



**Universidad**  
Zaragoza



**Universidad de Zaragoza  
Facultad de Ciencias de la Salud**

***Grado en Enfermería***

Curso Académico 2012 / 2013

**TRABAJO FIN DE GRADO**

**Título:** Mejora de la acogida de los estudiantes de enfermería de la Universidad de Zaragoza en los centros donde realizan sus prácticas clínicas.

**Autor/a:** Sara Pilar Martínez Cisneros

**Tutor/a:** Elena Altarribas Bolsa

## **ÍNDICE**

RESUMEN .....	3
INTRODUCCIÓN .....	4
OBJETIVOS .....	7
METODOLOGÍA.....	8
1. Diagrama de GANTT.....	8
2. Búsqueda bibliográfica.....	9
3. Diseño del estudio.....	13
DESARROLLO .....	15
1. PLANIFICAR (PLAN).....	15
2. HACER (DO).....	17
4. CHEQUEAR (CHECK).....	19
CONCLUSIÓN .....	23
BIBLIOGRAFÍA.....	24
ANEXOS .....	28
ANEXO I.: Guías/planes de acogida existentes en la comunidad autónoma de Aragón.....	29
ANEXO II: Guías/planes de acogida existentes en otras Comunidades Autónomas.....	31
ANEXO III: Formato de guía de acogida.....	33
ANEXO IV: Encuesta de satisfacción del plan de acogida.....	55

## **RESUMEN**

### **Objetivos**

El periodo de prácticas con un total de 90 ECTS en los planes de estudio de Enfermería en Aragón pone al estudiante en contacto directo con la realidad profesional. Esta incorporación al periodo práctico supone para el estudiante la inmersión en un mundo desconocido donde debe enfrentarse a nuevas situaciones. Con la elaboración de un plan de acogida se plantea desde la Universidad de Zaragoza cómo una propuesta encaminada a mejorar la acogida de los estudiantes de enfermería de la Universidad de Zaragoza en los centros donde realicen sus prácticas clínicas, diseñando un plan de acogida, elaborando un formato de guía de acogida para entregar a los estudiantes y evaluando la satisfacción de los estudiantes con la acogida en sus prácticas clínicas.

### **Metodología**

Diseño de proyecto basado en el ciclo de mejora de Shewhart (Plan, Do, Check, Act). El ámbito de estudio fueron los centros de AE y AP acreditados para realizar prácticas clínicas según el convenio de colaboración entre la Universidad de Zaragoza y el Sistema Aragonés de Salud y los sujetos de estudio fueron los estudiantes de enfermería de la Universidad de Zaragoza.

### **Conclusiones**

El plan de acogida es un instrumento clave para facilitar la adaptación de los estudiantes de enfermería. La implementación del plan implica la mejora de la gestión de la calidad desde la formación pregrado, mejorando la comunicación entre profesionales y estudiantes, disminuyendo el grado de ansiedad y mejorando el ambiente de trabajo para con todo ello lograr aumentar la satisfacción de los estudiantes y seguridad de los pacientes.

### **Palabras clave**

Acogida estudiantes; prácticas clínicas; satisfacción; estudiantes enfermería; plan de acogida; guía de acogida; seguridad paciente.

## **INTRODUCCIÓN**

La integración de la universidad al espacio Europeo de educación superior (EEES), supone una nueva organización de las enseñanzas universitarias, que impulsadas por cambios estructurales y en las metodologías docentes pretenden que el estudiante de enfermería asuma el protagonismo en su propia formación<sup>1</sup>.

El real decreto 1393/2007, de 29 de Octubre, regula en el proceso de aprendizaje del estudiante la adquisición de competencias y conocimientos que le habiliten para el ejercicio de actividades profesionales en un contexto abierto y en constante transformación<sup>2</sup>.

En nuestra comunidad autónoma, las prácticas curriculares de los estudiantes de enfermería con un total de 90 ECTS, se realizan bajo el marco del convenio de colaboración entre el Servicio Aragonés de Salud (SALUD) y la universidad de Zaragoza; siendo la orden del 22 de Junio de 2007 del Departamento de Salud y Consumo la que especifica los centros acreditados para la realización de las prácticas de enfermería con formulas que garanticen la coordinación entre las actividades docentes y asistenciales<sup>3</sup>.

Actualmente, el periodo de prácticas adquiere mayor relevancia en los nuevos planes de estudios ya que ponen al estudiante en contacto directo con la realidad profesional permitiéndoles así, integrar y relacionar los conocimientos teóricos en situaciones reales<sup>1</sup>. Su realización es el resultado de la interacción de diversos profesionales: profesores académicos responsables de la asignatura, profesores asociados, supervisoras, coordinadores de prácticas, personal sanitario y alumnos. Por lo que resulta necesario conseguir una plena y adecuada coordinación de todos ellos<sup>1, 3</sup>.

La normativa sobre prácticas de los estudiantes de la universidad de Aragón, a través del manual del Practicum, define las competencias que el alumno en prácticas debe adquirir en su estancia en los centros sanitarios. Una de las competencias específicas y más relevantes del Practicum es ser capaz, en el ámbito de enfermería de prestar una atención sanitaria técnica

Mejora de la acogida de los estudiantes de enfermería de la Universidad de Zaragoza en los centros donde realizan sus prácticas clínicas.

y profesional adecuada a las necesidades de salud de las personas que atienden<sup>4</sup>.

A pesar de su amplia definición sobre las competencias y resultados de aprendizaje mediante acción directa y tutorizada en el medio asistencial<sup>4</sup>, la incorporación a las prácticas clínicas tanto en los centros de atención especializada(AE) y atención primaria(AP) supone la inmersión en un mundo desconocido para la mayoría del alumnado<sup>5</sup>, que aunque deseoso de iniciar esta nueva etapa de su formación refiere en muchas ocasiones la incertidumbre e inseguridad que supone enfrentarse a nuevas situaciones y al exceso de información y personal sanitario que interactúan en los equipos asistenciales<sup>6</sup>.

Los estudiantes refieren experimentar en la mayoría de los casos, una gama de sentimientos que oscilan desde miedo a lo desconocido, encuentro con el dolor y sufrimiento o incluso pérdidas y muertes, generándoles un alto grado de estrés<sup>5</sup> relacionado con la complejidad y responsabilidad de los servicios en los que se realizan las prácticas asistenciales<sup>7</sup>.

Las deficiencias metodológicas del profesorado, a su vez, son percibidas por los estudiantes como otro factor estresante<sup>8</sup>, manifestando estar en algunas ocasiones, poco satisfechos con el apoyo recibido por los profesionales y demandando mayor apoyo por parte de los supervisores<sup>9</sup>.

En un clima de necesidades siempre cambiante, con respecto a la formación del futuro personal enfermero, el papel del profesor asociado no puede pasarse por alto, cuando es él, una de las figuras clave que interviene en el proceso de apoyo a la internalización de las actitudes, valores y comportamientos del estudiante<sup>10</sup>.

En cuanto al aprendizaje, en el estudio de Cuñado A. et al un 21,4% de los estudiantes opinan que las prácticas clínicas mejorarían si se realizase algún tipo de intervención informativa a la llegada a las unidades y si se les diese a conocer los protocolos<sup>9</sup>. También el hecho de ser presentados al llegar a los servicios, la explicación de la ubicación de los distintos materiales y el permitirles ser identificados y reconocidos facilitaría la inmersión en el periodo práctico<sup>11</sup>.

Mejora de la acogida de los estudiantes de enfermería de la Universidad de Zaragoza en los centros donde realizan sus prácticas clínicas.

En esta línea, los planes de acogida son diseñados, para facilitar la incorporación al nuevo servicio, proporcionando al estudiante toda aquella información que les pueda ser útil para el normal desarrollo de su periodo de prácticas y documentando el sistema de calidad tanto en atención especializada como en atención primaria(Cartera de servicios, localización enfermera asociada, protocolos servicio, dinámica de la planta, aspectos a valorar, contrato de gestión, organización interna, área de cobertura del hospital, características del centro, plano del hospital, información de interés general)<sup>12</sup>.

En este trabajo tras revisar la variedad de planes/guías de acogida para estudiantes o personal de nueva incorporación en Aragón<sup>13,14,15,16,17,18,19,20,21,22</sup> y de otras comunidades autónomas<sup>23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,5,12</sup> se pretende y se considera necesario diseñar un plan de acogida para los estudiantes en sus estancias clínicas cuya finalidad sea dar acogida y orientación a los alumnos de nueva incorporación para conseguir un mayor aprovechamiento del periodo práctico y un aprendizaje eficaz<sup>33</sup>.

Mejora de la acogida de los estudiantes de enfermería de la Universidad de Zaragoza en los centros donde realizan sus prácticas clínicas.

## **OBJETIVOS**

### OBJETIVO GENERAL:

- Mejorar la acogida de los estudiantes de enfermería en los centros donde realicen sus prácticas clínicas (atención especializada y atención primaria)

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

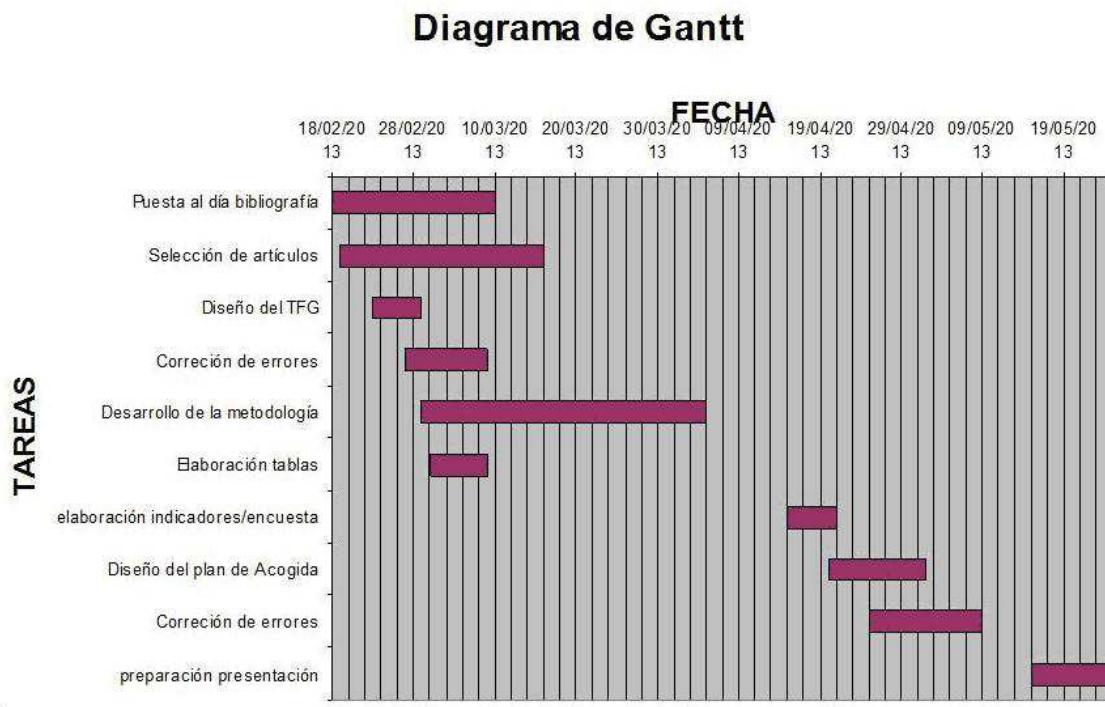
- Diseñar un plan de acogida para estudiantes de enfermería de la Universidad de Zaragoza.
- Elaborar un formato de guía de acogida para entregar a los estudiantes al inicio de sus prácticas clínicas.
- Evaluar la satisfacción de los estudiantes de enfermería de la Universidad de Zaragoza con la acogida en sus prácticas clínicas.

