

## PLAN DE CALIDAD

*El Gobierno Provincial aprueba el Plan de Calidad para todos los centros.*

**E**l Plan de Calidad aprobado por el Gobierno Provincial tiene como objetivo el impulsar el desarrollo de planes de calidad propios en cada uno de los centros con una visión y herramientas comunes que permitan la transferencia de información, la comparativa intercentros y la asunción de una imagen única.

El compromiso es que los centros debemos seguir prestando una asistencia de la máxima calidad posible, adecuada a las expectativas y necesidades de sus usuarios y a los recursos disponibles en cada momento.

Utilizando como modelo de funcionamiento el presentado por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, EFQM, en el Centro debemos trabajar en la línea de crear una serie de herramientas comunes con el resto de centros, que permita la mejora continua de la asistencia sanitaria basada en el desarrollo y evaluación de todos los procesos que permita detectar áreas de mejora y asegurar unos estándares de calidad que cuenten con el respaldo de los profesionales de los mismos y estén en conformidad con los existentes a nivel nacional y/o internacional.

El modelo de la EFQM establece que la excelencia en todo lo referente a los resultados y rendimientos de una organización se puede lograr de manera sostenida mediante un liderazgo que impulse la política y estrategia de la organización que se hará realidad a través de sus recursos humanos, las alianzas con otras instituciones, los recursos que aplique y los procedimientos establecidos de funcionamiento.

Por este motivo este modelo supone impulsar un cambio cultural que favorece el liderazgo de los directivos en la gestión de la calidad e implica la participación de todos los trabajadores de los centros.

Hoy que recordar siempre que el modelo es un marco general no prescriptivo por lo que permite una libertad de interpretación muy amplia a la hora de reflejar las estrategias concretas para cada entidad teniendo en cuenta sus diferencias y particularidades.

La mejora continua de la calidad es una responsabilidad de todos y debe formar parte de las actividades habituales, de manera que se incremente progresivamente el nivel de calidad de la asistencia que se presta a los usuarios y que permita un sistema de seguimiento de los niveles alcanzados con el fin de mantenerlos o mejorarlos.

Desde una visión global, las coordenadas que enmarcan el Plan de Calidad Provincial y, por tanto, de nuestro Centro son las siguientes:

1. La búsqueda de una asistencia de alta calidad, utilizando el modelo de la EFQM.
2. La orientación de toda la actividad hacia las necesidades de los usuarios.
3. El mantenimiento de la identidad institucional.
4. La implicación real de todos los que conformamos el Proyecto Hospitalario Integral.

## UNIDAD DE CALIDAD DEL CENTRO

*Para poder cumplir con el Plan de Calidad Provincial, se crea en nuestro Centro la Unidad de Calidad y se contrata a un experto en la materia para coordinar todos los trabajos en esta materia.*

A partir del 1 de abril se incorpora a nuestro Centro la Dra. Dolores Acón como Coordinadora de Calidad.

La Unidad de Calidad de nuestro Centro tiene como fin el de permitir coordinar y mejorar todas las actividades relacionadas con la mejora continua de la calidad en el mismo. Es la



## MEJORANDO NUESTRAS ALIANZAS

*La Asociación Cántabra Pro Salud Mental (Ascasm) y el Centro Hospitalario Padre Menni han decidido la firma de un acuerdo marco de colaboración.*

**A**mbas instituciones coinciden en considerar como una de sus finalidades "el bienestar de personas con enfermedad mental" y que, por ello, puede ser beneficioso:



1. Aunar esfuerzos para la defensa de los derechos de las personas afectadas por enfermedad mental.
2. Contribuir a la mejora en la atención, rehabilitación y reinserción social y laboral de este colectivo.
3. Estudiar y desarrollar la creación de nuevos servicios alternativos de atención tanto residenciales como ambulatorias o cualquier otro que tenga demostrada su eficacia.
4. Promover y desarrollar programas conjuntos de formación, reciclaje e intercambio de experiencias entre los miembros de ambas instituciones.
5. Estimular la investigación en los campos de la enfermedad mental.
6. Promover y desarrollar la información a la comunidad sobre estas alteraciones con vistas a su mejor conocimiento y aceptación.

