

Fortalecimiento en la Gerencia de los Servicios de Enfermería: Experiencia en el Instituto Nacional Cardiopulmonar

*Aída Gilda Codina Gallardo**

El fortalecimiento de la Enfermería consiste en hacer fuerte al grupo poblacional de las enfermeras, mediante alianzas con otros grupos o sectores, fortalecer redes de trabajos de enfermería, consolidar aspectos relacionados con la formación, la práctica de la enfermera y la organización de enfermería.

Para el logro del fortalecimiento de la enfermería en el país, en Octubre de 1994 Honduras se integró al Grupo Centroamericano de Profesionales de Enfermería. En ese año se oficializó el funcionamiento de este Grupo el cual se define como un organismo de estudio, trabajo e investigación de carácter internacional, no gubernamental, que se constituye bajo los auspicios de los servicios de enfermería de las universidades e instituciones docentes, Asociaciones y/o Colegios de Profesionales de Enfermería de: Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Panamá. Inicialmente con el propósito de trabajar en forma conjunta para lograr el desarrollo integral de enfermería y permitir un desempeño con equidad, eficiencia y eficacia a fin de contribuir a que las comunidades de la sub-región alcancen mejores condiciones de vida. En 1997 se acordó incluir en el Grupo a las colegas del Caribe, República Dominicana y Cuba por su afinidad con los países centroamericanos, es así que se modifica el nombre inicial y se le llama "Grupo Centroamericano y el Caribe".

Es importante resaltar algunos de sus principales logros:

- Fortalecimiento de la integración servicio- docencia.

- Incorporación de enfermeras en los equipos de trabajo a nivel normativo y de Dirección en la Secretaría de Salud, el Instituto Hondureño de Seguridad Social y otros.
- Incorporación del tema de la Reforma en los procesos de capacitación y de formación de Enfermería e inclusión del mismo en los contenidos curriculares de las Escuelas de Enfermería.
- Fortalecimiento de procesos de educación permanente en las instituciones de Salud y de Educación. El establecimiento de programas de educación continuada en las universidades.
- Fortalecimiento de procesos de investigación que sustenta la toma de decisiones en el campo de la enfermería.

El proyecto educativo sobre Fortalecimiento en la Gerencia de los Servicios de Enfermería es una experiencia inicial desarrollada en el Instituto Nacional Cardiopulmonar (INCP) de la ciudad de Tegucigalpa, durante el período de Octubre 2007 a Abril 2008, con una duración de siete meses. El proyecto consistió en capacitar y brindar conocimientos al personal de enfermería sobre tópicos relacionados a fortalecer la gerencia de los servicios de enfermería. Esta experiencia se basó en la capacitación recibida por la autora en Tokio, Japón, auspiciada por el Programa Educativo de la Agencia de Cooperación Internacional de Japón (JICA). El objetivo principal del proyecto fue mejorar las habilidades gerenciales del personal de enfermería del INCP, aumentar el conocimiento en gerencia hospitalaria e incrementar el grado de motivación mediante un programa educativo; como meta se propuso desarrollar en este personal la capacidad y actitud gerencial para proveer cuidados de enfermería con calidad.

* Licenciada en Enfermería Especialista en Salud Familiar. Programa Nacional para el Control del Cáncer. Secretaria de Salud.
Dirigir correspondencia a: Aída Gilda Codina Gallardo, aidagilda@hotmail.com

1. IMPLEMENTACIÓN DE LA EXPERIENCIA

La experiencia consistió en la aplicación de tres encuestas de investigación para medir tres variables básicas para la ejecución de las actividades educativas posteriores: a) Grado de satisfacción del usuario del INCP. b) Necesidades educativas del personal profesional de enfermería c) Necesidades educativas del personal auxiliar de enfermería. Para cada una de las encuestas se elaboró un instrumento conteniendo preguntas abiertas y cerradas que se aplicó a los pacientes y al personal de enfermería, según el caso de las variables a evaluar. Las encuestas fueron aplicadas por la autora y por la Coordinadora de la Unidad de Educación de Enfermería.

1.1 Aplicación de la encuesta de investigación para medir el grado de satisfacción del usuario.

Para la aplicación de las encuestas para medir el grado de satisfacción del usuario se muestreó 40 pacientes de un total de 200, la muestra correspondió al 20% de la población total. La selección de los pacientes a encuestar fue al azar, se tomó cinco pacientes de ocho diferentes servicios donde recibieron atención directa del personal de enfermería. Se evaluaron tres parámetros: a) Reglas básicas de cortesía al paciente, que incluye el saludo e identificación del paciente por su nombre b) Orientación, información y educación al paciente c) Cuidados y tratamientos brindados a los pacientes por el personal de enfermería.

1.2 Aplicación de las encuestas de necesidades de capacitación del personal profesional de enfermería y del personal auxiliar de enfermería.