Mejora de la acogida de los estudiantes de enfermería de la Universidad de Zaragoza en los centros donde realizan sus prácticas clínicas.

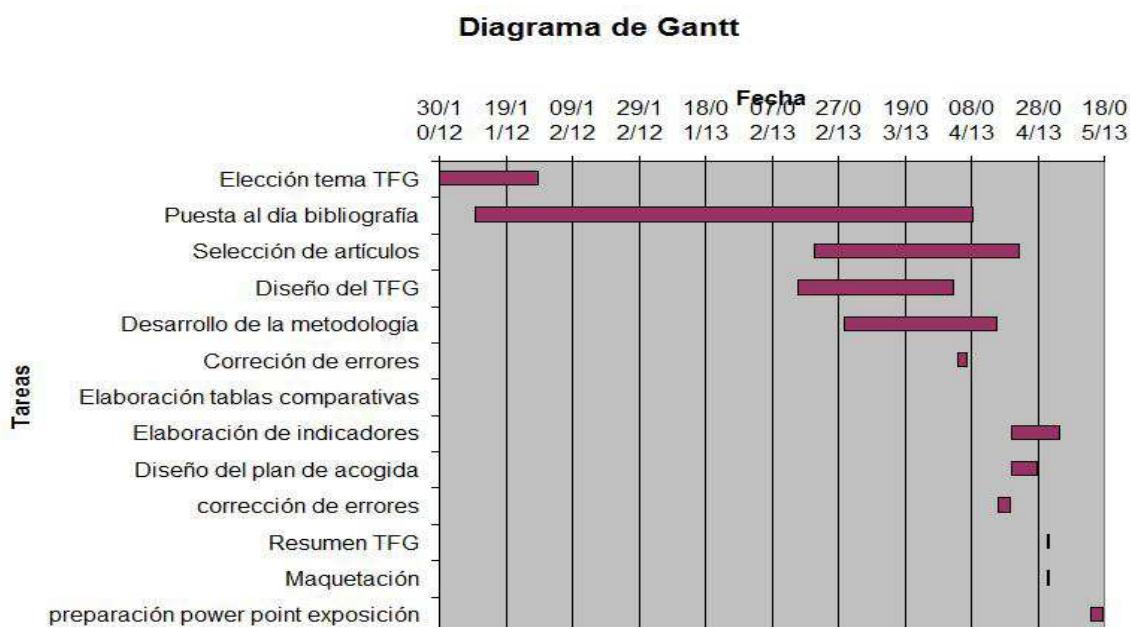
## **METODOLOGÍA**

### **1. Diagrama de GANTT**

Planificación previa al inicio del trabajo:



Planificación final TFG:



## 2. Búsqueda bibliográfica

### 2.1 Bases de Datos:

<b>Base de Datos</b>	<b>Limitaciones</b>	<b>Palabras clave</b>	<b>Artículos encontrados</b>	<b>Artículos leídos</b>	<b>Bibliografía</b>
<u>Pubmed</u>	Artículos texto completo	Nursing students AND guides Newly arrived nursing staff guides Newly arrived staff guides Nursing Host guide Training new nurses "Human error" "models and management"	2 0 63 13 54242 33846	1 0 0 0 1 1	10, 37
<u>Revista de calidad asistencial</u>	Desde enero 2009 hasta Abril 2013.	Evaluación prácticas AND enfermería Satisfacción AND enfer* estudiantes AND enfer* Indicadores OR enferm*	136 148 210 23	1 1 0 1	36
		Prácticas AND clínicas AND estudiantes OR enferm*	196	8	9, 6, 11, 12,35

Mejora de la acogida de los estudiantes de enfermería de la Universidad de Zaragoza en los centros donde realizan sus prácticas clínicas.

<u>Cuiden</u>		Prácticas AND clínicas AND satisfacción	14	1	
<u>Dialnet</u>	Artículos de revistas	Estrés AND enfermería AND alumnos	10	2	40, 7
<u>Google académico</u>		Plan de acogida AND estudiantes or enfermer*	4250	2	1, 33

## 2.2 Páginas Web:

Página Web	Enlace	Bibliografía
<u>Boletín oficial de Aragón.</u>	<u>BOA:</u> <a href="http://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VEROBJ&amp;MLKOB=206874621212">http://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VEROBJ&amp;MLKOB=206874621212</a>	3
<u>Boletín oficial del Estado.</u>	<u>BOE:</u> <a href="http://www.boe.es/boe/dias/2003/10/29/indice_departamentos.php?d=259&amp;e=UNIVERSIDADES">http://www.boe.es/boe/dias/2003/10/29/indice_departamentos.php?d=259&amp;e=UNIVERSIDADES</a>	2
<u>Universidad de Zaragoza</u>	<u>Unizar:</u> <a href="http://www.unizar.es/centros/enfez/enfermeria/documents/MANUALDEPRACTICUMENFERMERIA2012-2013.pdf">http://www.unizar.es/centros/enfez/enfermeria/documents/MANUALDEPRACTICUMENFERMERIA2012-2013.pdf</a>	4
<u>Universidades otras CCAA</u>	<u>Universidad de Cádiz:</u> <a href="http://departamentos.uca.es/C112/practicas/normativapc_html/otrasnormativas/dq-ccss-documento-acogida-estudiantes-practicas-clinicas-ciencias-de-la-salud.pdf">http://departamentos.uca.es/C112/practicas/normativapc_html/otrasnormativas/dq-ccss-documento-acogida-estudiantes-practicas-clinicas-ciencias-de-la-salud.pdf</a> <u>Universidad de Alicante:</u> <a href="http://fcsalud.ua.es/es/estudios/enfermeria/grado/practicum.html">http://fcsalud.ua.es/es/estudios/enfermeria/grado/practicum.html</a>	5, 23, 24, 25, 26, 27, 28.

Mejora de la acogida de los estudiantes de enfermería de la Universidad de Zaragoza en los centros donde realizan sus prácticas clínicas.

Hospital	<p><u>Hospital Universitario Ramón y Cajal:</u>  <a href="http://www.madrid.org/cs/Satellite?cid=1142437232864&amp;language=es&amp;pagename=HospitalRamonCajal%2FPage%2FHYRC_contenidoFinal">http://www.madrid.org/cs/Satellite?cid=1142437232864&amp;language=es&amp;pagename=HospitalRamonCajal%2FPage%2FHYRC_contenidoFinal</a></p> <p><u>Hospital de Jove:</u>  <a href="http://www.hospitaldejove.com/archivos/enlaces_1287662637.pdf">http://www.hospitaldejove.com/archivos/enlaces_1287662637.pdf</a></p> <p><u>Hospital Provincial de Castellón:</u>  <a href="http://www.hospitalprovincial.es/uploads/manual_acogida.pdf">http://www.hospitalprovincial.es/uploads/manual_acogida.pdf</a>.</p> <p><u>Hospital Marbella:</u>  <a href="http://www.radiologiamarbella.com/joomla/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=370:plan-de-acogida-para-enfermeria&amp;catid=91:plan-de-acogida&amp;Itemid=55">http://www.radiologiamarbella.com/joomla/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=370:plan-de-acogida-para-enfermeria&amp;catid=91:plan-de-acogida&amp;Itemid=55</a></p>	29, 30, 31, 32, 33

### 2.3 Otras:

Consulta	Título	Bibliografía
<u>Elservier institución</u>	plan AND acogida "Formación enfermer*" prácticas clínicas AND estrés	38, 39, 8, 5
<u>Biblioteca Unizar</u>	Gestión sanitaria calidad y seguridad de los pacientes Guía de acogida alumnos en prácticas Enfermería	34, 16
	Hospital de Barbastro Hospital de Huesca Hospital Obispo Polanco	13, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 21,

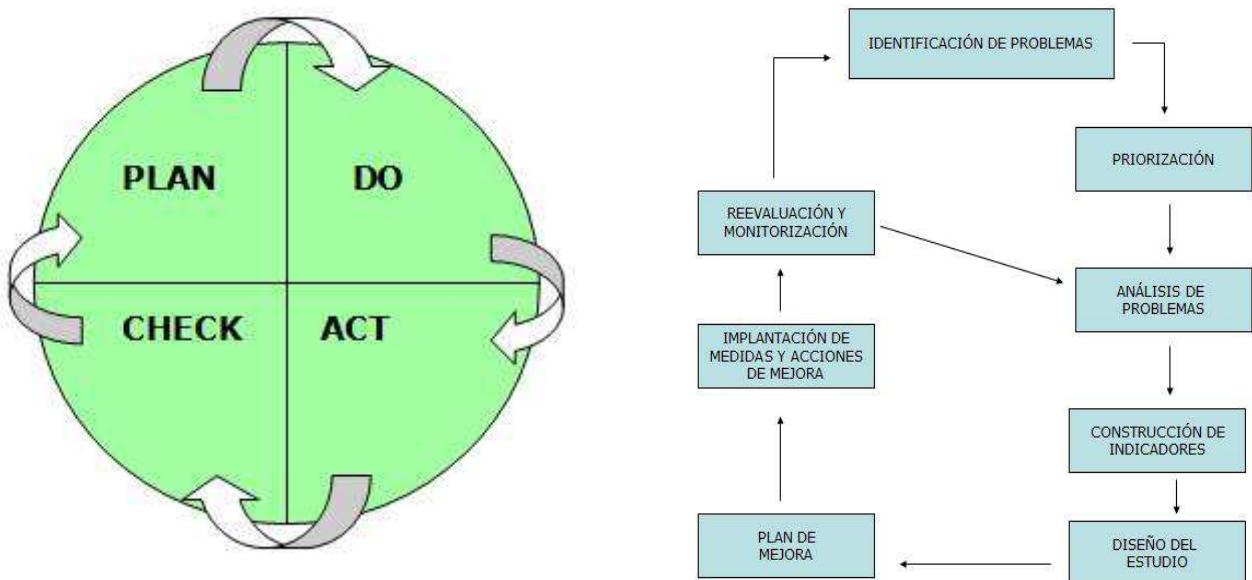
Mejora de la acogida de los estudiantes de enfermería de la Universidad de Zaragoza en los centros donde realizan sus prácticas clínicas.

