

COMO ELABORAR UNA NORMA Y UN POE

Actualizado por: **Mg. Stella Maimone**
Año 2017

INTRODUCCIÓN

La normalización es la actividad que comprende la elaboración, difusión y aplicación de normas, en Argentina el vocablo “Norma” no tiene el sentido estricto que le da la ISO (*International Organization For Standardization*) que la especifica como un documento técnico que establece reglas, directivas o características para satisfacer necesidades reales o potenciales en usos comunes o repetitivos para las actividades y sus resultados, productos, procedimientos o servicios, a fin de obtener un ordenamiento óptimo en un determinado contexto, establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido.

Esta definición es compartida por IRAM (*Instituto Argentino de Racionalización de Materiales*), documentos de carácter técnico elaborados por instituciones no dedicadas específicamente a la normalización, que por consecuencia no reúnen las condiciones dadas por ISO para estudiar normas, deberán definirse, como por ej: “especificaciones”

El diseño de normas es un proceso interno complejo que toma como base necesidades, tendencias, patrones estacionales, tratando de unir tecnología y avances científicos con el factor humano del modo más ordenado y ejecutivo posible.

En un documento normativo los elementos que lo componen interactúan para transformar procedimientos técnicos en un bien, servicio o producto final.

Las normas de uso cotidiano en las instituciones generalmente son verbales y no están por escrito, incluso el personal por falta de esta información o indiferentes a su importancia en caso de que están presentes en los servicios las modifican desvirtuando los procedimientos o recomendaciones pautadas.

Las normas deben incluir los aspectos que a la institución le faciliten cumplir con sus objetivos aplicados a la organización en general, ya que le agregan un valor docente importante al generar una utilidad minimizando riesgos, pérdida de tiempo, mejorando las comunicaciones, actividades superpuestas, etc.

La política del Control de las Infecciones en un Hospital dictaminan que hacer, las normas expresan el detalle paso a paso de como hacerlo, este que hacer y cómo hacerlo deben tener un propósito bien definido por ser leyes internas a situaciones cotidianas, reiterativas que sirven para monitorear, decidir y actuar ante los diversos procedimientos. Una acción en el control de las infecciones sin normas, sólo son buenos deseos.

OBJETIVO DE UNA NORMA

El objetivo general de una Norma es establecer disposiciones claras que faciliten la comunicación e intercambio institucional nacional e internacional.

VARIEDAD DE NORMAS

Hay dos tipos de normas que se pueden utilizar.

- a) La norma tradicional, que puede ser completa o bien estar constituida por varias partes de una norma o por normas separadas. En general son documentos con explicación y fundamentos. En estos casos deben estar indicados claramente los aspectos parciales que abarca cada una de las partes o normas parciales que

constituyan el documento, también se pueden adoptar normas internacionales en un documento normativo nacional como normas adicionales.

b) PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTANDARIZADOS (POE)

Son procedimientos escritos, detallados, para lograr uniformidad en el desarrollo de una función específica. Es la descripción de una técnica, concreta, donde no hay opciones para no hacer lo que dice el POE. Generalmente son puntos a cumplir, de muy fácil lectura y control

LOS POE representan una ventaja competitiva sobre el que no las tiene.

Contar con un POE Implica que el profesional leyó e interpretó las actividades para aplicarlas en su lugar de trabajo

TIPO DE NORMAS

Se reconocen dos grandes grupos de normas:

- § Administrativa: definen procedimientos administrativos de la Institución
- § De procedimiento o técnica, las que deben tener evidencia científica

¿Que es la evidencia científica?

Para el Centro De Control de Enfermedades de Atlanta (CDC - EEUU) cada recomendación está categorizada sobre la base de la existencia de datos científicos, evidencia teórica racional, aplicabilidad e impacto económico.

Para el CDC, el sistema para categorizar las recomendaciones es el siguiente:

CATEGORÍA IA: recomendada fuertemente para su implementación y respaldada fuertemente por estudios epidemiológicos, clínicos o experimentales.

CATEGORÍA IB: recomendada fuertemente para su implementación y respaldada por algunos estudios epidemiológicos, clínicos o experimentales e importante evidencia teórica racional.

CATEGORÍA IC: es una regulación o estándar federal o estatal.

CATEGORÍA II: implementación sugerida y respaldada por evidencia teórica o estudios epidemiológicos o clínicos.

NO RECOMENDACIÓN: problema no resuelto. Práctica en la cual no hay evidencia suficiente o no hay consenso en cuanto a la evidencia de su eficacia.

CLASIFICACIÓN DE NORMAS

Norma Básica: es aquella de amplio campo de aplicación, que comprende disposiciones de conjunto para un campo en particular. Una norma básica puede utilizarse como una norma de aplicación directa o servir como base para otras normas.