Para el grupo meta del personal profesional de enfermería se aplicaron 18 encuestas de un total de 33 con que cuenta el INCP. La muestra correspondió al 55% de la población total. En cuanto al personal auxiliar de enfermería se aplicaron 45 encuestas de un total de 117 con que cuenta el INCP. La muestra equivale al 38% de la población total. Para ambas poblaciones, la muestra se seleccionó al azar en 10 diferentes servicios de enfermería. Se evaluaron tres parámetros: a) Datos generales: edad, nivel educativo y antigüedad en la institución, b) Capacitación recibida en el último año y c) Identificación de temas de reforzamiento.

2. DISEÑO DEL PROGRAMA EDUCATIVO

El Programa Educativo se diseñó en conjunto con la Dirección de Servicios de Enfermería y la Unidad de Edu-

cación de Enfermería del INCP. El diseño del programa respondió a los resultados de las encuestas de investigación previamente aplicadas. Se acordó realizar tres talleres, uno para el personal profesional de enfermería y dos para el personal auxiliar de enfermería. La duración de los mismos se estimó en 18 y 10 horas respectivamente.

Los objetivos de los talleres, fueron los siguientes:

- Mejorar el conocimiento, habilidad y motivación del personal profesional de enfermería en aspectos de gerencia de los servicios de enfermería.
- Mejorar el conocimiento, habilidad y motivación del personal auxiliar de enfermería como apoyo en la gerencia de los servicios de enfermería.

El contenido de los talleres correspondió a los temas que según las encuestas se necesitaba mayor reforzamiento en el personal de enfermería y estos temas incluyeron los siguientes aspectos: control de infecciones, relaciones humanas, reporte de incidentes/ accidentes, concientización de costos y expediente de enfermería.

2.1 Implementación de los talleres educativos.

El primer taller sobre "Gerencia en Enfermería" se realizó del 06 al 29 de Noviembre de 2007, donde se capacitaron 23 profesionales de enfermería. El segundo y tercer taller sobre "El Rol de la Auxiliar de Enfermería en la Gerencia de los Servicios de Enfermería" se realizó del 10 al 14 de Diciembre del 2007 y del 10 al 14 de Marzo del 2008, donde se capacitaron 18 y 15 auxiliares de enfermería respectivamente. En total el personal de enfermería capacitado fue de 56 participantes.

3. RESULTADOS OBTENIDOS

3.1 Resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas de investigación.

Los resultados que se obtuvieron de las 40 encuestas realizadas sobre el grado de satisfacción del usuario, de acuerdo a los parámetros evaluados, indicaron que el 88% de los pacientes estaban satisfechos en cuanto a las reglas básicas de cortesía que había demostrado el personal de enfermería en todos los servicios de enfermería, excepto en los servicios de consulta externa, donde los pacientes mostraron no estar satisfechos con el trato recibido. Lo anterior demuestra que en general, si existe para el usuario uno de los parámetros más simples de atención al cliente que es mostrar respeto al paciente. En lo que respecta a la orientación, información y educación al usuario por

parte del personal de enfermería, el 73% de los encuestados reportaron sentirse satisfechos pero el 27% de los encuestados mencionaron insatisfacción en estos aspectos, particularmente en lo que se refiere a información, orientación y educación sobre el cuidado de la enfermedad, tratamiento y exámenes especiales, ubicación y funcionamiento del servicio. Lo anterior, es una situación que se presentaba en todos los servicios de enfermería evaluados. En los aspectos relacionados con los cuidados y tratamientos recibidos por los pacientes, el 88% de los encuestados mostraron estar satisfechos por la atención brindada con calidad humana, respuesta inmediata al solicitar la atención y recibir sus medicamentos a la hora indicada. De acuerdo a los resultados anteriores, se puede deducir que el 88% de los pacientes estaban muy satisfechos y percibieron que la atención recibida es de buena calidad, por lo que este es un indicativo de que el hospital cuenta con un personal de enfermería con alta sensibilidad humana. En cuanto a los aspectos que el personal de enfermería debe mejorar estos estaban basados fundamentalmente en la orientación, información y educación al paciente, especialmente en los aspectos de cuidado de su enfermedad, explicación sobre tratamientos o exámenes especiales que el paciente requiere y al funcionamiento del servicio.

De las 63 encuestas aplicadas sobre necesidades educativas del personal de enfermería, se encontraron los siguientes resultados: el 41% del personal fue menor de 40 años, el 37% del personal estaba en los rangos de edad de 41 a 50 años y el 22% en los rangos de 51 a 60 años. El 63% del personal encuestado tenía una antigüedad en el trabajo mayor de 5 años. En general podríamos concluir que este es un personal con bastante experiencia y con un buen balance entre los rangos de edad, lo que hace necesario que para un futuro se haga la captación de personal de enfermería más joven para que este grupo reemplace a los que están por retirarse y al mismo tiempo se beneficie de la experiencia del personal mayor.