<u>Intranet Hospitales SALUD</u>	(Teruel) Hospital Teruel Sector I Zaragoza Sector II Zaragoza Sector III Zaragoza	22.
----------------------------------	---	-----

### 3. Diseño del estudio

#### Diseño del estudio

El diseño de este proyecto está basado en el **ciclo de mejora de Shewhart** o círculo de Deming; este plan consta de cuatro fases (Plan, Do, Check, Act) en las que se analiza y estudia el proceso que queremos mejorar, se ponen en marcha los cambios proyectados; después, una vez instaurado el cambio, se observa y evalúa los efectos producidos por el cambio mediante indicadores para finalmente modificar los procesos según las conclusiones del paso anterior y así alcanzar nuestros objetivos. Una vez finalizado el primer ciclo de mejora, se priorizarán nuevas áreas de mejora en el proceso de trabajo<sup>34</sup>.



Mejora de la acogida de los estudiantes de enfermería de la Universidad de Zaragoza en los centros donde realizan sus prácticas clínicas.

#### Ámbito/unidades de estudio

**Ámbito:** Centros de atención especializada y centros de atención primaria acreditados para realizar prácticas clínicas según el convenio de colaboración entre la Universidad de Zaragoza y el SALUD.

**Sujetos de estudio:** Estudiantes de enfermería de la Universidad de Zaragoza de los centros de AE y AP donde se realizan prácticas clínicas.

#### Declaración de intereses

El autor declara no tener ningún conflicto de intereses en la elaboración del Trabajo de Fin de Grado.

## **DESARROLLO**

### **1. PLANIFICAR (PLAN)**

#### Identificación del problema

##### **¿Cuál es el problema?**

Falta de una acogida documentada a estudiantes de enfermería en prácticas clínicas de la Universidad de Zaragoza

##### **¿Cuáles son los beneficios que se esperan conseguir con este proyecto?**

###### Para los estudiantes de enfermería:

- Proporcionar al estudiante información útil para el normal desarrollo de su periodo de prácticas.
- Disminuir el grado de ansiedad que supone la incorporación en los distintos servicios donde realiza las prácticas clínicas.
- Facilitar la incorporación a un servicio determinado.

###### Para la organización del trabajo:

- Mejorar la organización de las distintas actividades asistenciales que los estudiantes deben realizar en su periodo práctico.

###### Para la empresa:

- Mejorar la calidad de los cuidados asistenciales que ofrece el centro tanto de atención especializada como atención primaria.
- Prestigio e imagen de confianza.

##### ¿Qué vamos a hacer?

El objetivo principal de este trabajo es mejorar la acogida de los alumnos de enfermería en prácticas contribuyendo a un mejor aprovechamiento del periodo de formación en los centros de atención primaria y atención especializada del SALUD mediante la elaboración de un plan de acogida.

Mejora de la acogida de los estudiantes de enfermería de la Universidad de Zaragoza en los centros donde realizan sus prácticas clínicas.

### ¿Por qué lo vamos a hacer?

Para dar acogida y orientación a los estudiantes de **enfermería** y conseguir un mayor aprovechamiento del periodo práctico y un aprendizaje eficaz, se procede a diseñar un **plan de acogida** que contemple la elaboración de una **guía de acogida** para estudiantes de la **Universidad de Zaragoza** en los centros donde realicen las prácticas clínicas debido a la falta de una acogida documentada.

Al solicitar planes/guías de acogida (se utilizaron las dos terminologías indistintamente) para estudiantes de grado en enfermería en Aragón, se comprueba que las existentes en su gran mayoría, no van dirigidas a los estudiantes de grado de enfermería, siendo la mayoría de ellas para personal de nueva incorporación (Anexo I).

Respondieron a la petición los sectores Zaragoza I, II, III, Huesca, Barbastro y Teruel con documentos que contenían planes de acogida para personal enfermero de nueva incorporación o de formación postgrado (enfermero interno residente, médico interno residente). Tan solo el sector Zaragoza III, tiene una guía de acogida para estudiantes en prácticas de enfermería en el Hospital Universitario Lozano Blesa<sup>16</sup>.

A su vez, se realizó una exhaustiva búsqueda en páginas Web tanto de servicios de salud, como de universidades de otras Comunidades Autónomas, comprobando que en algunas de ellas, existen convenios de colaboración entre los centros asistenciales y las universidades responsables de dar apoyo metodológico a todos los planes de acogida existentes (Anexo II).

### ¿Qué queremos lograr?

La falta de un plan de acogida para los estudiantes de enfermería en sus prácticas clínicas, la comparativa con la presencia de planes de acogidas en universidades de otras comunidades autónomas y la revisión bibliográfica obtenida en la que se muestra la necesidad de estructuras que faciliten y mejoren las prácticas de los estudiantes de enfermería, hacen necesaria:

Mejora de la acogida de los estudiantes de enfermería de la Universidad de Zaragoza en los centros donde realizan sus prácticas clínicas.

1. La elaboración de un **plan de acogida** para los estudiantes de enfermería de la Universidad de Zaragoza en los centros de AE y AP donde realizan sus prácticas clínicas.
2. La elaboración de una **guía de acogida** que se entregue a los estudiantes al inicio de sus prácticas clínicas.
3. Recoger **datos de satisfacción** de estudiantes de enfermería en relación con sus prácticas clínicas y la evolución del grado de satisfacción y poder ser comparadas posteriormente con datos de otras comunidades autónomas.

## **2. HACER (DO)**

El plan de acogida facilita la incorporación y la acogida de estudiantes de enfermería al inicio de sus prácticas clínicas, favoreciendo la comunicación entre la universidad, el tutor, y el estudiante<sup>35</sup>.

En la elaboración del plan se debe asegurar la participación de todo el equipo docente a partir de los órganos de coordinación habituales.

El plan de acogida consta de las siguientes fases:

### **2.1 ACTO DE ACOGIDA**

El acto de acogida se realiza en el momento de incorporación a las prácticas clínicas tanto en AE como en AP. En este acto, la dirección de enfermería da la bienvenida a los estudiantes y se presentan a los profesores asociados así como a las supervisoras de los distintos servicios y unidades. Se incluye una sesión en la que se detallarán aspectos fundamentales en el desarrollo de las prácticas. Dicha sesión, se realizará conjuntamente con todos los profesores asociados del centro, supervisión de enfermería de los servicios donde vayan a ser destinados los estudiantes, responsables de formación del centro, dirección de enfermería y con todos los estudiantes de nueva incorporación.

Mejora de la acogida de los estudiantes de enfermería de la Universidad de Zaragoza en los centros donde realizan sus prácticas clínicas.

Tabla explicativa acto acogida:

¿QUIÉN?	¿A QUIÉN VA DIRIGIDO?	¿QUÉ?	TÉCNICA	MATERIAL A ENTREGAR	TIEMPO
1. Dirección enfermería. 2. Responsables formación del centro. 3. Supervisión enfermería. 4. Profesores asociados del centro.	Estudiantes de enfermería de la Universidad de Zaragoza	1. Explicar objetivos prácticas clínicas. 2. Explicar normas básicas centro. 4. Entregar <u>guía de acogida</u> . 5. Explicar evaluación acogida tras finalizar periodo prácticas. 6. Resolver dudas 7. Presentación estudiante en unidad/equipo determinado.	Exposición oral	Guía de acogida a estudiantes de enfermería de la Universidad de Zaragoza en centros de AE y AP.	40 minutos

## 2.2 GUÍA DE ACOGIDA

En este documento (Anexo III) se recoge toda la información que la Universidad de Zaragoza considera oportuna para favorecer la integración estable del estudiante de nueva incorporación en centros de AE y AP en su ocupación y entorno clínico.

Los **profesores asociados** serán los responsables de la difusión de la guía de acogida diseñada para todos los estudiantes de nueva incorporación al centro.

### **2.3 EVALUACIÓN DE LA ACOGIDA DE LOS ESTUDIANTES**

Todos los planes de acogida contemplan a su vez la evaluación de la satisfacción de los estudiantes mediante la cumplimentación de un cuestionario al finalizar cada ciclo de prácticas clínicas.

Para la recogida de datos se diseña un cuestionario autoadministrado y anónimo “ad hoc” que recoge información para valorar el grado de satisfacción y adecuación del plan de acogida. Dicho cuestionario queda conformado por preguntas dicotómicas, cuantitativas mediante escalas de Likert y dos preguntas de respuesta abierta (Anexo IV).

Una vez diseñado el plan de acogida que contenga el **formato de guía**, se enviará a la comisión de evaluación y calidad y a la coordinadora de prácticas clínicas de la Universidad de Zaragoza para su aprobación.

Si es aprobado, la coordinadora responsable de prácticas clínicas en enfermería lo distribuirá para una primera revisión entre varios profesores asociados responsables de prácticas de grado en los centros de AE y AP de Aragón (8 sectores en total).

Tras ser revisado, se redactará el documento final para entregar a todos los profesores asociados responsables de prácticas clínicas que posteriormente entregarán a los estudiantes de enfermería de la universidad de Zaragoza al inicio de sus prácticas clínicas.

### ***4. CHEQUEAR (CHECK)***

Para la adecuada aplicación del plan de acogida utilizaremos un método de control permanente de la calidad que consistirá en recoger y analizar de forma continuada y sistemática una serie de indicadores para identificar situaciones susceptibles de mejora. El uso de indicadores nos permitirá objetivar aspectos relevantes de la puesta en marcha, establecer comparaciones y proponer objetivos<sup>36</sup>.

Mejora de la acogida de los estudiantes de enfermería de la Universidad de Zaragoza en los centros donde realizan sus prácticas clínicas.

En nuestro caso utilizaremos como medidas cuantitativas para medir la efectividad de la implantación del plan de acogida, los siguientes indicadores de evaluación:

- **Indicadores de estructura:** Centros de AE y AP que ofrecen el plan de acogida.
- **Indicadores de resultado:** Satisfacción de los estudiantes con el plan de acogida.

