

## **PREMIOS ENFERMERÍA EN DESARROLLO 2019**

**Categoría:** Trabajo enfermero

**Título:** PLAN DE ACOGIDA ESTRUCTURADO COMO ESTRATEGIA DE SEGURIDAD EN UNA ORGANIZACIÓN DE ALTA COMPLEJIDAD

### **Resumen**

Las actividades formativas dirigidas al personal de nueva incorporación no sólo son un requerimiento institucional sino que contribuyen al desarrollo profesional y a la mejora del desempeño en el puesto de trabajo. La implementación de planes de acogida en cada área específica tiene como antecedente las Unidades de Cuidados Críticos (UCC) tanto de adultos como el área pediátrica. En los últimos dos años esta formación se ha ampliado al área quirúrgica, pediatría, oncología y psiquiatría. Estas actividades contribuyen a garantizar la seguridad de los pacientes y a mejorar la capacitación de los profesionales ya que les permite adquirir conocimientos y habilidades en entornos de aprendizaje controlados y siendo impartidos por profesionales expertos de las áreas específicas.

### **Justificación**

La inserción laboral en un nuevo puesto de trabajo en un Hospital de alta complejidad supone una situación de estrés que requiere una acogida y apoyo a nivel institucional con el fin de facilitar el proceso de adaptación, por tanto se considera una buena práctica recomendable el desarrollo e implementación de un programa de acogida en el que se incluyan desde aspectos relacionados con la seguridad hasta otros vinculados al sentimiento de pertenencia a la organización como misión, visión, valores que contribuyan a facilitar la integración del profesional. La inclusión de actividades formativas teórico-prácticas en áreas concretas como quirófano, oncología y psiquiatría y cuidados críticos, proporciona conocimientos y habilidades sobre cuidados específicos de ese tipo de pacientes que favorecen el cumplimiento de los estándares en la práctica clínica.

Específicamente, en el área de críticos la acogida a personal de nueva incorporación viene determinada por la Resolución 7/2009 de la Viceconsejería de Asistencia Sanitaria que establece una serie de actuaciones entre las que se encuentran la realización de un Plan de Acogida en el

que se incluya formación básica y un periodo de Tutelaje, que se llevara a cabo con las enfermeras de nueva incorporación en las Unidades de Cuidados Críticos (UCC).

Por otro lado, la viceconsejería de asistencia sanitaria, en la Resolución 3/2012 estableció las directrices para elaborar los planes de acogida tanto en atención primaria como en atención hospitalaria. Estos planes deberían incluir a todos las categorías profesionales y deberían incluir al menos 3 fases: fase de bienvenida, fase de adaptación al puesto y fase de evaluación de la acogida.

La seguridad del paciente, dimensión esencial de la calidad asistencial, implica desarrollar estrategias para reducir el daño innecesario al paciente asociado a la asistencia sanitaria.

Además, nuestra organización está inmersa desde 2016 en el camino de mejora hacia la acreditación por el organismo Joint Commission International (JCI), por lo que la estrategia de seguridad del paciente representa el foco principal para la mejora de la calidad y seguridad.

Conocer la cultura de seguridad de una organización es el paso previo para su mejora. La formación en seguridad del paciente es el primer paso para mejorar esa cultura y un elemento imprescindible para que los profesionales sanitarios entiendan por qué las iniciativas en seguridad del paciente son necesarias y cómo pueden aplicarlas. Por este motivo, el personal de nueva incorporación debe recibir herramientas con el fin de garantizar la calidad de la asistencia y fomentar dicha cultura de seguridad

Por otra parte, se hace imprescindible conocer el nivel de competencia de los profesionales de nueva incorporación que está directamente relacionada con los conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos requeridos para realizar los cuidados de enfermería y el estándar requerido en su funcionamiento. Además, la evaluación del desempeño es un requisito de JCI y para la evaluación de competencias detalla que el Hospital debe emplear un proceso definido para garantizar que el conocimiento y las destrezas del personal sanitario sean congruentes y recomienda desarrollar e implantar un sistema de evaluación periódica.

