



ORIGINAL

Simulación clínica para la mejora de la calidad en la atención a la hemorragia posparto



José María Maestre^{a,*}, Juan Pedraja^a, Laura Herrero^b, Marina Cano^b, Elena Rojo^a, Ceferina Suárez^c, Juan Manuel Odriozola^d, Raquel Gomez^e, Loli Cuerno^e, Iñigo Romon^f, Virginia Terán^g, María Fernández^g y Concepción Fariñas-Alvarez^h

^a Hospital virtual Valdecilla, Hospital Universitario Marqués de Valdecilla, Santander, España

^b Instituto de Investigación Sanitaria Marqués de Valdecilla, Hospital Universitario Marqués de Valdecilla, Santander, España

^c Servicio de Anestesiología y Reanimación, Hospital Universitario Marqués de Valdecilla, Santander, España

^d Servicio de Obstetricia y Ginecología, Hospital Universitario Marqués de Valdecilla, Santander, España

^e Enfermería Quirúrgica, Hospital Universitario Marqués de Valdecilla, Santander, España

^f Banco de Sangre, Hospital Universitario Marqués de Valdecilla, Santander, España

^g Unidad de Matronas, Hospital Universitario Marqués de Valdecilla, Santander, España

^h Unidad de Calidad, Hospital Universitario Marqués de Valdecilla, Santander, España

Recibido el 23 de julio de 2017; aceptado el 7 de enero de 2018

Disponible en Internet el 10 de mayo de 2018

PALABRAS CLAVE

Ergonomía;
Organizacional;
Eficiencia;
Evaluación de procesos y resultados;
Algoritmos;
Hemorragia posparto

Resumen

Objetivo: Analizar y mejorar el proceso de atención a la hemorragia posparto mediante simulación y análisis del factor humano (interacción de los profesionales en el sistema donde trabajan). **Métodos:** El proyecto se realizó entre junio de 2016 y mayo de 2017. El grupo de trabajo se creó según el método de liderazgo participativo incluyendo profesionales con conocimiento y cargo para influir en la organización. Se revisaron el proceso y los protocolos clínicos existentes. Se empleó la simulación clínica para la observación directa en el hospital y se analizó su rendimiento. Se amplió la información obtenida mediante entrevista abierta y estructurada a profesionales seleccionados por su experiencia en el tema a estudio. Se utilizó un análisis de tareas para documentar el proceso, y un análisis de modo de fallos y efectos para evaluar vulnerabilidades del sistema. Los resultados se representaron mediante un flujograma.

Resultados: El análisis identificó seis grupos de personas trabajando en tareas diferentes, su secuencia de actuación, la importancia de explicitar un coordinador, el modo en que se propaga y transforma la información, y los puntos donde es necesario tomar decisiones clave y compartir la información. Se integraron los protocolos existentes y ayudas para utilizar los recursos disponibles, como la extracción de analíticas y la administración de hemostáticos.

* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: jmmaestre@hvaldecilla.es (J.M. Maestre).

Conclusiones: El análisis del proceso de asistencia a una paciente con hemorragia posparto utilizando la simulación clínica, junto con el análisis del factor humano, que estudia la interacción de los profesionales entre sí y con el sistema donde trabajan, permitieron establecer un mapa detallado y personalizado de los componentes que determinan como el trabajo fluye a través de la organización.

© 2018 FECA. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Todos los derechos reservados.

KEYWORDS

Ergonomics;
Organisational;
Efficiency;
Outcome and process
assessment;
Algorithms;
Post-partum
haemorrhage

Clinical simulation for quality improvement in the care of postpartum haemorrhage

Abstract

Objective: To analyse and redesign the care process for patients with severe post-partum haemorrhage using simulation and a human factors approach.

Methods: The project was developed between June 2016 and May 2017. The working group was created following the participatory leadership method and included professionals with knowledge and position to influence the organisation. The existing process and clinical protocols were reviewed. An *in situ* simulation was used to observe team performance in the hospital recovery room. Information was expanded through an open and structured interview with professionals selected for their experience in the subject matter. Task analysis was used to document the process, and a failure mode and effects analysis was made to assess system vulnerabilities. Results were mapped using a flow chart.

Results: The analysis identified six groups of people working on different tasks, their activities and sequence of action, the importance of naming an explicit coordinator, the way in which information is disseminated and transformed, and the stages where it is necessary to share information and make key clinical decisions. The existing clinical protocols and the aids established in order to use the available resources were integrated, including blood draws and haemostatic agents, as well as an administration guide.

Conclusions: The analysis of the patient care process in post-partum haemorrhage using *in situ* simulation with a human factors perspective, including an analysis of the interaction between professionals and the system where they work, established a detailed and personalised map of the components that determine how work flows through the organisation.

© 2018 FECA. Published by Elsevier España, S.L.U. All rights reserved.

Introducción

La hemorragia posparto (HPP) acontece hasta en un 15% de los partos y representa el 25-30% de las causas de mortalidad materna^{1,2}. Se ha registrado un aumento de su incidencia en diversos países en la pasada década³. En nuestro hospital se codificaron 52 hemorragias posparto no fisiológicas (38 en parto vaginal y 14 en cesárea) de un total de 3.201 partos (2.482 vaginales y 719 cesáreas) en 2016.

Aunque se ha conseguido disminuir el riesgo de mortalidad asociada a la HPP y las cifras han permanecido estables en la última década, se estima que hasta el 93% de estas muertes y un elevado número de complicaciones son prevenibles⁴. Por ello, nos replanteamos el enfoque para buscar nuevas soluciones para mejorar la calidad en el proceso de atención a estas pacientes.

La reingeniería de procesos está surgiendo como una alternativa para mejorar la eficiencia y la seguridad. Consiste en lograr una imagen, denominada mapa del proceso, de cómo el trabajo fluye a través de la organización no solo desde la perspectiva clínica, sino también del factor humano. El factor humano es una disciplina que mejora la seguridad clínica y los resultados de los procesos asistenciales, analizando y comprendiendo las fortalezas y debilidades de los profesionales al interactuar entre sí y con el sistema donde trabajan. Por sistema se entiende no solo el individuo y el equipo, sino también

las instalaciones, la tecnología y los flujos de trabajo. Con los resultados obtenidos se diseña y modifica el sistema para mitigar los potenciales errores derivados de dicha interacción⁵.

En el caso de la HPP resulta difícil obtener datos mediante observación directa porque es un proceso poco frecuente e inesperado. Ello ha obligado a utilizar datos del trabajo imaginado, es decir, lo que se piensa que los profesionales hacen (o deben hacer) para resolver la situación. Resulta necesario considerar lo que realmente hacen los profesionales cuando enfrentan la situación.

Por otra parte, falta un enfoque que integre verdaderamente todos elementos que intervienen en el sistema de trabajo⁶. En la atención a la HPP permanecen actualmente invisibles y sin nombre, porque los profesionales piensan generalmente en sus acciones individuales, más que en el proceso en que todos están involucrados⁷.

Además, a menudo los sistemas de gestión por procesos describen normas y auditan los resultados, pero no consiguen comprender en profundidad la interacción de los profesionales que operan en el sistema⁸. Esta interacción está determinada por la forma en que cada individuo interpreta la situación y toma la acción, y es lo que se denomina modelos mentales. El reto, cuando se desea generar cambio, reside en que a menudo no se tienen en cuenta, y sin embargo las personas se comportan en congruencia con ellos⁹.

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/8940982>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/8940982>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)