### 3.1 Indicador de estructura

<b>Indicador:</b> Centros de AE y AP acreditados para la realización de prácticas clínicas que ofrecen el plan de acogida.
<b>Dimensión:</b> SEGURIDAD
<b>Descripción:</b>  <b>Numerador:</b> Número de centros de AE y AP acreditados para la realización de prácticas clínicas que ofrecen el plan de acogida diseñado para estudiantes de enfermería.  <b>Denominador:</b> Número total de centros de AP y AE acreditados para la realización de prácticas clínicas.  <b>Periodo de tiempo:</b> Al finalizar cada año lectivo.
<b>Aclaración de términos:</b>  La oferta del plan de acogida implicará los siguientes aspectos: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Realización del Acto de acogida el primer día de incorporación de los estudiantes en el centro.</li><li>2. Entrega por parte del profesor asociado correspondiente de la guía de acogida el primer día de prácticas clínicas.</li><li>3. Evaluación de la acogida de los estudiantes al finalizar su periodo de prácticas clínicas en el centro de AE o AP correspondiente.</li></ol> Para considerar que un centro ha entregado el plan de acogida será indispensable que se realicen las tres fases del plan.
<b>Justificación:</b>  El plan de acogida en el centro de AE o AP facilita la incorporación y la acogida a estudiantes de enfermería al inicio de sus prácticas clínicas, favoreciendo la comunicación entre la universidad, el tutor, y el estudiante y mejorando con todo ello la satisfacción en el estudiante de nueva incorporación.  Con la implementación del plan de acogida estamos contribuyendo a que el estudiante se sienta parte de la organización y conozca los instrumentos y los recursos que tiene a su alcance, información indispensables para disminuir el numero de efectos adversos puesto que un factor contribuyente de los mismos es

Mejora de la acogida de los estudiantes de enfermería de la Universidad de Zaragoza en los centros donde realizan sus prácticas clínicas.

la indefinición de tareas y procesos<sup>37</sup> y la poca comunicación entre el equipo de trabajo<sup>35</sup>. Con todo esto conseguimos aumentar la seguridad del paciente, mejorando así la eficiencia y seguridad del centro donde se realicen las prácticas clínicas.

**Responsable de Recogida:**

Profesores asociados de las prácticas clínicas de la universidad de Zaragoza.

**Frecuencia de Recogida:**

Al finalizar cada ciclo de prácticas.

**Tipo de Indicador:**

Indicador de estructura.

**Fuente:**

Registro de los profesores asociados responsables de las prácticas en el que a lo largo del año irán registrando el total de estudiantes a los que se les ha entregado la guía de acogida.

**Estándar:**

El 80% de los centros de AE y AP ofertan el plan de acogida diseñado para los estudiantes de nueva incorporación.

### 3.1 Indicador de resultado

Al final de cada periodo de prácticas se realizan las encuestas de evaluación continua que aportan información fundamental sobre la satisfacción de los estudiantes con la acogida en el centro.

**Indicador:** Grado de satisfacción de los estudiantes de enfermería de la Universidad de Zaragoza con el plan de acogida en los centros donde realizan sus prácticas clínicas.

**Dimensión:** SATISFACCIÓN

**Descripción:**

**Numerador:** Número total de estudiantes de enfermería en prácticas clínicas que están satisfechos con el plan de acogida.

**Denominador:** Número total de estudiantes de enfermería en prácticas clínicas.

**Periodo de tiempo:** Anual.

**Aclaración de términos:**

La satisfacción queda definida como la ratificación de la conformidad del alumno en la acogida en su periodo de prácticas clínicas con respecto a los servicios proporcionados o suministrados.

Mejora de la acogida de los estudiantes de enfermería de la Universidad de Zaragoza en los centros donde realizan sus prácticas clínicas.

Para evaluar la satisfacción del alumno tendremos en cuenta una serie de ítems que el alumno deberá cumplimentar al finalizar su estancia en el centro donde realice las prácticas clínicas tras haber hecho uso del plan de acogida. Se tendrán en cuenta los siguientes ítems para valorar la satisfacción:

- Satisfacción con el acto de acogida.
- Satisfacción con la utilidad de la guía de acogida.
- Satisfacción con la información recibida tras el plan de acogida.
- Satisfacción del apoyo recibido por parte de los profesionales con los que se han realizado las prácticas clínicas.

**Justificación:**

La satisfacción de los estudiantes es un indicador clave de la calidad educativa institucional por lo que cualquier programa de mejora de la calidad educativa debe ser acompañado con mediciones de la satisfacción de los estudiantes.

La mejora del grado de satisfacción en el alumnado de enfermería durante su periodo de prácticas contribuye a disminuir su estrés y ansiedad, para de esta manera ampliar y afianzar conocimientos y practicar una asistencia más segura<sup>38</sup> consiguiendo una mejora en el ambiente de trabajo que aumentará la calidad de los cuidados ofrecidos por los estudiantes, así como la propia percepción de aprovechamiento de su periodo práctico<sup>39</sup>.

**Fuente:**

El enfermero asociado/a repartirá una **encuesta de satisfacción** a todos los estudiantes de enfermería con una serie de ítems que deberán cumplimentar.

**Responsable de Recogida:**

Profesor asociado/a.

**Frecuencia de Recogida:**

Al final de cada periodo práctico.

**Tipo de Indicador:**

Indicador de resultado.

**Estándar:**

Mejorar progresivamente en un 10% el grado de satisfacción<sup>40</sup> de los estudiantes en su periodo práctico tras la implementación del plan de acogida en los centros de AE y AP acreditados para realizar prácticas clínicas según el convenio de colaboración entre el SALUD y la Universidad de Zaragoza.

## **CONCLUSIÓN**

Un plan de acogida es un instrumento clave para facilitar la adaptación a estudiantes de grado en enfermería. Una gestión adecuada y planificada de los estudiantes recién incorporados, tendrá un impacto inmediato en el nivel de satisfacción de los mismos y esto repercutirá positivamente en la unidad/equipo de salud.

Con la implementación del plan de acogida a todos los estudiantes de grado en enfermería de la Universidad de Zaragoza estaremos contribuyendo a mejorar la gestión de la calidad **desde la formación pregrado.**

Además uno de los objetivos de la incorporación del plan de acogida es presentar la institución, así como dar un recibimiento humano que permita una adecuada integración y organización en la unidad/equipo donde vayan a realizarse las prácticas clínicas, para disminuir el grado de ansiedad y el tiempo de adaptación de los estudiantes ayudando a que el estudiante se sienta parte de la organización y conozca los instrumentos y los recursos que tiene a su alcance.

Considero a su vez, que una mejora en el ambiente de trabajo puede ser una estrategia de relativo bajo coste para mejorar la seguridad clínica y la calidad asistencial, y aumentar así la satisfacción y seguridad de los pacientes.

De esta forma, los planes de acogida mejoran los sistemas de comunicación entre los profesionales y los estudiantes y entre estos y los pacientes, así como su adaptación, mejorando las barreras del sistema con el objeto de bloquear la posibilidad de que ocurran efectos adversos para con todo ello mejorar la calidad y seguridad asistencial.

## **BIBLIOGRAFÍA**

1. Sanz MA, Lucas C. Escenarios de formación: La coordinación de prácticas curriculares de enfermería en el hospital universitario Méndez de Lorca. Congreso internacional de innovación docente Universidad politécnica de Cartagena; 2011 Jul 6-8. Cartagena, España.
2. Real decreto 1393 por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales de 29 de Octubre. BOE, nº 260, (29-10-2003).
3. Orden de 22 de junio de 2007, del departamento de Salud y consumo, por la que se dispone la publicación del Concierto entre el Gobierno de Aragón y la universidad de Zaragoza para la utilización de los centros sanitarios en la investigación y docencia universitarias. BOA nº 76, (27-06-2007).
4. Unizar. Zaragoza. Universidad de Zaragoza. [acceso 2013 Feb 12]. Manual de Practicum, graduado o graduada en enfermería. Disponible en:  
<http://www.unizar.es/centros/enfez/enfermeria/documents/MANUALDEPRACTICUMENFERMERIA2012-2013.pdf>.
5. Departamento de Salud Alicante Sant Joan [página Web]. Alicante: Unidad de docencia del departamento de Alicante- Sant Joan d' Alcant, 2013. [acceso 4 de Febrero de 2013]. Plan de acogida del alumnado de enfermería. Disponible en:  
[http://www.dep17.san.gva.es/index.php?option=com\\_content&view=article&id=129&Itemid=134](http://www.dep17.san.gva.es/index.php?option=com_content&view=article&id=129&Itemid=134).
6. Antolín R, Pualto MJ, Moure ML, Quinteiro T. Situaciones de las prácticas clínicas que provocan estrés en los estudiantes de enfermería. Enferm. Glob. 2007 May; 6(1): 1-12.
7. Ferrer MA, Rojo C, Ruiz MC, Fernández AM, Guerrero M, Martínez JC. Análisis situacional de las prácticas clínicas en la escuela de enfermería de Soria. Metas. 2002 Abril; 44: 18-22.
8. González R, Fernández R, González L, Freire C. Estresores académicos percibidos por estudiantes universitarios de ciencias de la salud. Fisioterapia. 2010; 32(4): 151-158.
9. Cuñado A, Sánchez F, Muñoz MJ, Rodríguez A, Gómez I. Valoración de los estudiantes de enfermería sobre las prácticas clínicas hospitalarias. NURE inv. 2011 May; 8(52): 1-11.
10. Brown J, Stevens J, Kermode S. Supporting student nurse professionalisation: The role of the clinical teacher. Nurse Education Today. 2012; 32: 606-610.