Por todo lo anteriormente descrito es necesario que las instituciones cuenten con un plan de acogida estructurado que facilite y mejore la incorporación de los nuevos profesionales a los puestos de trabajo para garantizar la seguridad de los pacientes y la calidad de los cuidados.

## Desarrollo

La acogida general del personal de enfermería de nueva incorporación es una práctica institucional habitual organizada desde la Dirección de Enfermería y coordinada por el Departamento de Formación Continuada de Enfermería. En el año 2016, la Dirección de Enfermería diseñó un Plan de Acogida Integral estructurado en 2 fases: una general (para todos los profesionales con independencia de su categoría) y otra específica (en áreas asistenciales concretas como quirófano, psiquiatría, oncología, pediatría y en cuidados críticos). Cada una de estas actividades formativas es certificada y ha sido acreditada por la Comisión de Formación Continuada de las profesiones Sanitarias de la Comunidad de Madrid, lo que supone un incentivo para los profesionales que lo reciben.

En el año 2018 el Plan de Acogida incluyó:

- En Acogida General los profesionales recibieron información/formación sobre:
  - Identificación del hospital: misión, visión y valores
  - Historia Clínica Electrónica (HCE)
  - Aplicaciones:
    - Gestión segura de medicamentos. Programa FARHOS
    - Nutrición
  - Gestión de calidad:
    - Seguridad, incidiendo en los objetivos internacionales de seguridad del paciente:
      - Identificación segura (paciente, vías, fármacos)
      - Prevención de la infección relacionada con la asistencia sanitaria
      - Manejo del dolor
      - Prevención de caídas
      - Comunicación verbal y telefónica
    - Procedimientos normalizados de trabajo
  - Gestión segura de hemoderivados
  - Prevención de riesgos laborales: accidentes biológicos
  - Manipulación de medicamentos peligrosos
  - Competencias y evaluación del desempeño
- Acogidas Específicas en las que se describen los contenidos en función del área asistencial dirigidos a la categoría enfermera:
  - Críticos Adultos

- Monitorización Hemodinámica
- Ventilación mecánica
- Farmacología y Administración de medicamentos
- Actuación ante un paciente con PCR
- Cuidados integrales del paciente crítico
- Críticos Pediátricos y Neonatales
  - Monitorización Hemodinámica
  - Ventilación mecánica invasiva y no invasiva
  - Farmacología y Administración de medicamentos
  - Actuación ante un paciente con PCR
  - Cuidados del paciente crítico neonatal
  - Cuidados del paciente crítico pediátrico
  - El paciente neonatal en cuidados medios
  - Prácticas tuteladas
- Bloque Quirúrgico
  - Organización de tareas en quirófano
  - Cirugías de alta complejidad
  - Identificación y Gestión de riesgos
  - Cirugía de urgencias
  - Taller práctico en el quirófano asignado
- Oncología
  - Seguridad del paciente e identificación de riesgos
  - Manejo de catéteres centrales de larga duración
  - Manejo de seguro de medicamentos
  - Cuidados en el paciente con trasplante de médula ósea
  - Cuidados paliativos
  - Taller práctico
- Psiquiatría
  - Situaciones psicopatológicas del paciente
  - Contención verbal, farmacológica y mecánica
  - Medicamentos de uso frecuente
  - Taller práctico
- Pediatría

- Valoración y cuidados básicos del paciente pediátrico
- Cálculo de dosis y manejo de medicamentos
- Nutrición/Lactancia Materna
- Prácticas tuteladas

Además, las enfermeras realizaban la autoevaluación de competencias al inicio de su contrato, y posteriormente al mes y los tres meses. Tras cada evaluación se producía una reunión con la supervisora y se planificaban las actividades de formación e información que se consensuaban para alcanzar el nivel de competencia que se consideraba óptimo para la realización del desempeño. Las competencias evaluadas fueron: competencias técnicas definidas por grupos de trabajo de profesionales que se han formado en el Hospital dentro de un modelo de gestión de Recursos Humanos que se está desarrollando y competencias transversales definidas por grupos de trabajo desarrollados por el Servicio Madrileño de Salud.

