedimientos de Enfermería del Hospital General Universitario de Murcia" Edit. Servicio de Publicaciones Universidad de Murcia. Murcia 2000
4. Murillo Capitán E," Protocolos." Med. Clin. Barcelona 1994; 102: 659-660
5. Pallarés Nerla, L.; García Junquera, Mª. J. "Guía práctica para evaluación de la atención enfermera". Ed. Olalla 1996 Madrid
6. Saura Llamas J, Saturno Hernández PJ, Grupo de evaluación y mejora de protocolos. "Protocolos clínicos ¿Cómo se construyen?. Propuesta de un modelo para su diseño y elaboración." Rev. Atención Primaria, 1996; 18: 85-92

ISSN 1695-6141

© [COPYRIGHT](#) Servicio de Publicaciones - Universidad de Murcia