11. Pérez C, Alameda A, Albéniz C. La formación práctica en enfermería en la escuela universitaria de enfermería de la comunidad de Madrid. Opinión de los alumnos y de los profesionales asistenciales. Un estudio cualitativo con grupos de discusión. Rev. Esp. salud pública. 2002 Oct; 76(5): 517-530.
12. Tomás A, Caravaca B, Rodríguez FJ, Arias J, Candel C, Rodríguez A et all. Programa de acogida al personal de enfermería de nueva incorporación y alumnos en prácticas en la fundación Hospital de Cierza. Enferm Glob. 2004 May; 3(1): 1-4.
13. Servicio Aragonés de Salud. Manual de acogida al alumno/a en prácticas [en línea]. Barbastro; 2012. [acceso 2013 Feb 17]. [4] p. Disponible en intranet de sector Barbastro.
14. Servicio Aragonés de Salud. Manual de acogida personal de nueva incorporación del sector de Huesca [en línea]. Huesca; 2012. [acceso 2013 Feb 17]. [13] p. Disponible en intranet de sector Huesca.
15. Servicio Aragonés de Salud. Manual de acogida sector Zaragoza II dirigido al personal de nueva incorporación a los centros sanitarios del sector [en línea]. Zaragoza; 2009 May. [acceso 2013 Feb 17]. [28] p. Disponible en Intranet de sector Zaragoza II.
16. Hospital Universitario Lozano Blesa. Guía de acogida alumnos en prácticas Enfermería [en línea]. Zaragoza; 2003. [acceso 2013 Feb 17]. [19] p. Disponible en intranet de sector Zaragoza III.
17. Servicio Aragonés de Salud. Manual de acogida enfermeros de nueva incorporación en el servicio de urgencias del Hospital Universitario Miguel Servet [en línea]. Zaragoza. [acceso 2013 Feb 17]. [9] p. Disponible en Intranet de sector Zaragoza II.
18. Hospital General de Teruel Obispo Polanco. Guía de acogida al residente, servicio de radiodiagnóstico [en línea]. Teruel; 2013. [acceso 2013 Feb 17]. [32] p. Disponible en Intranet de sector Teruel.
19. Dirección de enfermería Hospital Obispo Polanco. Presentación unidad enfermería de pediatría [en línea]. Teruel. [acceso 2013 Feb 17]. [30] p. Disponible en Intranet de sector Teruel.
20. Servicio Aragonés de Salud. Protocolo de acogida a los estudiantes de medicina en el centro de salud Actur Sur [en línea]. Zaragoza; 2008. [acceso 2013 Feb 17]. [17] p. Disponible en Intranet de sector Zaragoza I.
21. Estructura docente centro de Salud Amparo Poch. Documento de acogida para estudiantes centro de salud Amparo Poch [en línea].

Mejora de la acogida de los estudiantes de enfermería de la Universidad de Zaragoza en los centros donde realizan sus prácticas clínicas.

- Zaragoza. [acceso 2013 Feb 17] [11] p. Disponible en Intranet de sector Zaragoza I.
22. Hospital Royo Villanova, C.S Actur Sur, C.S Arrabal. Manual de acogida a estudiantes de medicina [en línea]. Zaragoza; 2009. [acceso 2013 Feb 17] [25] p. Disponible en Intranet de sector Zaragoza I.
23. Universidad de Cádiz [página Web]. Cádiz: Dirección General de Ciencias de la Salud, 2007. [acceso 2013 Feb 6]. Documento de acogida para la realización de prácticas clínicas en los estudios de grado en ciencias de la salud (Enfermería, Fisioterapia y Medicina). Disponible en: [http://departamentos.uca.es/C112/practicas/normativapc\\_html/otrasnormativas/dg-ccss-documento-acogida-estudiantes-practicas-clinicas-ciencias-de-la-salud.pdf/view](http://departamentos.uca.es/C112/practicas/normativapc_html/otrasnormativas/dg-ccss-documento-acogida-estudiantes-practicas-clinicas-ciencias-de-la-salud.pdf/view).
24. Universidad de Alicante [página Web]. Elche: Departamento de Salud de Elche, 2013. [acceso 2013 Feb 4]. Manual de acogida a estudiantes de enfermería. Departamento de salud de Elche - Hospital general Elche. Disponible en: <http://fcsalud.ua.es/es/estudios/enfermeria/grado/practicum.html>.
25. Universidad de Alicante [página Web]. Alcoi: Departamento de la salud Alcoi, 2012. [acceso 2013 Feb 4]. Protocolo de acogida. Estudiantes de grado enfermería. Disponible en: <http://fcsalud.ua.es/es/documentos/normativa/practicum/protocoloacogidaalcoy.pdf>.
26. Universidad de Alicante [página Web]. Torrevieja: Dirección de enfermería Departamento de Torrevieja, 2012. [acceso 2013 Feb 4]. Documento acogida Departamento de Torrevieja: Prácticas clínicas en los estudios de grado de enfermería. Disponible en: <http://fcsalud.ua.es/es/documentos/normativa/practicum/protocoloacogidatorrevieja.pdf>.
27. Universidad de Alicante [página Web]. Vinalopó, 2012. [acceso 2013 Feb 4]. Normas alumno en prácticas en el hospital del Vinalopó. Disponible en: <http://fcsalud.ua.es/es/documentos/normativa/practicum/protocoloacogidavinalopo.pdf>.
28. Universidad de Alicante [página Web]. Orihuela: Antonio Illan Flores, 2009. [acceso 2013 Feb 7]. Protocolo de acogida para alumnos que realizan prácticas en el hospital Vega Baja. Disponible en: <http://www.dep21.san.gva.es/deporihuela/wp-content/uploads/2009/07/acogida-alumnos.pdf>.
29. Hospital Universitario Ramón y Cajal [página Web]. Comunidad de Madrid: Formación e investigación enfermera, 2006. [acceso 2013 Feb 7]. Guía, incorporación personal de nuevo ingreso. Disponible en: [http://www.madrid.org/cs/Satellite?cid=1142437232864&language=es&pagename=HospitalRamonCajal%2FPage%2FHYRC\\_contenidoFinal](http://www.madrid.org/cs/Satellite?cid=1142437232864&language=es&pagename=HospitalRamonCajal%2FPage%2FHYRC_contenidoFinal).

30. Fundación Hospital de Jove [página Web]. Gijón: Dirección del Hospital, 2010. [acceso 2013 Feb 25]. Guía de acogida del personal. Disponible en: [http://www.hospitaldejove.com/archivos/enlaces\\_1287662637.pdf](http://www.hospitaldejove.com/archivos/enlaces_1287662637.pdf).
31. Consorcio Hospitalario Provincial de Castellón [página Web]. Castellón: Dirección del consorcio Hospitalario Provincial de Castellón. [acceso 2013 Feb 26]. Manual de acogida a nuevos profesionales. Disponible en: [http://www.hospitalprovincial.es/uploads/manual\\_acogida.pdf](http://www.hospitalprovincial.es/uploads/manual_acogida.pdf).
32. Radiología Marbella [página Web]. Marbella: Agencia pública empresarial Sanitaria Costa del Sol. [acceso 2013 Mzo 1]. Plan de acogida para enfermería, Área de radiodiagnóstico. Disponible en: [http://www.radiologiamarbella.com/joomla/index.php?option=com\\_content&view=article&id=370:plan-de-acogida-para-enfermeria&catid=91:plan-de-acogida&Itemid=55](http://www.radiologiamarbella.com/joomla/index.php?option=com_content&view=article&id=370:plan-de-acogida-para-enfermeria&catid=91:plan-de-acogida&Itemid=55)
33. González JR, García A, Meléndez C, Núñez S, Soler AM, Macías J. Evaluación del plan de acogida de los alumnos de nuevo ingreso de la facultad de enfermería, fisioterapia y podología de la universidad de Sevilla. España. Rev Cuid. 2001; 2(2): 119-126.
34. Aranaz JM, Aibar C, Vitaller J, Mira JJ. La gestión por procesos. En: Fundación Mapfre. Gestión sanitaria calidad y seguridad de los pacientes. 1ª ed. Madrid: Díaz de Santos; 2008. p. 203-208.
35. Sánchez M, Morales A, Álvarez BE. Protocolo para la tutorización de estudiantes de Enfermería en una unidad de cuidados críticos postquirúrgicos. Metas de Enferm. Jun 2012; 15(5):53-58.
36. Caamaño C, Martínez JR, Alonso M, Hernández A, Martínez-Renedo E, Sainz A. Indicadores de calidad de los cuidados de enfermería hospitalarios. Rev Calidad Asistencial. 2006; 21(3):143-149.
37. Reason J. Human error: models and management. BMJ 2000; 320:768-770.
38. Alonso A, Álvarez J, García MM, Velayos C, Balugo S, Álvarez A. Utilidad del análisis modal de fallos y efectos para la mejora de la seguridad de los pacientes, en el proceso de incorporación de nuevo personal de enfermería a un servicio de medicina intensiva. Med clin. 2010; 135(1): 45-53.
39. Camacho R. Seguridad clínica, niveles de satisfacción y calidad de los cuidados hospitalarios. Enferm Clin. 2012; 22(3):170-172.
40. Lorente AM, García C, López MJ, Echevarría P, Morales I. Satisfacción de los alumnos de enfermería de la universidad católica San Antonio (UCAM) sobre su formación práctica. Seminarios en salas de demostraciones y prácticas clínicas. Enferm. Glob. 2009 Oct; 17(1): 1-11.

Mejora de la acogida de los estudiantes de enfermería de la Universidad de Zaragoza en los centros donde realizan sus prácticas clínicas.

## **ANEXOS**

Mejora de la acogida de los estudiantes de enfermería de la Universidad de Zaragoza en los centros donde realizan sus prácticas clínicas.

## **ANEXO I**

*Guías/planes de acogida existentes en la comunidad autónoma de Aragón.*

Mejora de la acogida de los estudiantes de enfermería de la Universidad de Zaragoza en los centros donde realizan sus prácticas clínicas.

<b>Sector</b>	<b>Año documento</b>	<b>Estudiante enfermería</b>	<b>Estudiante medicina</b>	<b>MIR</b>	<b>EIR</b>	<b>Entrega manual</b>	<b>Acto Acogida</b>	<b>Nuevo trabajador</b>	<b>Ámbito</b>	<b>Denominación</b>
BARBASTRO	2012	X	X	X	X	Manual acogida	Supervisora de formación calidad y cuidados		AP-AE	Manual de acogida al alumno en prácticas
HUESCA	2010					Manual acogida		X	AP-AE	Manual de acogida al alumno en prácticas
ZARAGOZA III	2003 y revisado 2008	X				Guía Acogida	Salón actos Profesor asociado y supervisora enfermería		AE Hospital Clínico	Guía acogida alumnos en prácticas enfermería
ZARAGOZA II Todo sector	2009					X		Profesional es nueva incorporación.	AP-AE	Manual de acogida Sector Zaragoza II
ZARAGOZA II Urgencias	2009					X		Enfermero de nueva incorporación	AE-H MIGUEL SERVET URGENCIAS	
TERUEL	2012-2013			X		X			AE SERVICIO RADIODIAGNOSTICO	Guía de acogida al residente
TERUEL						X		X Personal enfermero de nueva incorporación	AE. UNIDAD DE ENFERMERIA NEONATOS	Presentación de Unidad de enfermería de pediatría
ZARAGOZA I	2009		X			X			AE H.NUESTRA S. GRACIA	Guía para estudiantes de medicina
ZARAGOZA I C.S ACTUR SUR	2008		X						A.P C.S. ACTUR SUR	Protocolo de acogida a los estudiantes de medicina
ZARAGOZA I C.S. AMPARO POCH		X	X	X	X	X			A.P. C.S. Amparo Poch	Documento de acogida para estudiantes
ZARAGOZA I AE VILLANOVA CS. Actur Sur CS. Picarral	2009		X				X Guía objetivos docentes /Actividades.		A.P A.E	Manual de acogida a estudiantes de medicina

Mejora de la acogida de los estudiantes de enfermería de la Universidad de Zaragoza en los centros donde realizan sus prácticas clínicas.