## **Resultados**

### ***ACOGIDA GENERAL***

En el año 2018 asistieron a la acogida general un total de 245 profesionales: 136 enfermeras, 71 Técnicos Auxiliares de Enfermería (TCAE) y 38 Auxiliares de Obras y Servicios/Celadores.

Los profesionales de nueva incorporación recibían la documentación en formato electrónico en las Unidades, y la de la acogida general estaba disponible en la intranet del Hospital.

La adquisición de conocimientos de todas las actividades fue evaluada antes y después de cada una de las actividades.

Los contenidos relacionados con Gestión de Calidad fueron valorados utilizando la gamificación como elemento innovador para la evaluación de los conocimientos de estos contenidos, empleando una KAHOOT®, aplicación de acceso libre basada en un sistema de respuesta personal a distancia que permite generar y obtener información de los participantes, de manera rápida y sencilla.

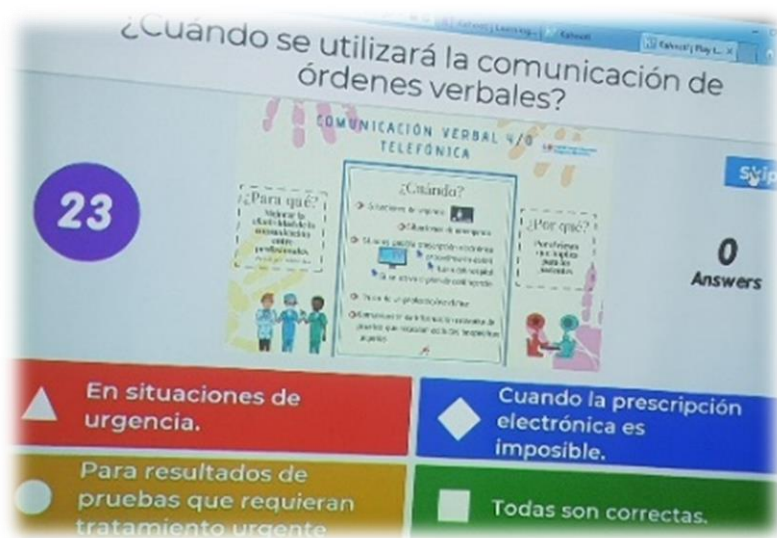


Ilustración1: Ejemplo de Pregunta con 4 variables de respuesta (Kahoot)



Ilustración 12: Ranking de los usuarios durante el juego (Kahoot)

El nivel basal de conocimientos global fue de 58,51% (51.65-65.37) de aciertos. Tras la intervención formativa, incrementa a 89,42% (80.63-98.22) siendo estadísticamente significativo ( $p < 0.00$ )<sup>1</sup>. El nivel de satisfacción con la herramienta fue del 80%.

En cuanto a la satisfacción de los participantes sobre la formación recibida se obtuvieron los siguientes resultados:

CONTENIDO	VALORACION GLOBAL $\bar{X}$ (DS)
<b>Identificación Hospital</b>	8,42(1,32)
<b>Historia Clínica Electrónica</b>	7,97 (1,44)
<b>Aplicaciones</b>	
Prescripción electrónica	8,09 (1,46)
Nutrición	7,89(1,46)
<b>Gestión de calidad</b>	
Seguridad	8,32 (1,27)
Procedimientos Normalizados	8,49 (1,24)
Identificación medicamentos/vías	8,58 (1,16)
<b>Transfusiones</b>	8,41 (1,21)
<b>Manipulación de Medicamentos Peligrosos</b>	8,46 (1,25)
<b>Competencias</b>	8,45(1,36)
<b>Prevención de Riesgos Laborales</b>	8,45 (1,24)
<b>Valoración global</b>	8,48 (1,28)

### **ACOGIDAS ESPECÍFICAS**

En las acogidas de áreas específicas participaron 157 profesionales: Enfermeras 111 (70,70%) y TCAE 46 (29,30%).