Normas de proceso: es la que establece la exigencia que debe satisfacer un proceso para asegurar la aptitud en su empleo. (POE)

Ej: Norma de Lavado de Manos

Normas de servicio: es la que pauta las exigencias que debe satisfacer un servicio. Pueden elaborarse para distintos campos como ser (seguridad, salud, transporte, etc.)

Ej: Norma de Servicios de Alimentación

Referencia a Normas en los reglamentos: es la sustitución de disposiciones en un documento por la referencia a una o varias normas, generalmente se la incluye con su fecha, edición y mención de título.

Ej: ADECI - Medidas de Aislamientos

a) Norma de Lavado de Manos - ADECI - Diciembre 1997.

CONTENIDO DE LAS NORMAS TRADICIONALES

Disposición: es la expresión que toma un documento normativo en su enunciado, da una instrucción, recomendación o exigencia.

Las formas de enunciados se distinguen por las formas verbales utilizadas:

Las instrucciones: se expresan con el verbo en tiempo presente e impersonal, manifiestan una acción por realizar.

Ej: *Lave sus manos después de usar guantes*

Las recomendaciones: se enuncian con las expresiones “es conveniente que” o “se recomienda que” formulan un consejo o una orientación.

Ej: *Se recomienda retirar anillos y pulseras, las uñas cortas y sin esmalte...*

Y los requisitos: con la expresión “debe” o “deben” seguida del verbo en infinitivo y la posibilidad de expresión “puede” o “pueden” seguida del verbo en infinitivo, establecen criterios por aplicar o exigencias que se deben cumplir obligatorias u opcionales.

Ej: *Los guantes deben proteger sus manos de los fluidos corporales*

ESTRUCTURA DE LOS DOCUMENTOS NORMATIVOS

Los elementos que componen un documento normativo se clasifican en:

Preliminares: comprenden la identificación de la norma, introducción a su contenido y explicación del fundamento y desarrollo.

- **Portada:** carátula de presentación del documento normativo.

Ej: ADECI - Norma Lavado de Manos - Comité de Normas (Diciembre 1997)

- **Índice:** optativo, abarcará el listado de capítulos y anexos que contiene la norma.

Ej: 1. Introducción.

2. Definición de términos.

- **Prefacio:** debe figurar en toda norma, contiene la información sobre la institución y personas que prepararon y aprobaron la norma.

Ej: Comité de Normas de ADECI: Miembros integrantes

Miembros de la Comisión Revisora: integrantes

- **Introducción:** optativo, explica el contenido técnico de la norma.

Ej: El lavado de manos es el método más efectivo para prevenir la transferencia...

Generales: disposiciones que contienen lo fundamental de un documento.

- **Título:** lo más conciso posible de manera que permita distinguirse de otras normas.
Ej: Norma Lavado de Manos (Diciembre 1997)
- **Objeto y campo de aplicación:** define el tema tratado, los aspectos básicos que abarca y los límites de aplicación.
Ej: Introducción: *El lavado de manos es ...*
- **Normas para la consulta:** listado con título y fecha de publicación de los documentos que únicamente hayan sido utilizados para la preparación de la norma, debe figurar en un anexo informativo titulado "Bibliografía", precedido de un texto aclaratorio.
El listado no debe contener documentos que no sean accesibles al público.

Ej: Norma Lavado de Manos:

Bibliografía: La Norma de Lavado de Manos contiene referencias, las cuales mediante su cita en el texto, se transforman en disposiciones válidas para la presente. Las referencias citadas eran las vigentes en el momento de su publicación, todo documento es susceptible de ser revisado, quienes realicen documentos basados en esta Norma, deben buscar la posibilidad de aplicar sus ediciones más recientes.

1. *Goldman D. y col.* Estrategias para prevenir y ... Jama, enero 17, 1996: 275 n° 3. 234-240
2. *Wade J. Y col.* Hygienic hand disinfection for ... Hosp. Inf. 1991: 18:211-218

Técnicos: comprende elementos técnicos relacionados a su aplicación.

- **Definiciones:** optativo, contiene las definiciones necesarias para la comprensión de la norma.
Ej: Norma Lavado de Manos (Diciembre 1997)
 2. Definición de términos.
- **Requisitos:** establecen criterios por aplicar o exigencias que se deben cumplir.
Ej: Norma Lavado de Manos (Diciembre 1997)
 3. Consideraciones especiales.
- **Objetivos:** definen el fin práctico de la norma.
Ej: Norma Lavado de Manos (Diciembre 1997)
 1. Introducción.
 - 1) La ocasión.
 - 2) La solución utilizada.
 - 3) La técnica de lavado de manos.
- **Procedimiento:** es la explicación detallada que muestra la secuencia y orden que un profesional debe realizar en un procedimiento, técnica, etc.
Ej: Norma Lavado de Manos (Diciembre 1997)
 - Lavado de manos social.
 - Lavado de manos con antiséptico.