## **ANEXO II**

*Guías/planes de acogida existentes en otras Comunidades Autónomas.*

**Mejora de la acogida de los estudiantes de enfermería de la Universidad de Zaragoza en los centros donde realizan sus prácticas clínicas.**

<b>Sector</b>	<b>Año documento</b>	<b>Estudiante enfermería</b>	<b>Estudiante medicina</b>	<b>MIR</b>	<b>EIR</b>	<b>Entrega manual</b>	<b>Acto Acogida</b>	<b>Nuevo trabajador</b>	<b>Ámbito</b>	<b>Denominación</b>
BARBASTRO	2012	X	X	X	X	Manual acogida	Supervisora de formación calidad y cuidados		AP-AE	Manual de acogida al alumno en prácticas
HUESCA	2010					Manual acogida		X	AP-AE	Manual de acogida al alumno en prácticas
ZARAGOZA III	2003 y revisado 2008	X				Guía Acogida	Salón actos Profesor asociado y supervisora enfermería		AE Hospital Clínico	Guía acogida alumnos en prácticas enfermería
ZARAGOZA II Todo sector	2009					X		Profesional es nueva incorporación.	AP-AE	Manual de acogida Sector Zaragoza II
ZARAGOZA II Urgencias	2009					X		Enfermero de nueva incorporación	AE-H MIGUEL SERVET URGENCIAS	
TERUEL	2012-2013			X		X			AE SERVICIO RADIODIAGNOSTICO	Guía de acogida al residente
TERUEL						X		X Personal enfermero de nueva incorporación	AE. UNIDAD DE ENFERMERIA NEONATOS	Presentación de Unidad de enfermería de pediatría
ZARAGOZA I	2009		X			X			AE H.NUESTRA S. GRACIA	Guía para estudiantes de medicina
ZARAGOZA I C.S ACTUR SUR	2008		X						A.P C.S. ACTUR SUR	Protocolo de acogida a los estudiantes de medicina
ZARAGOZA I C.S. AMPARO POCH		X	X	X	X	X			A.P. C.S. Amparo Poch	Documento de acogida para estudiantes
ZARAGOZA I AE VILLANOVA CS. Actur Sur CS. Picarral	2009		X			X Guía objetivos docentes /Actividades.			A.P A.E	Manual de acogida a estudiantes de medicina

Mejora de la acogida de los estudiantes de enfermería de la Universidad de Zaragoza en los centros donde realizan sus prácticas clínicas.

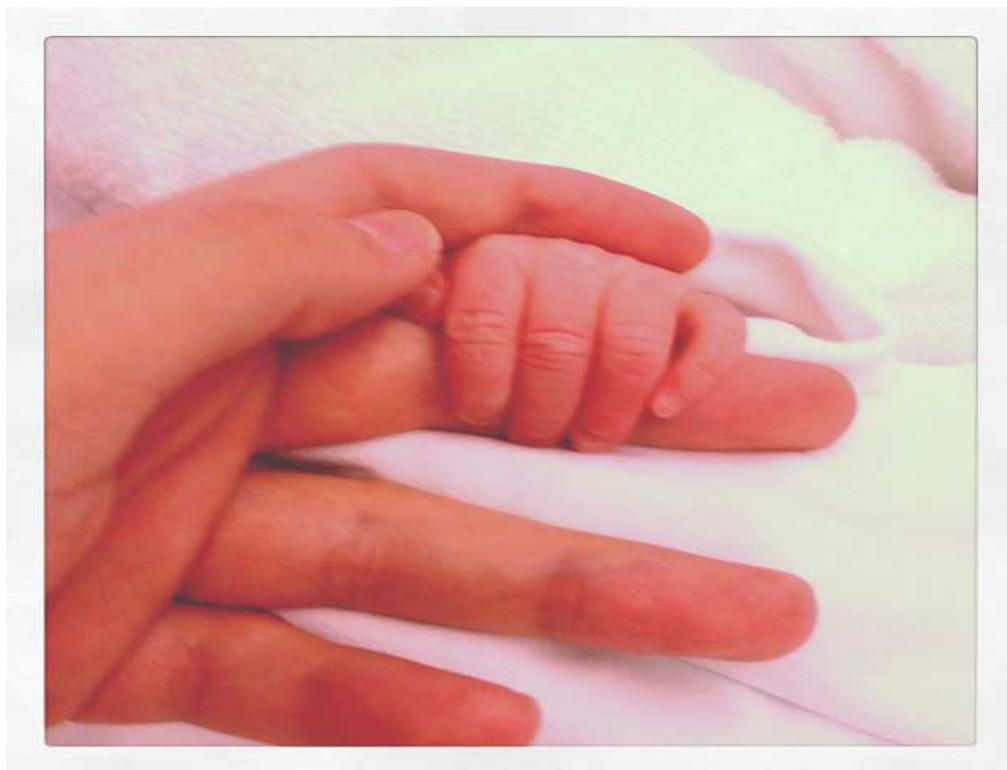
### **ANEXO III**

*Formato de guía de acogida.*

Mejora de la acogida de los estudiantes de enfermería de la Universidad de Zaragoza en los centros donde realizan sus prácticas clínicas.



## GUÍA DE ACOGIDA AL ESTUDIANTE DE ENFERMERÍA EN PRÁCTICAS DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA



<u>Elaborado</u>  <b>(Mayo 2013)</b>	<u>Revisado</u>	<u>Aprobado</u>
Sara Pilar Martínez Cisneros		
Estudiante 4º Grado en Enfermería	Coordinadora prácticas enfermería Universidad Zaragoza	Comisión de Evaluación y Calidad de la Universidad de Zaragoza

*Sólo la versión accesible en la página de la Universidad de Zaragoza, es un original vigente.*

## **INDICE**

1. BIENVENIDA AL CENTRO .....	36
2. PRESENTACIÓN .....	37
2.1 Misión, visión y valores del SALUD .....	37
2.2 Sector al que pertenece .....	38
3. OBJETIVOS DE LAS PRÁCTICAS CLÍNICAS .....	39
4. NORMATIVA LEGAL .....	41
5. FUNCIONAMIENTO INTERNO .....	41
5.1 Información general del centro .....	42
5.2 Servicios de interés del centro .....	43
6. PROFESOR ASOCIADO .....	44
7. CARACTERÍSTICAS UNIDAD/ EQUIPO .....	45
7.1 Cartera de servicios.....	45
7.2 Organización unidad/equipo .....	46
8. INFORMACIÓN DE INTERÉS.....	48
8.1 Medidas de higiene y prevención de accidentes laborales .....	48
8.2 Medidas de prevención de contaminación .....	49
8.3 Tipos de aislamiento.....	50
9. SERVICIO DE PREVENCIÓN DE ACCIDENTES LABORALES .....	51
9.1 Tipos de accidentes laborales.....	51
9.2 Actuación inmediata ante accidentes laborales .....	51
10. CONFIDENCIALIDAD.....	53
11. DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE.....	53
12. DIRECTORIO DEL HOSPITAL.....	54

Mejora de la acogida de los estudiantes de enfermería de la Universidad de Zaragoza en los centros donde realizan sus prácticas clínicas.

## **1. BIENVENIDA AL CENTRO**

El **Equipo Directivo** de enfermería te da la bienvenida al centro de....., esperando que esta guía te sea útil para obtener una visión global de nuestra organización y ubicarte en tu lugar de prácticas lo más rápido y satisfactoriamente posible.

Nuestro reto es importante y complejo: La asistencia sanitaria a los ciudadanos y la formación de nuevos profesionales enfermeros.

Deseamos que las experiencias que adquieras entre nosotros de tu paso por el servicio/equipo te sirvan para tu enriquecimiento personal y profesional.

Nuestro centro, proporciona la asistencia dirigida a la comunidad de acuerdo a los "*principios de equidad, solidaridad, universalidad e integración social*".

Para la división enfermera es una gran satisfacción contar contigo y os deseamos unas buenas experiencias entre nosotros.

El equipo directivo

## **2. PRESENTACIÓN**

### ***2.1 Misión, visión y valores del SALUD.***

#### **Misión del SALUD**

Proporcionar a los ciudadanos y residentes en Aragón una atención sanitaria integral, asegurando su accesibilidad a la misma y entendiendo como tal la promoción de estilos de vida saludables, la prevención y protección frente a factores físicos, medioambientales y biológicos, la prestación de todos los cuidados necesarios en caso de enfermedad, y el mantenimiento del mayor grado posible de autonomía e inserción en su entorno y en la sociedad para, así, satisfacer todas sus necesidades y expectativas en materia de salud.

#### **Visión del SALUD**

Alcanzar una atención sanitaria excelente que sea un modelo de referencia en el que los ciudadanos y profesionales confíen y con el que estén plenamente satisfechos, orientando así la atención a la población del sector y su organización hacia la excelencia de los resultados en salud.

#### **Valores del SALUD**

- Orientación al ciudadano
- Equidad, solidaridad y eficiencia.
- Respeto al paciente y trato humano
- Excelencia profesional
- Implicación de los trabajadores
- Mejora continua, aprendizaje e innovación
- Responsabilidad de la dirección
- Responsabilidad social

## 2.2 Sector al que pertenece

### Descripción del Servicio Aragonés de Salud

El **SALUD** esta organizado en ocho Sectores Sanitarios.



#### A. Descripción del sector.

*Rellenar con población a la que atiende, principales centros de Atención Primaria y Atención Especializada pertenecientes a dicho sector.*

#### B. Organigrama del Sector

#### C. Quien es quien en el hospital.

### **3. OBJETIVOS DE LAS PRÁCTICAS CLÍNICAS**

#### Apartado 3. Orden CIN/2134/2008 de 3 de julio

1. Ser capaz, en el ámbito de la enfermería, de prestar una atención sanitaria técnica y profesional adecuada a las necesidades de salud de las personas que atienden, de acuerdo con el estado de desarrollo de los conocimientos científicos de cada momento y con los niveles de calidad y seguridad que se establecen en las normas legales y deontológicas aplicables.
2. Planificar y prestar cuidados de enfermería dirigidos a las personas, familia o grupos, orientados a los resultados en salud evaluando su impacto, a través de guías de práctica clínica y asistencial, que describen los procesos por los cuales se diagnostica, trata o cuida un problema de salud.
3. Conocer y aplicar los fundamentos y principios teóricos y metodológicos de la enfermería.
4. Comprender el comportamiento interactivo de la persona en función del género, grupo o comunidad, dentro de su contexto social y multicultural.
5. Diseñar sistemas de cuidados dirigidos a las personas, familia o grupos, evaluando su impacto y estableciendo las modificaciones oportunas.
6. Basar las intervenciones de la enfermería en la evidencia científica y en los medios disponibles.
7. Comprender sin prejuicios a las personas, considerando sus aspectos físicos, psicológicos y sociales, como individuos autónomos e independientes, asegurando el respeto a sus opiniones, creencias y valores, garantizando el derecho a la intimidad, a través de la confidencialidad y el secreto profesional.

