



UNA HOJA DE RUTA APASIONANTE: ESTRATEGIA DE CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ATENCIÓN PRIMARIA

Candidatura a los premios “Enfermería en desarrollo 2015”

CANDIDATURA A LOS PREMIOS ENFERMERÍA EN DESARROLLO 2015



Categoría a la que se presenta

Calidad percibida

Innovación



Título

UNA HOJA DE RUTA APASIONANTE:

ESTRATEGIA DE CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ATENCIÓN PRIMARIA



Resumen

En 2013, se inicia un proyecto de definición de una estrategia para desarrollar la calidad de los cuidados enfermeros en los centros de salud de una Comunidad Autónoma. Una estrategia es una directriz que orienta y encamina los esfuerzos de una organización por desarrollar su misión y hacer posible su visión, su futuro deseado.

El futuro deseado para las enfermeras y enfermeros de Atención Primaria es ser referentes para los ciudadanos y las ciudadanas en el ámbito de los cuidados. El lema que resume nuestra visión y que se constituye como lema de la comisión de calidad de los cuidados es: *“Competencia, compromiso y confianza”*. Visionamos enfermeras con altos niveles de competencia y de compromiso, que generan confianza en nuestra población y en todos nuestros grupos de interés.

La estrategia de calidad de los cuidados define los caminos para mejorar los cuidados enfermeros en los centros de salud. Es la hoja de ruta que recoge las actuaciones a acometer en los próximos 4 años. Es una guía de compromiso que sirve de orientación en la consecución de nuevos logros, con la mirada puesta en los ciudadanos y en las ciudadanas para ofrecer unos cuidados eficientes adaptados a sus necesidades y expectativas y acordes a los avances e innovaciones científicas, de gestión y sociales.

Nuestra organización se ha posicionado como una organización sanitaria que apuesta por modelos de gestión de la calidad, con el objetivo de alcanzar la excelencia. *Da valor al trabajo que desarrollan las enfermeras y los enfermeros para contribuir a la salud, la vida y el bienestar de los ciudadanos.*



Justificación

Presentamos este proyecto al premio porque ofrece la siguiente propuesta de valor:

- Tiene un amplio alcance y ámbito de actuación: se dirige a 3500 enfermeras, que trabajan en 262 centros de salud y 158 consultorios.

- 👉 El resultado esperado es mejorar la satisfacción de los ciudadanos con la atención recibida por parte de la enfermera/el enfermero de su centro de salud.
- 👉 Para su ejecución se ha realizado un análisis de situación extenso y riguroso:
 1. Explorando las necesidades y expectativas de las ciudadanas y los ciudadanos.
 2. Explorando las expectativas de las enfermeras y enfermeros y del resto de profesionales que trabajan (médicos, pediatras y directivos)
 3. Comparándonos con entornos internacionales y nacionales.
 4. Identificando las mejores prácticas en nuestros centros.
- 👉 Genera valor en los ciudadanos y en las ciudadanas y en la sociedad en su conjunto: cuidados enfermeros eficientes a tiempo, seguros, cercanos, accesibles, innovadores, fundamentados en la evidencia científica, cuidando el detalle, la comunicación y el trato.
- 👉 Genera valor para las enfermeras y enfermeros de Atención Primaria: crea entornos estimulantes para el trabajo y el aprendizaje (comunicación, participación, reconocimiento, co-responsabilidad, capacitación y formación continuada), documentos referenciales de calidad, centro de recursos para el aprendizaje. Enfermeras y enfermeros de Atención Primaria más visibles y reconocidos, con mayor liderazgo.
- 👉 Genera muchos productos a disposición de otros entornos y de la comunidad científica, que estamos compartiendo: proyectos de análisis de situación, guías de cuidados, guías de procedimientos, informes de cuidados.
- 👉 Presenta una metodología innovadora y proyectos de innovación como la carta de compromiso con los ciudadanos, el radar de los cuidados (sistema de vigilancia en cuidados y tendencias), la consulta de acogida.
- 👉 Otro punto a destacar de la orientación de la estrategia es la proactividad, como herramienta clave para la gestión del éxito sostenido, que nos permita diseñar, comunicar, implementar, evaluar, aprender y mejorar de manera continua en su desarrollo.
- 👉 Para la orientación estratégica se han tenido en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés de nuestra organización y los factores y realidades condicionantes de nuestro entorno.
- 👉 Hemos considerado necesaria e importante la participación de muchas personas de nuestra organización en su elaboración, auténticos protagonistas de la misma.
- 👉 La estrategia se orienta hacia nuestros grupos de interés intentando responder a sus necesidades y expectativas:
 - 👤 Ciudadanos
 - 👤 Profesionales
 - 👤 Nuestra organización
 - 👤 Otras instituciones
 - 👤 La sociedad



