

CUADRO DE MANDOS DEL SERVICIO DE URGENCIAS

HOSPITAL UNIVERSITARIO QUIRÓNSALUD MADRID

DESCRIPCIÓN DE LA PRACTICA

Los cuadros de mando del servicio de Urgencias HUQM, son un análisis mensual de la unidad basada en Items y estudios transversales realizados tanto urgencias como en hospitalización, cada año estos “cuadros de mando” tienen unos objetivos anuales.



ACCIONES LLEVADAS A CABO

Como hospital acreditado en la *Joint Commission*, nuestros análisis para la obtención de los datos que nutren los “cuadros de mando” de la unidad están basados en los estándares de seguridad y calidad que marca dicha acreditación.

Se divide en tres bloques: EVOLUCIÓN DE LA UNIDAD, OBJETIVOS DE EXPERIENCIA - SEGURIDAD DEL PACIENTE Y REGISTROS. Estos datos aparte de ser representados numéricamente están asociados a un código de colores (rojo “podemos mejorar”, amarillo “trabajando duro”, verde “conseguido”).

Los estudios transversales se realizan mediante auditorías internas basadas en lo que indica la JC sobre seguridad y buenas prácticas, otra parte de estos estudios se obtienen mediante encuestas NCE (*Nurse Care Experience*) del paciente *pluripatológico y pediátrico*, siempre teniendo en cuenta también los valores obtenidos del NPS.

En lo referente al bloque de registros, incluimos aquellos registros que son muy importantes tener documentados para poder valorar cómo evoluciona la unidad.

RESULTADOS

Dichos resultados se muestran en un “cuadro de mando” impreso que se coloca en la unidad para que todos los trabajadores puedan ver cómo evoluciona la unidad y en qué puntos se tiene que incidir más, aparte dichos gráficos son explicados de forma individual a cada trabajador por medio de los “LINK POINT” que se realizan en la urgencia.

Otro medio de comunicación para transmitir los resultados es por medio del email corporativo, de esta manera podemos hacer que aquellos trabajadores que estén de vacaciones, incapacidad temporal, etc puedan ser partícipes de los resultados de la unidad y de su evolución.

EQUIPO

servicio de Urgencias HUQM