Mejora de la acogida de los estudiantes de enfermería de la Universidad de Zaragoza en los centros donde realizan sus prácticas clínicas.

8. Promover y respetar el derecho de participación, información, autonomía y el consentimiento informado en la toma de decisiones de las personas atendidas, acorde con la forma en que viven su proceso de salud – enfermedad.
9. Fomentar estilos de vida saludables, el autocuidado, apoyando el mantenimiento de conductas preventivas y terapéuticas.
10. Proteger la salud y el bienestar de las personas, familia o grupos atendidos, garantizando su seguridad.
11. Establecer una comunicación eficaz con pacientes, familia, grupos sociales y compañeros y fomentar la educación para la salud.
12. Conocer el código ético y deontológico de la enfermería española, comprendiendo las implicaciones éticas de la salud en un contexto mundial en transformación.
13. Conocer los principios de financiación sanitaria y sociosanitaria y utilizar adecuadamente los recursos disponibles.
14. Establecer mecanismos de evaluación, considerando los aspectos científico-técnicos y los de calidad.
15. Trabajar con el equipo de profesionales como unidad básica en la que se estructuran de forma uni o multidisciplinar e interdisciplinar los profesionales y demás personal de las organizaciones asistenciales.
16. Conocer los sistemas de información sanitaria.
17. Realizar los cuidados de enfermería basándose en la atención integral de salud, que supone la cooperación multiprofesional, la integración de los procesos y la continuidad asistencial.
18. Conocer las estrategias para adoptar medidas de confortabilidad y atención de síntomas, dirigidas al paciente y familia, en la aplicación de cuidados paliativos que contribuyan a aliviar la situación de enfermos avanzados y terminales.

## **4. NORMATIVA LEGAL**

Estas son algunas normas legales más importantes que rigen y sobre las cuales nos basamos en este centro:

<b>Ley vigente</b>	<b>Fin</b>
Ley 14/1986, de 25 de Abril, del derecho a la protección de la salud.	Regulación general de todas las acciones que permitan hacer efectivo el derecho a la protección de la salud reconocido en el artículo 43 y concordantes de la Constitución.
Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, por el que se establece la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud y el procedimiento para su actualización.	Garantizar la equidad y la accesibilidad a una adecuada atención sanitaria en el Sistema Nacional de Salud estableciendo el contenido de la cartera de servicios comunes de las prestaciones sanitarias de salud pública y fijando las bases del procedimiento para la actualización de la cartera de servicios.
Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón.	Regulación general de todas las acciones que permitan hacer efectivo el derecho a la protección de la salud reconocido en los artículos 43 y concordantes de la Constitución regulando la ordenación del Sistema de Salud de Aragón.
Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.	Regular la autonomía del paciente y los derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud.	Establecer acciones de coordinación y cooperación de las Administraciones públicas sanitarias como medio para asegurar a los ciudadanos el derecho a la protección de la salud, con el objetivo común de garantizar la equidad, la calidad y la participación social en el Sistema Nacional de Salud.
LEY 33/2011, de 4 de octubre, general de salud pública.	Alcanzar y mantener el máximo nivel de salud de la población, dando respuesta a los problemas de salud colectiva, que consigan atenuar los perjuicios de las enfermedades, y permiten recobrar la salud perdida y mejorar la calidad de vida de las personas enfermas.

## **5. FUNCIONAMIENTO INTERNO**

### ***5.1 Información general del centro***

#### UBICACIÓN

*Rellenar con la dirección y ubicación exacta y teléfonos de contacto del centro de AP o AE correspondiente.*

#### CÓMO LLEGAR

*Rellenar con aquellas líneas de transporte público, en el caso de existir, que permitan acceder al centro (bus urbano, tranvía etc.)*

#### CARACTERISTICAS

*Rellenar con datos tales como superficie total del centro, número de camas, número de quirófanos, UCIS, centros de especialidades, área específica, patologías atendidas en el centro.*

#### ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

*Rellenar con la estructura organizativa específica (Gerencia, subgerencia, división médica, división enfermera, división de gestión y servicios generales)*

#### DISTRIBUCIÓN ARQUITECTÓNICA

*Rellenar con el total de plantas disponibles.*

*Añadir en el caso de poseer planos de las diferentes plantas del centro.*

Mejora de la acogida de los estudiantes de enfermería de la Universidad de Zaragoza en los centros donde realizan sus prácticas clínicas.

## **5.2 Servicios de interés del centro**

### SALUD LABORAL

*Rellenar con la ubicación en el centro, las prestaciones y cuando se debe acudir.*

### VESTUARIOS

*Rellenar con la ubicación en el centro.*

**No olvide dejar la taquilla asignada libre al finalizar la relación docente con el centro.**

### BIBLIOTECA

*Rellenar con la ubicación en el centro, prestaciones.*

### PABELLÓN DOCENTE

*Rellenar con la ubicación en el centro.*

### UNIDAD DOCENTE/COORDINADOR FORMACIÓN

*Rellenar con la ubicación en el centro, que es lo que allí podemos obtener.*

## **6. PROFESOR ASOCIADO**

En este centro cada estudiante de enfermería tiene un profesor/a asociado/a de referencia, encargado de intervenir en el proceso de apoyo a la internalización de las actitudes, valores y comportamientos que desarrolléis en este centro así como de evaluar vuestro periodo práctico.

Es importante que cualquier duda/ necesidad que os surja durante vuestro periodo práctico sea puesto en conocimiento de vuestro profesor asociado asignado, para ello os facilitamos los datos necesarios para poder contactar.

### LOS DATOS DE TU PROFESOR/A ASOCIADO/A SON:

- *Nombre asociado/a:*.....
  
- *Puesto que ocupa en el centro:*.....
  
- *E-mail:*.....
  
- *Número de extensión:*.....
  
- *Número de móvil trabajo/busca):*.....

## **7. CARACTERÍSTICAS UNIDAD/ EQUIPO**

### **7.1 Cartera de servicios**

La Cartera de Servicios del Servicio Aragonés de Salud recoge el conjunto de actividades científico-técnicas y administrativas que se realizan en los diferentes niveles de atención, estableciendo y unificando criterios de puesta en práctica, para que se consiga una producción enmarcada en los objetivos del Servicio.

#### CARTERA DE SERVICIOS UNIDAD/EQUIPO ESPECÍFICA

*Rellenar en función de la cartera de servicios disponible en el lugar donde se va a entregar la guía de acogida (psiquiatría, materno infantil, centro de salud, hematología, etc.)*



Mejora de la acogida de los estudiantes de enfermería de la Universidad de Zaragoza en los centros donde realizan sus prácticas clínicas.

## **7.2 Organización unidad/equipo**

## Organización general:

Todos los estudiantes en prácticas en este centro deben de seguir las normas de funcionamiento interno propias, debiendo por tal ser presentadas para cumplirlas.

*Rellenar en función de la organización de la unidad/equipo, horario de comidas, administración de la medicación, pases de visita, pases médico, interacción entre el personal sanitario, distribución del trabajo, altas enfermeras etc.*

## Plan de acción:

*Rellenar en función del plan de acción determinado.*

## Cuarto de curas/ carro de paradas:

*Rellenar en función de la localización en la unidad/equipo del cuarto de curas, material empleado, organización, material específico de una unidad determinada.*

## Carro de paradas

*Descripción del material y fármacos a incluir para garantizar una atención sanitaria eficaz, segura y de calidad a los pacientes que sufren una parada cardiorespiratoria (adjuntar PROTOCOLO).*



Mejora de la acogida de los estudiantes de enfermería de la Universidad de Zaragoza en los centros donde realizan sus prácticas clínicas.

Claves y/o contraseñas necesarias en unidad:

*Rellenar en el caso de unidades/equipos que contengan material al que sólo pueda accederse mediante clave, cómo puede ser la DISPENSACIÓN INFORMATIZADA DE MEDICAMENTOS (PYXIX) o unidades que requieran de clave de acceso para poder entrar (p.e: psiquiatría)*

Protocolos unidad/equipo:

En cada unidad/equipo existen unas técnicas enfermeras que se desarrollan con mayor frecuencia. Es importante que conozcas y entiendas los procedimientos para asegurar una asistencia segura y de calidad a los pacientes y reducir así al máximo la aparición de accidentes por mala praxis.

*Adjuntar protocolos/ guías de actuación en función de la unidad/equipo donde se estén realizando las prácticas clínicas. Estos archivos pueden añadirse como anexos.*

*Por ejemplo en una unidad de oncología será necesario adjuntar un protocolo de manejo sobre citostáticos, en una unidad de medicina interna resultara práctico añadir protocolos sobre curas de UPP etc.*



## **8. INFORMACIÓN DE INTERÉS**

### ***8.1 Medidas de higiene y prevención de accidentes laborales***

#### **Lavado de manos**

El lavado de manos es el medio más eficaz de prevenir las infecciones nosocomiales, así como la medida más importante para evitar la transmisión de microorganismo puesto que las manos del personal sanitario son la vía de la mayoría de infecciones cruzadas y brotes epidémicos.

El lavado de manos se hará:

- Al iniciar y finalizar la jornada.
- Antes y después de utilizar el WC.
- Antes y después de realizar cualquier maniobra al paciente.
- Antes y después de la preparación de alimentos, medicamentos...
- Antes y después del uso de guantes.

El procedimiento de lavado de manos consistirá en:

- Enjabonar (jabón líquido adecuado) con detenimiento, prestando especial atención en los espacios interdigitales durante 30 segundos.
- Aclarado abundante
- Secado con toalla de papel. Cerrar el grifo con la toalla seca de papel.
- Se puede utilizar como alternativa al lavado de manos la solución Alcohólica excepto en presencia de materia orgánica o suciedad visible.

Uniforme

El estudiante deberá aportar **pijama blanco** y **calzado** en el caso de centro de atención especializada o bata blanca en el caso de centro de atención primaria, debiendo ir **identificado** en todo momento de forma visible con la **tarjeta** que le proporcionará su Facultad o Centro Educativo. En la unidad o servicio la supervisora o el personal de enfermería le indicarán donde está el vestuario.