Desarrollo

a) **Objetivos**

Tiene como objetivo ser una hoja de ruta referencial para las enfermeras y enfermeros de Atención Primaria durante los próximos 4 años. Este objetivo se concreta en objetivos más específicos:

- 🔵 Identificar y tomar conciencia de los temas clave de futuro que van a determinar el éxito de nuestra organización en cuanto a la calidad de los cuidados que proveemos a la población.
- 🔵 Establecer los caminos a seguir en los próximos años y que son clave para desarrollar los compromisos de calidad de los cuidados con nuestra población.
- 🔵 Traducir estos cursos de acción estratégicos en objetivos a medio y largo plazo, estableciendo su evaluación y seguimiento (planes de calidad de los cuidados anuales).

b) **Orientación estratégica**

Tiene un enfoque metodológico de gestión de la calidad, siguiendo el modelo de excelencia europeo EFQM.

c) **Metodología**

La elaboración de la estrategia se ha realizado en las siguientes fases:

c.1. Creación de una estructura organizativa:

- 🔴 Equipo técnico
- 🔴 Comisión de calidad de los cuidados, constituida por 23 enfermeras asistencias, gestoras y técnicos.
- 🔴 Comisiones locales de calidad de los cuidados: 7 comisiones locales, participan 262 responsables de enfermería de los centros de salud (gestoras de cuidados).

c.2. Realización del diagnóstico de situación

Con el objetivo de conocer la situación de partida y poder sustentar la definición estratégica en las necesidades y expectativa de los grupos de interés, se ha realizado un análisis de situación con el desarrollo de los siguientes subproyectos:

- 🔴 1.1: **análisis del entorno interno y externo de nuestra organización**. Se identifican y analizan las fortalezas y debilidades del entorno interno y las amenazas y oportunidades del entorno externo.
- 🔴 1.2: **"Voz del ciudadano"**, estudio de las expectativas y opinión de los ciudadanos respecto a la atención de la enfermera de atención primaria. Se analizan las informaciones disponibles que emiten los ciudadanos sobre los servicios (encuesta de satisfacción anual, reclamaciones, felicitaciones, grupos focales con pacientes y con cuidadores, libertad de elección de enfermera).

- ❁ 1.3. “Voz del cliente interno”, estudio de las expectativas y opinión de los profesionales. Utilizando una metodología Delphi, se describen las expectativas de los profesionales y directivos en relación a los servicios que presta la enfermera en atención primaria
- ❁ 1.4: “Aproximación al benchmarking”, identificación de las mejores prácticas de calidad del cuidado en el entorno interno y externo. Se identifican las buenas prácticas de los centros con mejores resultados, con el objetivo de utilizarlas en la estrategia como prácticas de éxito. Se recopila toda la documentación sobre cuidados de nuestra organización para su revisión y posterior uso. Se realiza una búsqueda en otras organizaciones nacionales e internacionales de estrategias y planes de mejora de la calidad de los cuidados, realizando el mismo proceso de asimilación de las mejores prácticas para nuestra organización.
- ❁ 1.5. “Análisis estratégico con matriz CAME”. Se identifican y analizan las estrategias mejores para contrarrestar las amenazas, aprovechar las oportunidades, minimizar las debilidades y potenciar las fortalezas.
- ❁ 1.6: “Camino del futuro”, identificación de los cursos de acción y de la orientación estratégica. Desde la visión del futuro deseado, se abren caminos para conectarlo con el presente. Se realiza un diagrama de árbol con los caminos estratégicos. Se valora la factibilidad y la relevancia de las distintas opciones.

c.3. Propuesta y definición de las líneas estratégicas

Con los resultados del diagnóstico de situación, se categorizaron las conclusiones siguiendo el esquema de los principios fundamentales de la excelencia del modelo EFQM. La estrategia de calidad tiene 8 caminos estratégicos, 45 objetivos y 157 líneas de actuación.

c.4. Difusión y comunicación

c.5. Despliegue a través de un plan de calidad de los cuidados anual

c.6. Evaluación, reflexión, aprendizaje y mejora



Conclusiones

Finalizado el primer año de despliegue los resultados son:

- ✔ Se ha presentado a los equipos directivos de los centros de salud, de los hospitales y de Atención Primaria, así como a otros grupos de interés.
- ✔ Se elaboró, difundió, desplegó y evaluó el primer plan de calidad de los cuidados, correspondiente al año 2014. De las 45 acciones programadas se han ejecutado el 64,4% (29), el 24,4% (11) han alcanzado un nivel de avance intermedio, el 2,2 % (1) solamente se han iniciado, y el 8,8% (4) se han reprogramado.