Para el desarrollo de estas líneas de colaboración se creará una comisión conjunta, que se reunirá con una periodicidad bimensual y de la que tendrán que salir propuestas de actuación a valorar por la dirección de las mismas para su puesta en funcionamiento.

## CARTA DE AGRADECIMIENTO

*Publicada en Cartas al Director de El Diario Montañés de fecha 30 de enero de 2004*

Señor Director:

Hay personas, profesionales ejemplares que le devuelven a uno la fe y la esperanza en el género humano.

Mi madre, con síndrome de Alzheimer en grado agudo, impedida, ha pasado los últimos años de su vida en esta institución de las Hermanas Hospitalarias, en la que se dedican a la nada fácil tarea de proporcionar a los ancianos trastornados, el cuidado, el alivio, el amor y el tránsito final con el menor sufrimiento y la mayor de las dignidades posibles.

Las Hermanas Hospitalarias, los médicos, enfermeras, auxiliares, personal administrativo o técnico; todos ellos responden a un patrón de comportamiento excepcional; rebasan con creces el ejercicio profesional; transmiten a los ancianos un afecto, una dedicación y un celo personal en

su atención que ningún reglamento laboral puede contemplar. Tan encomiable actitud solamente puede obedecer a un talante personal que pocas veces en la vida nos encontramos.

En castellano empleamos la palabra gracias constantemente y la frecuencia de este uso a veces la vacía del contenido tan especial que encierra. Una de sus acepciones, entre muchas otras, según el diccionario de María Moliner, es la de «disposición amistosa, favorable o protectora hacia alguien. Benevolencia, favor»; y otra «cualidad o don, o conjunto de ellos que hace amable a una persona».

Esta carta desea expresar la gratitud al conjunto de personas, maravillosas profesionales, del Padre Menni, por el exquisito trato que dispensaron a mi madre y al resto de sus pacientes y por ser tan pródigos con los dones de la gracia.

Muchas gracias a todos.  
(José Ramón Gutiérrez Aja)

## NUEVOS CONTENIDOS EN LA PÁGINA WEB

*De acuerdo con el deseo de mantener un constante desarrollo y mejora de la página web del Centro se han incluido en la misma nuevos apartados.*

Damos a conocer la Unidad de Calidad del Centro e informamos sobre las actuaciones que el Centro lleva a cabo en materia de cooperación al desarrollo en países como Colombia, Ecuador, Liberia, República del Congo o India. También hemos incluido por primera vez ofertas de empleo que han dado como resultado un número de respuestas muy importante. En la parte de presentación del Centro y con el fin de facilitar la comunicación con los distintos responsables de los servicios y departamentos por parte de personas ajenas al mismo, se ha desarrollado el organigrama que incluye los nombres y correos electrónicos.

## PREPARATIVOS DE OBRA EN NUESTRO CENTRO

*Las obras del nuevo hospital están a punto de comenzar y hemos iniciado ya los preparativos para ello.*

La licencia de obra está pendiente de ser tramitada en su totalidad en el Ayuntamiento de Santander pero, en estas fechas hemos empezado ya a instalar los nuevos depósitos de agua que suministrarán la misma a todas las dependencias del Centro durante los primeros años de la obra. Era preciso dotarnos de nuevos depósitos ya que los actuales tendrán que ser derribados en los primeros momentos de la excavación en la zona norte del hospital. Esta excavación, pendiente de una primera licencia municipal, se iniciará en pocas semanas y supondrá el inicio definitivo de todas las obras previstas.