Bata/mascarilla

**BATA:** Se recomienda cuando se realicen procedimientos que puedan suponer contacto con secreciones o fluidos corporales.

**MASCARILLA:** Se recomienda durante procedimientos que puedan generar salpicaduras o en el caso de trabajar con pacientes cuya vía de contagio sea respiratoria y/o inmunodeprimidos.

## 8.2 Medidas de prevención de contaminación

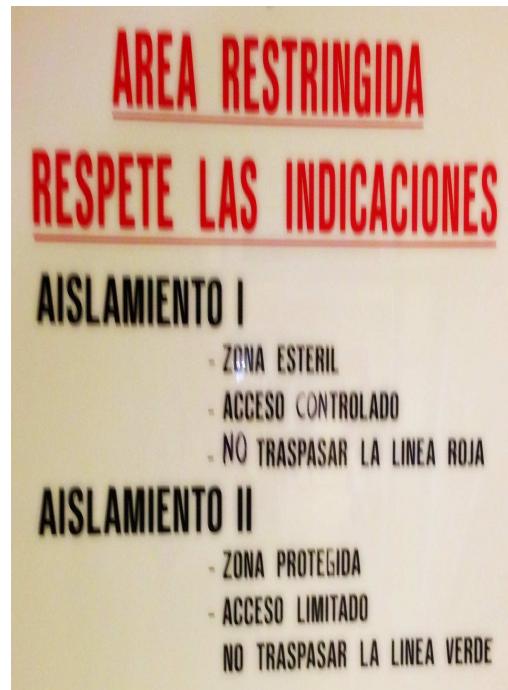
- Usar **guantes** cuando se trabaje con muestras o se manipulen objetos manchados de sangre, fluidos corporales, excreciones y secreciones; así como superficies, materiales y objetos expuestos a ellos.
- Evitar heridas accidentales con instrumentos contaminados con material potencialmente infeccioso, así como el contacto de lesiones cutáneas abiertas con material procedente de los pacientes.
- Deben extremarse las precauciones para evitar accidentes por pinchazos de agujas, las agujas nunca se deben encapuchar después de usadas, se introducirán en los recipientes de material no perforable habilitado a tal efecto.



### **8.3 Tipos de aislamiento**

Las recomendaciones contienen dos grupos de Precauciones:

- A. **Precauciones Estándar:** Diseñadas para el cuidado de todos los pacientes hospitalarios.
- B. **Precauciones basadas en la transmisión:** En pacientes en los que se conoce o sospecha colonización o infección y que puede ser transmitidas por cualquier vía: aérea, gotas y contacto.



Añadir **PROTOCOLOS** en el caso de ser necesarios para el trabajo en la unidad/equipo.

## **9. SERVICIO DE PREVENCIÓN DE ACCIDENTES LABORALES**

### **9.1 Tipos de accidentes laborales**

*Rellenar: ¿Qué puede ser considerado como accidente laboral?*

*Protección de los trabajadores frente a la exposición a agentes biológicos de alto riesgo.*

### **9.2 Actuación inmediata ante accidentes laborales**

Enfermería está en continuo contacto con el paciente, las técnicas que realizan suelen implicar en muchos casos la manipulación de objetos punzantes. Esta manipulación y el contacto directo con el paciente la mayoría del tiempo hacen que uno de los accidentes laborales más frecuentes en la profesión enfermera sea la exposición a fluidos biológicos.

¿Qué debo hacer ante la exposición a FLUIDOS BIOLÓGICOS?

1. **Retirar y verter** al contenedor el objeto con el que se ha producido el accidente.
2. Lavar la parte expuesta con agua y jabón. Si se ha producido salpicadura en nariz o boca lavar con agua abundante. Si ha ocurrido en ojos, irrigar profusamente con suero salino o con agua limpia. NO USAR LEJÍA.

Mejora de la acogida de los estudiantes de enfermería de la Universidad de Zaragoza en los centros donde realizan sus prácticas clínicas.

3. El personal sanitario responsable aportará al **Servicio de Prevención** la información disponible del paciente:

- Identificación del paciente fuente y número de historia
- Pertenencia a grupos de riesgo.
- Infección por patógenos transmisibles por sangre o fluidos (VIH, VHC y VHB) y en su caso el tratamiento pautado y seguido.

4. Solicitar **autorización** al paciente fuente para realizarle serología anti-VIH, Anti-VHC y HBsAg. Si el paciente lo autoriza, se realizará una **extracción de sangre**, llenando dos tubos secos identificados. Guardar las muestras en nevera hasta su entrega en el Servicio de Prevención.

5. Consultar rápidamente con el **Servicio de Prevención de Riesgos Laborales** para valorar la necesidad de iniciar inmediatamente una profilaxis (si es posible en las dos primeras horas).

6. Fuera del horario del Servicio de Prevención, acudir al **Servicio de Urgencias** para ser valorado por el médico del Servicio de Infectuosas de guardia.

**Importante:**

Debemos avisar siempre al personal de la unidad/ equipo del suceso ocurrido en el momento. Si nuestro profesor asociado no se encuentra en el lugar del hecho, deberemos comunicarle lo sucedido.

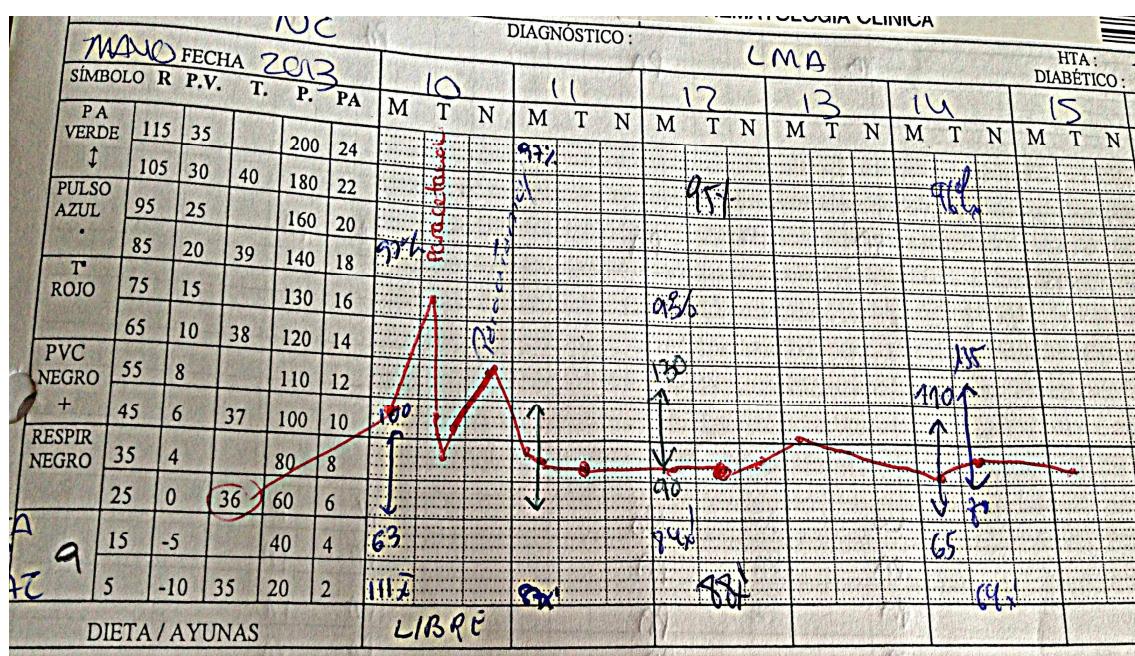
**iEn todos los casos se notificara siempre al servicio de preventiva o de urgencias!**

## 10. CONFIDENCIALIDAD

**LEY 41/2002**, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica en su Artículo 2.7.

### **Confidencialidad y reserva:**

"La persona que elabore o tenga acceso a la información y la documentación clínica está obligada a guardar la reserva debida"



## 11. DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE

La Consejería de Salud ha elaborado la **Carta de Derechos y Deberes de los ciudadanos en los servicios sanitarios públicos de Aragón**, que contiene los derechos y deberes de los pacientes, acorde a la legislación vigente. Están expresados en lenguaje fácil y comprensible.

## **12. DIRECTORIO DEL HOSPITAL**

Listado actualizado de servicios y teléfonos de interés.

*Rellenar con distribución espacial por orden alfabético con los teléfonos y buscapersonas de interés:*

- *AMBULANCIA:.....*
- *PARADA CARDIACA:.....*
- *BUSCA INTENSIVISTA:.....*
- *SEGURIDAD:.....*
- *ASCENSORES:.....*
- *INFORMACIÓN:.....*
- *ADMISIÓN:.....*

Mejora de la acogida de los estudiantes de enfermería de la Universidad de Zaragoza en los centros donde realizan sus prácticas clínicas.

## **ANEXO VI**

*Encuesta de satisfacción del plan de acogida.*

## **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LA ACOGIDA AL INICIO DE SUS PRÁCTICAS CLÍNICAS**

*Agradecemos su colaboración por participar en la encuesta de satisfacción.*

*Su opinión será de gran ayuda para mejorar nuestro Servicio.*

*Los datos que en ella se consignen serán tratados de forma anónima.*

*Por favor, señale **UNA ÚNICA RESPUESTA** en cada pregunta mediante una cruz en el recuadro correspondiente*

1. Estudiante enfermería:

- 1º CURSO  
2º CURSO  
3º CURSO  
4º CURSO

1
2
3
4

2. Sexo:

- VARON  
MUJER

1
2

3. Servicio donde ha realizado prácticas:

- ESPECIALIDADES MEDICAS  
ATENCIÓN PRIMARIA  
ÁREA QUIRÚRGICA  
OTRO SERVICIO

1
2
3
4

4. Responda a cada una de las siguientes preguntas marcando con un círculo la respuesta que considere que refleja mejor su opinión(1, 2, 3, 4, 5)

	Peor	----->			Mejor
	Nada satisfactorio				Muy satisfactorio
1. En el inicio de las prácticas he recibido la información que necesitaba sobre las normas del centro.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
2. Me siento apoyada/o por mi profesor asociado/a.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
3. Me siento apoyado/a con los profesionales con los que he realizado las prácticas.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
4. Me ha sido útil la guía de acogida (en caso de haberla recibido)	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5. Grado de satisfacción global con las prácticas.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6. Grado de satisfacción con el acto de acogida	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Por favor, díganos ahora qué es **lo que MÁS le ha gustado de las prácticas:**

Por último, díganos qué es **lo que MENOS le ha gustado de las prácticas:**

**Otras observaciones:**