- ✔ La estrategia se ha presentado en el 93,9% de los centros de salud. El 96,2% de los profesionales conoce el plan de calidad. En el 74,4% de los centros se ha realizado un plan de despliegue.
- ✔ Los productos más destacados del plan 2014 son:
 1. Se ha elaborado una carta de compromisos con los ciudadanos y la política de calidad de los cuidados.
 2. Se han elaborado las bases para la entrega de un premio anual a la excelencia y calidad de los cuidados al centro de salud con mejores resultados. Se ha hecho entrega del premio de 2014 y del 2015.
 3. Se ha constituido un centro de recursos de aprendizaje para las enfermeras, disponible en la intranet.
 4. Se han elaborado 8 sesiones de autoformación sobre las dimensiones de la calidad de los cuidados, para ser impartidas en los centros de salud.
 5. Se ha creado un buzón de comunicación ascendente para facilitar la participación de las enfermeras.
 6. Un centro de salud es candidato en la 2ª convocatoria nacional de centros comprometidos con la excelencia.
 7. Se han realizado 170 sesiones de autoformación en los centros de salud para mejorar la competencia de las enfermeras.
 8. Se han impartido 64 cursos, con 173 ediciones.
 9. Se ha elaborado un informe de análisis y mejora de la accesibilidad y cobertura de la atención enfermera.
 10. Se ha elaborado un informe de análisis y mejora de las intervenciones comunitarias.
 11. Se ha diseñado un procedimiento de continuidad de los cuidados en los centros de salud.
 12. Se ha elaborado un informe de la voz del ciudadano (percepción y satisfacción con los servicios enfermeros).
 13. Se han realizado dos recomendaciones de seguridad generalizables: inmunización segura, gestión segura de las muestras biológicas.
 14. Se ha elaborado un documento referencial sobre el modelo de cuidados.
 15. Se han establecido metas y estándares para los indicadores de la prestación de cuidados a los ciudadanos.
 16. Se han presentado 3 proyectos liderados por enfermeras a la convocatoria FIS 2014. Se ha obtenido un FIS para investigar escalas que midan el autocuidado.
 17. Se han elaborado 3 guías de cuidados: prevención de caídas, prevención de úlceras por presión, cuidados en las terapias inhaladas.
 18. Se ha elaborado un programa para la atención integral de las personas cuidadoras de pacientes dependientes, con sus folletos, guías, actividades y taller educativo.
 19. Se han diseñado planes de cuidados estandarizados en la historia clínica.

Una organización que persigue la calidad de sus servicios mejora su presente, planificando su futuro. Los resultados alcanzados en el primer año de implementación de la estrategia de calidad

de los cuidados indican que la hoja de ruta marcada nos acerca a nuestra meta: el camino de la excelencia.

En la actualidad, se están desplegando el plan de calidad 2015. Entre los proyectos de innovación a desarrollar se encuentran la implantación de roles enfermeros para dar respuesta a las necesidades de cuidados de los pacientes con enfermedades crónicas, el diseño de un sistema de vigilancia en cuidados, el avance en la investigación en cuidados, la mejora de los indicadores de resultados intermedios en salud, el desarrollo del modelo de competencias de la responsable de enfermería, el diseño de planes de cuidados estandarizados y de guías de cuidados.

El reto de este proyecto de cara al período 2015-2017 es continuar garantizando a las ciudadanas y ciudadanos unos cuidados enfermeros eficientes, de calidad y sostenibles.

El futuro deseado para las enfermeras de Atención Primaria es ser referentes para los ciudadanos y las ciudadanas en el ámbito de los cuidados. Disponer de una estrategia para desarrollar un futuro de excelencia de los cuidados, planificando las acciones que unirán ese futuro con nuestro presente, es una necesidad en nuestra organización.

"Solo el que visiona su futuro y trabaja por llegar a él, alcanza su sueño"