Lavado de manos quirúrgico.

Suplementarios: es la información adicional que figura en un documento normativo que no afecta su contenido y puede incluir datos con respecto a la publicación, notas complementarias o anexos de referencia.

- **Anexos informativos:** suministran información adicional, no deben establecer requisitos, se los define con la palabra "Anexo" seguida de la letra que define su orden y seguida de

la mención normativo o informativo según corresponda:

Ej: **Anexo A (Normativo) *Cuándo y cómo usar guantes ?***

Ej: **Anexo B (Informativo) *Almacene los recipientes de alcohol con tapa a -21°C***

- **Notas de pie:** su empleo se limita al mínimo necesario, se escriben con un número arábigo seguido de paréntesis al pie de página correspondiente, debe separarse del texto por una línea.

Ej: 1) *tomado de Apic vol 4, marzo de 1998*

- **Notas insertadas en el texto:** sólo suministran información esencial para entender la norma, no deben fijar requisitos, se colocan luego del párrafo o capítulo al cual se refieren precedida por el título.

Ej: **Nota: *Recuerde: tómese tiempo para lavar sus manos.***

- **Notas de Tablas y figuras:** se deben incluir independientemente, es permitido que en su recuadro interior contengan requisitos. Los títulos de las tablas deben ser centralizados.

Ej:

Tabla 1 - Lavado de Manos

Antiséptico	Quirúrgico
- Remueve y elimina la flora transitoria	- Elimina flora transitoria y residente

- **Encabezamiento de las columnas:** la primera palabra del encabezamiento de cada columna debe comenzar con mayúscula. En caso de emplear unidades deben colocarse debajo de estas.

Ej:

Tabla 2 - Soluciones Antisépticas

Acohol 70 % ml	Alcohol con G.C. 0,5 % ml	Iodopovidona 7,5 % ml

ALINEACIÓN DE LAS DIVISIONES O SUBDIVISIONES

En todas las etapas de elaboración de las normas los números y el texto deben alinearse a la izquierda de la página.

Ej: 3. Características y selección de soluciones antisépticas.

Enumeraciones y notas insertadas en el texto deben estar desplazadas hacia el margen derecho precedidas por un guión o letra minúscula seguida de paréntesis, permitiéndose que en cada numeración se introduzca una proposición gramatical completa seguida de dos puntos o sin ellos.

Sí fuera necesario subdividir aún más un ítem, debe emplearse números arábigos seguidos de paréntesis, haciendo una nueva sangría.

Ej: 3. Características y selección de soluciones antisépticas

- seguridad y eficacia en la reducción del conteo microbiano de la piel

a) espectro microbiano.

b) acción residual.

UTILIZACIÓN DE MARCAS COMERCIALES

Evitar el empleo de marcas registradas para un producto en particular.

Ej: En lugar de "Difexón" - Iodopovidona -

Si no puede evitarse su mención, se da la marca del producto, pero debe estar asociado a una nota al pie de página.

Ej: (marca comercial) producto distribuido por (proveedor) esta información se suministra para conveniencia de los usuarios de esta norma, pero no significa que ADECI apruebe o recomiende el uso exclusivo de este producto así designado.

ABREVIATURAS

Limitar su uso, cuando no se adjunte un listado de abreviaturas en la norma, la primera vez que se cite deberá escribirse el término completo seguida de su abreviatura entre paréntesis.

FIGURAS - GRÁFICOS - DIBUJOS

Deben numerarse con cifras arábigas comenzando por el 1, independientemente de los capítulos y tablas.

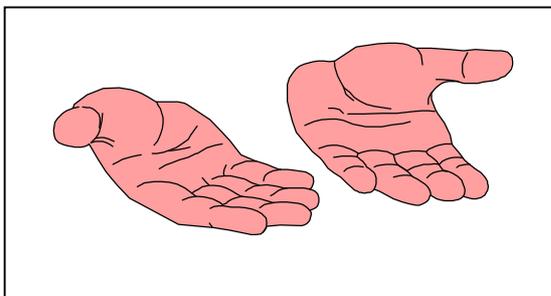


Figura 1 - Lavado de manos

RECONSIDERACIÓN

Actividad referente a un documento normativo que tiene como objetivo decidir su confirmación, modificación, reemplazo o anulación.

Cuando una Norma, luego de ser considerada es reconfirmada, se reemplaza el año de aprobación por el de confirmación en la reimpresión.

Ej: ADECI - Norma Lavado de Manos (Diciembre 1997)

Norma reconsiderada: ADECI - Norma Lavado de Manos (Julio 1999)

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTANDARIZADOS

Objetivos de los POE:

- § Mejorar la eficiencia operativa y asegurar consistencia en el producto final.
- § Asegurar un entrenamiento adecuado.
- § Proveer un sistema operacional que facilita las auditorias.
- § Permitir y estimular un continuo perfeccionamiento de los procedimientos.