En cuanto a las capacitaciones recibidas en el último año de servicio, el 71% del personal de enfermería había recibido algún tipo de capacitación, especialmente en las áreas de atención directa a los pacientes y de relaciones humanas. Podemos deducir que las autoridades del INCP se han preocupado por mantener actualizado al personal de enfermería y este esfuerzo se ve reflejado en los resultados encontrados en los parámetros evaluados sobre la satisfacción del usuario. En relación a los temas educati-

vos de reforzamiento, ambos grupos, tanto profesionales como auxiliares de enfermería, manifestaron en su orden de prioridad los siguientes temas: a) Control de infecciones b) Relaciones humanas c) Reporte de incidente/ accidente d) Concientización de costos e) Expediente de enfermería. Lo anterior en primer lugar, es un indicativo de la imperante necesidad de tomar medidas de seguridad para evitar infecciones, accidentes, incidentes, tanto en los pacientes, familiares, público en general, como en el personal y de esta manera en un futuro, prevenir conflictos laborales y legales relacionados con el tratamiento y cuidados brindados a los pacientes. En segundo lugar el personal de enfermería manifiesta la necesidad de mantener en su área de trabajo un ambiente de buenas relaciones interpersonales que facilite un trabajo en equipo y haga más eficiente y eficaz la labor del personal.

3.2 Resultados obtenidos con la implementación de los talleres educativos.

El diseño de los talleres se basó en los resultados de las encuestas de investigación y en las expectativas de la población meta. La evaluación del taller se desarrolló mediante la aplicación y discusión de un cuestionario sobre la importancia del contenido educativo, cambios que se pueden implementar en la gerencia de los servicios y los impactos del proyecto educativo en su área de trabajo. En el ejercicio de evaluación participaron autoridades de enfermería del INCP, enfermeras jefes de salas, representante oficial delegado por JICA y la autora. Los resultados de la evaluación del proyecto educativo se describen a continuación:

a) La importancia del contenido educativo se basó en los siguientes aspectos:

- Se mejoraron las relaciones humanas entre la familia, amigos y compañeros de trabajo, por ende se mejoró el trato humano al paciente.
- Se obtuvo una educación gerencial para el buen funcionamiento de los servicios.
- Facilitó la discusión de problemas que se dan en el trabajo, intercambio de experiencias y la retroalimentación.
- Es de mucha motivación, facilitó el trabajo en equipo y permitió un cambio de actitud más positivo.
- Se mejoró la administración del material y equipo.

a) **Cambios que se pueden implementar en la gerencia de los servicios:**

- Implementar un reporte de incidente/ accidente, para

evitar el número de accidentes, documentar los incidentes/ accidentes para la toma de decisiones.

- Mejorar la redacción en las notas de enfermería, utilizando los tres pasos: datos, acción y respuesta.
- En el control de infecciones, enfatizar la técnica de lavado simple de manos y calzado de guantes, buscar medidas de aislamiento en los casos necesarios, enfatizar sobre la bioseguridad y en los procedimientos aplicar la asepsia.
- En la concientización de costos, usar el material necesario, educar al personal sobre el manejo de material estéril y no estéril, concienciar sobre los costos y cuidar el equipo antes y después de su uso.
- En las relaciones humanas, usar el saludo, tener más acercamiento hacia el paciente, mejorar la comunicación, brindarle educación y orientación constante al usuario y mejorar las relaciones humanas entre todo el equipo de trabajo.

4. IMPACTO DEL PROYECTO EDUCATIVO

Los resultados del proyecto educativo indican una mejora en la gerencia de los servicios de enfermería, lo cual se evidencia por la implementación de nuevas metodologías de gerencia, tales como los reportes de incidentes/ accidentes que se están aplicando en un 80% de los diez servicios involucrados en las encuestas; las notas de enfermería con el Método de Enfoque se está aplicando en los expedientes de cada paciente en un 70% de estos servicios; en el 80% de los servicios de enfermería del hospital se están aplicando planes de cuidado para pacientes en estado crítico y el 80% del personal de enfermería ha retomado orientar,

informar y educar al paciente, familiares y público en general en relación a los cuidados de las enfermedades, tratamientos o exámenes especiales que el paciente requiera y sobre el funcionamiento y ubicación de los servicios del hospital.

Adicionalmente se han observado cambios positivos de actitud del personal de enfermería, manifestándose en los siguientes aspectos:

- Involucramiento del personal de limpieza en cuanto a las medidas de control de infecciones y haciéndoles más conciencia sobre el mismo.
- Mayor control sobre medidas de asepsia y bioseguridad, como lo es el lavado constante de las manos, técnica correcta de calzado de guantes, el manejo de desechos sólidos, etc.
- Mayor conciencia sobre los costos de los materiales que se usan en cada servicio, dando prioridad en la atención al paciente más delicado.
- En educación en servicio, las enfermeras jefes de sala están haciendo socialización de los temas impartidos para el personal auxiliar de enfermería que no participó en los talleres.

Agradecimientos: a JICA por patrocinar el programa educativo donde participé como becaria del curso de Gerencia en Enfermería y por su apoyo durante la ejecución del proyecto. A las autoridades del INCP en especial a la Dirección de Servicios de Enfermería por postularme como candidata al curso. A la Dra. Odessa Henríquez por facilitar la publicación de este artículo en la Revista Médica Hondureña.