Ejemplos de soluciones técnicas y adaptativas

para el cambio

Objetivo: Proporcionarles a los directivos una explicación más detallada de las soluciones técnicas y adaptativas para el cambio.

¿Quién debe utilizar esta herramienta?Los directivos (administrador del centro de cuidados a largo plazo, director de enfermería, director médico, etc.).

**¿Cómo debería usar esta herramienta?** Utilice los ejemplos para entender mejor las soluciones técnicas y adaptativas para el cambio, y para emplear mejor estos tipos de soluciones en su centro.

**Soluciones técnicas para el cambio**

El trabajo técnico incluye las siguientes características:

* La definición del problema es clara, y las soluciones potenciales son relativamente sencillas, fáciles de implementar, y requieren un aprendizaje mínimo.
* La responsabilidad de implementar una solución es bastante evidente.
* Los equipos cuentan con los recursos necesarios.
* Las soluciones técnicas pueden requerir nuevos procedimientos, capacitación o recopilación de datos. Sin embargo, necesitan cambios culturales o ajustes de actitud muy pequeños para ser exitosas.

Algunos ejemplos de este tipo de trabajo incluyen:

* Garantizar que los equipos cuenten con el personal, el presupuesto, el espacio, los suministros y la autoridad para realizar un trabajo satisfactorio.
* Facilitar el tiempo y la capacitación adecuados para realizar el trabajo de manera satisfactoria.
* Trabajar con los integrantes de los equipos para establecer metas y plazos del proyecto.
* Eliminar cualquier barrera que dificulte el éxito del proyecto.

**Ejemplos de soluciones técnicas para el cambio en la práctica**

1. En un centro pequeño ubicado en una zona rural, el personal identificó problemas para reclutar a impulsores de proyectos de enfermería para los equipos de seguridad del centro. Ya habían reclutado con éxito a los directivos y necesitaban encontrar profesionales de enfermería que se unieran a los equipos. Debido a los vínculos que tenían los directivos con la administración del centro, el equipo fue capaz de transmitir sus inquietudes a los administradores, que se ocuparon del asunto. Los administradores descubrieron que los profesionales de enfermería no estaban recibiendo comunicaciones importantes sobre capacitación y eventos para promover el trabajo en equipo. Además, tampoco podían asistir a muchos de esos eventos debido a su horario de trabajo.

En una solución que combinó el aspecto técnico de la resolución de problemas con la responsabilidad, el centro estableció un sitio de intranet único donde los profesionales de enfermería podían encontrar actualizaciones sobre eventos y reuniones importantes, incluidos aquellos que abordaban iniciativas de calidad y seguridad de los pacientes. Los directivos asumieron la responsabilidad de actualizar el sitio cada 2 semanas. A los profesionales de enfermería se les responsabilizó de revisar el calendario y ya no tuvieron que preocuparse por perderse un mensaje importante por correo electrónico o un aviso relacionado con su participación. El sitio de intranet les permitió a los directivos resolver un problema con un mínimo esfuerzo.

1. Otro ejemplo de una solución técnica tiene que ver con un problema de seguridad común a muchos centros: la falta de suministros para la colocación y el mantenimiento de catéteres. Para abordar esta cuestión, el equipo de un centro utilizó un carro para guardar todos los suministros necesarios para que un médico clínico le coloque un catéter a un residente de manera segura. El carro también contenía una lista de verificación que el personal debía usar para comprobar que el carro estuviera abastecido con todos los artículos necesarios. Esta solución técnica (el carro y la lista de verificación de suministros) aumentó el sentido de responsabilidad del personal por los materiales necesarios sin necesidad de hacer grandes cambios en el centro.

**Soluciones adaptativas para el cambio**

Los directivos también deben entender y apoyar el trabajo adaptativo. El trabajo adaptativo incluye las siguientes características:

* Abordar los problemas que requieran un cambio de actitud, de creencia o de comportamiento.
* Aclarar la toma de decisiones, el manejo de conflictos y los procesos de resolución de problemas.
* Promover un entorno de respeto mutuo y lograr que el equipo se sienta seguro para hablar sobre sus inquietudes.
* Ayudar al equipo a utilizar los resultados de una encuesta sobre la cultura de la seguridad para impulsar mejoras.

El trabajo adaptativo requiere ajustes culturales en todo el centro. Los directivos eficaces ayudan a las personas a adaptarse al cambio satisfactoriamente reforzando actitudes, creencias y comportamientos que faciliten la iniciativa.

**Ejemplos de soluciones técnicas para el cambio en la práctica**

1. Como se comentó anteriormente, los directivos de un pequeño centro en una zona rural colaboraron con los proveedores de primera línea para crear una solución técnica, un sitio de intranet, a fin de impulsar la participación de los profesionales de enfermería. Además, se organizó un grupo de discusión los sábados en la mañana para responder a las necesidades de los profesionales de enfermería del centro. Esto tuvo como resultado el desarrollo de eventos y capacitación sobre seguridad que, para los profesionales de enfermería, abordarían mejor sus inquietudes. Hubo una serie de reuniones conducidas por profesionales de enfermería, a las que asistieron directivos del centro y personal a cargo de mejorar la calidad y la seguridad de los pacientes. Estos son algunos ejemplos de soluciones adaptativas.

Después de implementar estas soluciones técnicas y adaptativas, mejoró la participación de los profesionales de enfermería del centro en iniciativas de seguridad. Los equipos de seguridad del centro fueron capaces de apoyar los cambios en la cultura e impulsar la participación de un grupo de profesionales calificados en el proyecto.

1. Otras soluciones adaptativas empleadas en el centro de enfermería especializada incluyen:

* Implementar una lista de verificación basada en la evidencia para procedimientos clave
* Elaborar una política de acción para casos de incumplimiento de protocolo
* Responsabilizar a las personas de seguir las políticas nuevas