## UNIÓN ESPECIAL PARA LA ATENCIÓN DE ENFERMOS CON DEMENCIA

Dentro de la línea estratégica marcada hace unos años, el Centro continúa con la especialización de sus servicios

Los avances en el conocimiento de la demencia, los resultados obtenidos por grupos de trabajo especializados, y la experiencia de profesionales que han profundizado sobre la calidad en la atención de personas con demencia institucionalizadas, obligan a aconsejar la creación de unidades específicas para la atención de estos enfermos, con personal suficientemente formado en este trastorno y los problemas asociados al mismo, programas de intervención a nivel cognitivo, conductual, y funcional, protocolos, procedimientos y políticas de cuidados y tratamiento adecuadas a sus necesidades, y adaptaciones ambientales que promuevan su funcionalidad, seguridad, y una conducta adecuada. Este tipo de unidades son denominadas "Unidades Especiales para la Atención de Personas con Demencia" (U.E.A.D.) y constituyen la forma idónea, por no decir la única, de prestar una atención digna y de calidad a enfermos con demencia en régimen de larga estancia, acorde con los progresos científicos y económicos, y con las propias exigencias de la sociedad (enfermos, familiares, ...). Estas unidades son recomendadas por la propia O.M.S., además de por múltiples sociedades científicas y expertos en la materia, y han sido puestas en marcha en países donde la atención a enfermos con demencia se asume como un auténtico reto de calidad asistencial. Constituye un reto inevitable que antes o después deberá ser afrontado.

En Cantabria, pese a contar con un importante número de residencias y plazas residenciales, no existe ningún centro de larga estancia que disponga realmente de una U.E.A.D. Nuestro Centro, con una amplia experiencia en la atención a pacientes psicogerítricos, lleva desarrollando en estos últimos 4 años políticas y procedimientos específicos para la atención de personas con demencia en régimen de larga estancia. Esto ha redundado en el prestigio del centro en la atención a estos enfermos y una importante demanda de ingreso en sus distintas unidades, convirtiéndose en el centro con mayor números de personas con demencia y, lo que es muy

importante, en el que se ubican los pacientes más complejos, con mayor prevalencia de problemas, y mayores dificultades de cuidados. Las dinámicas de funcionamiento de nuestro equipo, la apuesta por la Geriatria a la hora de desarrollar modelos de cuidados, la puesta en marcha de políticas de calidad asistencial, y el deseo manifiesto del conjunto de profesionales de mejorar la atención a nuestros pacientes, nos han llevado a la creación de unidades diferenciadas para la asistencia de sujetos con demencia.

Los objetivos generales de esta unidad son:

1. Mantener y maximizar el nivel funcional de los residentes con demencia (independencia en el autocuidado, movilidad, cognición, ...)
2. Ofertar un ambiente seguro, autónomo, y libre de movimiento
3. Dignificar el cuidado de los sujetos con demencia institucionalizados
4. Disminuir al máximo posible el uso de restricciones
5. Promover al máximo la socialización del paciente
6. Promover, preservar y/o potenciar su salud física, mejorar su autoestima y prevenir el desarrollo de depresión
7. Prevenir el desarrollo de conductas disruptivas

Esta unidad estará dirigida de forma específica al cuidado de personas con enfermedad de Alzheimer y otras demencias relativas. En ella se promoverá un cuidado personalizado en un ambiente estructurado. Su funcionamiento se basa en:

- Solo se admitirán personas con demencia
- Se realizará una valoración previa al ingreso para asegurar razonablemente la idoneidad del ingreso
- Valoración exhaustiva del



pacien-

te al ingreso por un equipo multidisciplinar, dirigida a confirmar la adecuación del ingreso e identificar sus necesidades y problemas

- Atención médica y de enfermería durante 24 horas al día
- Personal técnico y auxiliares de enfermería especialmente entrenados en la valoración y atención de personas con demencia
- Disponibilidad de médico especialista en Geriatria, enfermera, terapeutas ocupacionales, psicólogo, y trabajadora social
- Existencia de programas de terapia ocupacional, estimulación cognitiva, e interacción social
- Trabajo en grupos pequeños para evitar exceso de estimulación y confusión
- Disponibilidad de programas de prevención de conductas disruptivas así como de abordaje de las mismas basados en la optimización del ambiente y la "terapia de validación", evitando el uso de restricciones químicas o físicas
- Programas de nutrición y vago-bundeo nocturno
- Programas de integración de la familia así como de apoyo al cuidador principal
- Elaboración de guías, procedimientos, registros y protocolos de calidad dirigidos a los principales problemas que presentan estos enfermos

Esta nueva unidad se ubicará en la actual Sagrado Corazón y supone una reforma importante para la mejora de los accesos y otras dependencias.

