

Experiencia de enfermería en la implementación del sistema de gestión de calidad en hemodiálisis y diálisis peritoneal

Ana María Martí Moreno, Ángeles Montoya Ariza, M^a Luisa Lavado Sempere

Hospital Terrassa. Barcelona

Introducción:

El interés de los profesionales en el ámbito sanitario es mejorar la calidad de los cuidados del paciente y aumentar su grado de satisfacción. Es por todo ello que en el año 2010 nuestro Servicio de Nefrología inició un proceso de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en la Norma ISO 9001:2008.

La experiencia positiva al conseguir la Certificación en Hemodiálisis, nos ha impulsado a iniciar el mismo proceso en la técnica de diálisis domiciliaria por excelencia, la Diálisis Peritoneal (DP), siendo nuestro hospital uno de los pocos a nivel nacional en conseguir el Certificado en ambas modalidades de diálisis.

Objetivo:

Describir la experiencia que supone para enfermería trabajar con una metodología basada en SGC.

Material y método:

Se crea un Comité de Calidad en 2010 formado por médicos, enfermeras y personal administrativo. Se define el rol de cada uno de los miembros del Comité.

En el periodo 2010-2011 se realiza el Cronograma de trabajo a través del cual se planifica la actividad a realizar.

Se recopila la documentación existente, se actualiza el contenido y se elaboran nuevos procedimientos. Todo ello basado en las guías de la SEDEN.

La utilización de indicadores y objetivos permiten evaluar y realizar acciones de mejora. Se crean diferentes planes de mejora (formación, medida de satisfacción del cliente, plan anual de calidad....)

Resultados:

En el año 2011, después de la Auditoria Interna y Externa se consigue la Certificación en hemodiálisis de AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación).

En el año 2012 se incorpora y se certifica la DP al SGC.

Anualmente se realizan las auditorias interna y externa para la renovación del certificado ISO 9001:2008 De los 164 documentos internos realizados, el 53.04% ha sido elaborada propiamente por enfermería y consiste en: 22 Procedimientos normalizados de trabajo (PNT'S), 27 Instrucciones de trabajo (ITR), 16 Formatos, 18 documentos informativos para el usuario, 4 fichas sobre la actividad diaria de enfermería.

También se ha colaborado en la realización de acciones preventivas (AP) y acciones correctivas (AC).

Se han establecido planes de formación anuales para nuevos profesionales y estudiantes de enfermería. Las fichas del lugar de trabajo han permitido estandarizar la formación.

Toda la documentación está ordenada, formateada, actualizada e informatizada por lo que el equipo de enfermería tiene completa accesibilidad a ella.

Hemos conocido a través de los planes de satisfacción la opinión de nuestros pacientes. Un porcentaje elevado de los mismos ha evaluado muy positivamente el trato recibido.

Conclusión:

La implicación de enfermería es un eslabón clave para el desarrollo y el mantenimiento del SGC.

Se ha facilitado el acceso al equipo de enfermería de toda la documentación con diferentes sistemas de difusión, ello ha contribuido a una mejora en la organización de las tareas de enfermería.

Trabajar con unos documentos normalizados de trabajo revierte en una mejora asistencial de calidad para los pacientes.