	ENFERMERAS Fr(%)	TCAE Fr (%)
<b>Críticos Adultos</b>	28 (25,22)	8 (17,39)
<b>Críticos Pediatría</b>	24 (21,62)	7 (15,21)
<b>Bloque Quirúrgico</b>	10 (9,1)	6 (13,04)
<b>Oncología</b>	20 (18,2)	7 (15,21)
<b>Psiquiatría</b>	11 (9,9)	5 (10,86)
<b>Pediatría</b>	18 (16,22)	13 (28,26)
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>46</b>

En las Enfermeras la adquisición de conocimientos fue adecuada, obteniéndose puntuaciones superiores en el cuestionario posterior en todas las actividades formativas. Los resultados antes/después de las distintas áreas específicas son estadísticamente significativas ( $p = 0,000$ ) las puntuaciones se muestran a continuación:

AREA	TEST PREVIO $\bar{X}$ (DS)	TEST POSTERIOR $\bar{X}$ (DS)
<b>Críticos Adultos</b>	7,62 (0,98)	8,10 (0,57)
<b>Críticos Pediatría</b>	7,32 (0,84)	8,02 (0,65)
<b>Bloque Quirúrgico</b>	7,10 (1,60)	9,80 (0,40)
<b>Oncología</b>	5,94 (2,38)	8,93 (0,53)
<b>Psiquiatría</b>	7,63 (1,62)	8,30 (1,05)
<b>Pediatría</b>	5,90 (1,19)	7,20 (0,96)

Respecto a la satisfacción de los participantes sobre la formación recibida se obtuvieron los siguientes resultados

AREA	VALORACION GLOBAL $(\bar{X})$	APROVECHAMIENTO $(\bar{X})$	VALORACIÓN DOCENTE $(\bar{X})$
<b>Críticos Adultos</b>	8,52	8,67	9,14
<b>Críticos Pediatría</b>	8,96	9,20	9,46
<b>Bloque Quirúrgico</b>	9,78	9,86	9,82
<b>Oncología</b>	9,50	9,76	9,83
<b>Psiquiatría</b>	9,56	9,70	9,93
<b>Pediatría</b>	8,55	8,58	9,24

En la valoración cualitativa destacan como aspectos positivos:

- Utilidad de los conocimientos para el puesto de trabajo
- La fase de tutelaje en la unidad que permite resolver dudas
- Claridad en la exposición de los contenidos teórico-prácticos por parte de los profesores



Como aspectos negativos:

- Duración ajustada de la fase de tutelaje
- En el curso de críticos de adultos algunos apartados se consideran muy teóricos

## COMPETENCIAS

Iniciaron la evaluación 290 profesionales y completaron las 3 evaluaciones 175 enfermeras. En todas las competencias tanto técnicas como transversales mejoraron su evaluación terminando todos los profesionales evaluados con las competencias adquiridas en la última evaluación. Se ha observado que el profesional es más auto exigente en la evaluación de las competencias técnicas sobre las transversales y ha permitido identificar áreas de mejora tanto para las Unidades y como para el propio profesional. A continuación, se muestra un ejemplo de los resultados de la autoevaluación de una competencia técnica y de una transversal:



## CONCLUSIONES

- \* La acogida de nuevos profesionales mejora el sentimiento de pertenencia a la organización y favorece la adhesión a prácticas seguras que garantizan la calidad de los cuidados
- \* La incorporación de las nuevas tecnologías (gamificación) constituye, una herramienta de evaluación de la seguridad que permite adquirir y valorar la adquisición de conocimientos de forma lúdica y efectiva
- \* La formación en áreas específicas aumenta los conocimientos y habilidades facilita la adaptación al puesto de trabajo y mejora el desempeño profesional
- \* La evaluación del desempeño a través de las competencias permite garantizar la calidad y la seguridad de los cuidados y permite establecer un proceso de desarrollo profesional adaptado a las necesidades del profesional y del sistema sanitario