➔ encargada de definir los objetivos y coordinar los métodos a emplear para la mejora de la calidad, bajo la dirección de la Gerencia del Centro.

La Unidad de Calidad está formada por:

- El Director Médico que actúa como responsable
- Un técnico en calidad
- Los jefes, coordinadores de cada área o servicio asistencial o cualquier otro profesional que se considere oportuno.

Las funciones asignadas a la Unidad de Calidad son las siguientes:

1. Diseñar el Plan de Calidad del Centro de acuerdo con el Plan Provincial y las directrices del Consejo de Dirección.
2. Elaborar herramientas adecuadas para la implantación del Plan de Calidad en el Centro.
3. Promover la participación de los profesionales en las actividades de mejora de la calidad desarrolladas en el Centro.

4. Facilitar apoyo logístico y metodológico a los profesionales que participen en las actividades de mejora de la calidad.

5. Colaborar con la Gerencia en el pacto de los objetivos de calidad con cada uno de los Servicios.

6. Diseñar y desarrollar el seguimiento y evaluación de objetivos y colaborar en el control del cumplimiento de los mismos

7. Elaborar la Memoria anual del Plan de Calidad.

## ENFERMERÍA EN SALUD MENTAL

*Ha pasado más de un año que comenzó su andadura un grupo de trabajo en Enfermería de Salud Mental, impulsado por la Enfermería de éste Centro.*

**S**urgió por el convencimiento basado en la experiencia de años de trabajo de que debemos ser los propios profesionales los que impulemos las mejoras en las diferentes áreas de actuación.

Como primera actividad pública ,se celebró el 28 de Noviembre de 2002 la I Jornada de Enfermería Psiquiátrica de Cantabria en el Centro Hospitalario Padre Menni "La Enfermería en Salud Mental haciendo camino". La masiva respuesta ante la convocatoria nos confirmó la necesidad de compartir experiencias profesionales sentida por nosotros y vividas por otros muchos profesionales.

Las conclusiones de dichas Jornadas han servido de guía para que definamos las líneas que estamos siguiendo en la actualidad y así ,contribuir al desarrollo de la Enfermería Psiquiátrica y de Salud Mental .Se hace necesario desarrollar estrategias para motivar a los profesionales .Resulta imprescindible potenciar la coordinación



entre los profesionales de enfermería ,de las diferentes Instituciones, para garantizar la continuidad de cuidados. Igualmente, debe fomentarse la colaboración interdisciplinar. Otra de la conclusiones es que los profesionales de Enfermería Psiquiátrica deben participar en los órganos de gestión del sistema sanitario.

Los objetivos que queremos conseguir es dar continuidad a las Jornadas, definir el perfil del profesional de Enfermería Psiquiátrica y de Salud Mental, desarrollar programas de formación y definir líneas de investigación, coordinar y unificar las actuaciones de los profesionales de Enfermería Psiquiátrica y de Salud Mental pertenecientes a las diversas instituciones.

## INVESTIGACIÓN

El Instituto de Salud Carlos III dependiente del Ministerio de Sanidad y Consumo ha concedido una nueva subvención, continuidad de la del pasado año, por un importe de 9.044 euros para cubrir los gastos de la participa-



ción de los investigadores del Centro de Salud Mental Infante Juvenil en las Redes Temáticas de Investigación Cooperativa dentro del proyecto científico "Estudio longitudinal de primeros episodios psicóticos en niños y adolescentes".