
PERFIL DE LA EXPERIENCIA

Título nombre de la experiencia:

Fortaleciendo vínculos de amor.

Experiencia en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales Clínica El Rosario. Sede Tesoro

Antecedentes:

La necesidad que lleva a la implementación de esta iniciativa surgió en la Unidad Neonatal desde sus inicios, ya que en el proceso de atención estaba permitido el ingreso a la unidad neonatal solo a los padres, desde octubre del año 2017 después de recibir de parte de las familias varias observaciones como:

- Fallas de comunicación del equipo de trabajo con las familias
- Inconformidad que se evidencia con quejas por:
 - La restricción de visitas a solo cuatro horas diarias.
 - Solo se permitía el ingreso solo a los padres.
 - Se percibía una separación del bebé con el resto de la familia, tan prolongada como fuera la hospitalización del paciente.
 - Algunos procedimientos de enfermería eran percibidos como prácticas inseguras e inhumanas por parte de las familias al ser observadas a través de una ventana, lo cual no les permitía interactuar con enfermería.

Propósito fundamental y descripción de la experiencia:

Propuestas para dar cumplimiento a nuestra misión de cuidar la vida prestando una atención integral, segura y humanizada y así mejorar la experiencia de nuestros pacientes.

Objetivos de la estrategia:

- Incrementar el tiempo de permanencia de los padres en la unidad neonatal fomentando mayor tiempo de contacto piel a piel de las madres y padres con el recién nacido.
- Fomentar la lactancia materna aumentando el tiempo de permanencia en el servicio con mayor accesibilidad a la sala de extracción de leche materna.
- Mejorar la comunicación entre las familias y el equipo tratante aumentando las oportunidades de contacto para la comunicarse directamente y aclarar dudas.
- Disminuir la angustia y temor de los padres fortaleciendo el vínculo con el recién nacido y con el equipo tratante.
- Mejorar el entrenamiento de los padres vinculándolos al cuidado directo durante la permanencia en el servicio, esto mejora la confianza y la habilidad para realizar el cuidado de los recién nacidos.

Entorno:

Se analiza la situación en reunión inicial con todo el personal auxiliar y enfermeras del servicio, atención al usuario, departamento de enfermería, líder de unidad funcional y pediatras del servicio. Se identifican posibles causas y se proponen acciones para las oportunidades de mejora identificadas, entre otra ampliación del horario de visitas de los padres de 8 a.m. a 10 p.m., asignar un horario para que el recién nacido pueda ser visitado por abuelos y hermanos mayores de 7 años, también se implementan otras acciones para adaptar el cambio y disminuir o mitigar las consecuencias del cambio, se incluyen para esto acciones desde la sala de extracción de leche materna, mejora en el mobiliario para comodidad de los acompañantes etc.

Las acciones de mejoramiento dirigidas al logro de los objetivos de la experiencia y a garantizar la continuidad del éxito de la estrategia en cuanto a recurso humano incluyeron la asignación de una auxiliar de enfermería para atención y educación en la sala de extracción de leche materna y apoyo al servicio del lactario.

Relaciones:

Aspectos que se modificaron para mejorar la adaptación y/o disminuir la resistencia al cambio:

- Cambios en la dotación:
 - Se cambiaron las sillas por unas más cómodas porque pasarían más tiempo con el recién nacido.
 - Se incrementaron el número de extractores, las mamás pasan más tiempo en el servicio.
- Cambios en los procesos:
 - Compromiso del equipo de trabajo para mejorar la información y comunicación con la familia.
 - Mayor supervisión al ingreso de las familias a la unidad.
 - Se restringe la entrada de la familia por el corredor interno del servicio, por donde antes visualizaban a través de una ventana a los bebés.

Retos:

Antes y durante la implementación de la estrategia se vivieron situaciones por resistencia al cambio creados por la dinámica tradicional de los servicios de cuidado crítico con paradigmas como:

- “El incremento en el número de personas que ingresan al servicio, puede incrementar el número de infecciones”
- Va a disminuir la satisfacción y van a aumentar las quejas porque la familia va a estar todo el tiempo y va a tener mayor número de momentos en los cuales identificará mayor número de inconformidades, “nos van a estar vigilando todo el tiempo”
- “Se va a incrementar la demanda de atención y de tiempo por parte de la familia y no vamos a tener tiempo de atenderlos”.

Lecciones Aprendidas:

La estrategia ha permitido romper los paradigmas definidos previamente:

- **“El incremento en el número de personas que ingresan al servicio, puede incrementar el número de infecciones”**

La tasa de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud (IAAS) presentó una tendencia descendente para los años 2017 y 2018. La tasa global del 2017 fue de 1,4 por 100 días estancia y en 2018 0,4 por 100 días estancia. En el año 2019 se observó un incremento de las IAAS cuyo análisis de causas se evidenciaron otras causas no relacionadas con la estrategia.

- **Va a disminuir la satisfacción y van a aumentar las quejas porque la familia va a estar todo el tiempo y va a tener mayor número de momentos en los cuales identificará mayor número de inconformidades, “nos van a estar vigilando todo el tiempo”**

La satisfacción fue en tendencia positiva para los dos años subsiguientes a la implementación de la estrategia. En el año 2019 con base en los resultados de satisfacción global del servicio, se implementó una acción de mejoramiento dirigida a fortalecer el proceso de atención de las usuarias de la sala de extracción de leche materna, para el fortalecimiento del componente educativo y la resolución de dificultades técnicas en el proceso de extracción de la leche.

- **“Se va a incrementar la demanda de atención y de tiempo por parte de la familia y no vamos a tener tiempo de atenderlos”.**

La percepción del equipo clínico del servicio se ha modificado, evidenciando a través del tiempo que una familia informada, educada, y entrenada se convierte en el mejor aliado en el cuidado del bebe.

Tras la implementación de la estrategia se evidenció disminución del promedio días estancia del año 2017 con respecto al 2018 en la Unidad de cuidados básicos Neonatales de tres días, en Unidad cuidados intermedios dos días y en unidad de cuidados intensivos un día, el equipo clínico del servicio ha concluido que este resultado ha sido impactado en gran medida por la estrategia implementada ya que se observa una ganancia de peso más rápida y mayor efectividad en el entrenamiento de los padres.