## BIBLIOGRAFÍA

- Alonso-Ovies Á, Álvarez-Rodríguez J, del Mar García-Gálvez M, Velayos-Amo C, Balugo-Huertas S, Álvarez-Morales A, Utilidad del análisis modal de fallos y efectos para la mejora de la seguridad de los pacientes, en el proceso de incorporación de nuevo personal de enfermería a un servicio de medicina intensiva. *Med Clin (Barc)*. 2010 ;135 Suppl 1:45-53.
- Estrategia de Seguridad del paciente 2015-2020. Servicio Madrileño de Salud. Consejería de Sanidad. Madrid.
- Resolución 7/2009. Viceconsejería de asistencia sanitaria. Servicio Madrileño de Salud. Consejería de Sanidad. Madrid.
- Resolución 3 /2012. Viceconsejería de asistencia sanitaria. Servicio Madrileño de Salud. Consejería de Sanidad. Madrid.
- Marrero González CM, García Hernández AM. Narraciones pertenecientes a enfermeras egresadas de la Universidad de La Laguna sobre cómo mejorar su incorporación al mundo laboral en Tenerife. *Ene*. [Internet]. 2017 [citado 2019 Jul 26] ; 11( 2 ). Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1988-348X2017000200004&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2017000200004&lng=es).
- Garafalo L. Continuing Nursing Education and Outcomes: Making a Difference in Patient Care. *J Contin Educ Nurs*. 2016 Mar;47(3):103-5.
- Gracia-Perez ML, Gil-Lacruz M. Índice de evaluabilidad: diseño e implementación en un programa de formación continua en el ámbito sanitario. *Int J Sociol Educ* [Internet]. 25 de junio de 2018;7(2):97. Disponible en: <http://hipatiapress.com/hpjournals/index.php/rise/article/view/2839>
- Gil-Lacruz M, Gracia-Pérez ML, Gil-Lacruz AI. Learning by Doing and Training Satisfaction: An Evaluation by Health Care Professionals. *Int J Environ Res Public Health*. 2019 Apr 18;16(8). pii: E1397. doi: 10.3390/ijerph16081397.
- Ayuso-Murillo D, de Andrés-Gimeno B, Noriega-Matanza C, López-Suárez RJ, Herrera-Peco I. Gestión de la calidad, un enfoque directivo para la seguridad del paciente. *Enferm Clínica*. 2017;27(4):251-5.
- Portela Romero M, Bugarín González R, Rodríguez Calvo MS. Error humano, seguridad del paciente y formación en medicina. *Educ Médica*. marzo de 2019;20:169-74.
- Aibar-Remón C, Barrasa-Villar I, Moliner-Lahoz J, Gutiérrez-Cía I, Aibar-Villán L, Obón-Azuara B, et al. Circulando hacia la seguridad del paciente: realidad y deseo. *Gac Sanit*. 2019;33(3):242-8.

- Granados Plaza M, Gea Caballero V. La seguridad del paciente en el entorno profesional de las enfermeras. *Enferm Clínica*. 2019;29(3):200-1.
- Gómez del Pulgar García Madrid M, Hernández-Iglesias S, Crespo Cañizares A, Pérez Martín AM, González Jurado MA, Beneit Montesinos JV. Fiabilidad de una escala para la evaluación de competencias enfermeras: estudio de concordancia. *Educ Médica*. julio de 2019;20(4):221-30.
- Ruiz J, Moya S. Evaluación de las competencias y de los resultados de aprendizaje en destrezas y habilidades en los estudiantes de Grado de Podología de la Universidad de Barcelona. *Educ Médica* [Internet]. 2018; Disponible en: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S1575181318302572>