Pre elaboración de un POE

1. Seguridad personal, protección del medio ambiente (es mejor una POE antes, que un juicio o accidente después)
2. Consistencia, debe tener posibilidad de aplicarse en forma continua y sin interrupción.
3. Asegurar la no interrupción de los procesos y el cumplimiento con tiempos establecidos.
4. Asegurar que en caso de errores no se dañan terceros.
5. Cumplimiento con las regulaciones y las normas de las compañías y del país.
6. Entrenamiento, las personas que elaboran los POE deben tener entrenamiento en este tema o bien solicitar ayuda para comenzar a entrenarse
7. Se debe construir una herramienta para evaluar el PROCESO y una Herramienta para evaluar el RESULTADO.
8. debe constar de un Registro histórico de cómo, cuándo y porqué un proceso fue cambiado o mejorado.
9. Explicación documentada de pasos, que puede ser revisada y mejorada en caso de un accidente provocado por el no cumplimiento del POE.

¿Cómo elaborar un POE?

LOS POE ESTÁN RELACIONADAS A UNA ACTIVIDAD ESPECÍFICA Y DEBEN INCLUIR

- § El propósito de la actividad
- § Quién la llevará a cabo
- § Una descripción del procedimiento, que contenga todos los pasos del mismo
- § Acciones correctivas en caso de errores

Además un POE debe ser:

- Claros y concisos: directo al "grano"
- Comunicados en pocas palabras, frase o párrafos
- Completos: deben contener toda la información para llevar a cabo el procedimiento
- Deben ser **OBJETIVOS**: contener hechos no opiniones

- Deben ser **COHERENTES**: seguir una secuencia lógica en el listado de todos los pasos necesarios para llevar a cabo un procedimiento.
- Tener en cuenta al lector al que van dirigidos
- Claridad en el propósito
- Usar el principio: “decir al lector lo que se le va a decir, luego decir lo que se dijo se diría”.
- Empezar con un párrafo introductorio que describa brevemente el procedimiento. Luego seguir con una completa descripción del mismo.
- Usar viñetas, tabulaciones u otros elementos que ayuden a la clara comunicación visual.
- Resumir en borrador el procedimiento antes de escribirlo.
- Establecer el orden lógico de las actividades.
- Incluir tópicos como: introducción, objetivo, responsabilidades, actividades operacionales.
- Tener presente que un procedimiento es raramente logrado con un primer borrador.
- El primer borrador debe ser escrito sin prestar atención en detalles de gramática o escritura.
- Revisar el borrador tantas veces como sea necesario. Esperar 24 horas para la 1° revisión.
- Tener en cuenta que si uno se aburre al escribirlo es muy probable que resulte aburrido al que lo lea.
- Evitar muchas palabras para describir una actividad. (palabras vagas, oraciones largas)
- Lo importante es saber el procedimiento y transmitirlo en forma clara.

RESUMIENDO, UN POE TIENE QUE CONTAR CON:

Objetivos Propósito	Qué es lo que el procedimiento quiere lograr
Alcance	Qué áreas del trabajo cubre
Pasos del proceso	Descripción de la tarea
Responsabilidades	Quién debe llevar a cabo cada parte de la tarea

EJEMPLO DE UN POE

SERVICIO DE INFECTOLOGÍA Y CONTROL DE INFECCIONES	TEMA: PRECAUCIONES ESTANDARES	Página 9 de 19	
		ELABORACIÓN	9-2004
		REVISIÓN	10-2004

Objetivo:

- § Reducir el riesgo de transmisión al personal de patógenos de la sangre y reducir la transmisión de microorganismos entre pacientes.
- § Aislar todos los fluidos corporales del paciente, principalmente la sangre, para protección del equipo de salud.
- § Aislar las secreciones y excreciones del paciente como orina, materia fecal, saliva, secreciones purulentas, etc., para prevenir la transmisión cruzada entre pacientes.

Destinatarios: médicos, enfermeras, técnicos, personal de laboratorio, odontología, Personal de limpieza, encargados de controlar la limpieza

Normas relacionadas: Lavado de manos, limpieza de superficies del ambiente, manejo de residuos

Referencias:

1. CDC draf: Guideline for Isolation precautions: Preventing transmission of infectious Agents in Healthcare settings.2004
2. Maimone S, Rojas G, Laugas S. Medidas de Aislamientos para Hospitales. ADECI VISION N°5 Vol. 2 1998.
3. Maimone S, Salgueira C, Dimartino A Manual de normas para el Control de Infecciones. Servicio de Infectología y Control de Infecciones. Sanatorio Mitre. 2004.

Norma para las Precauciones Estándares

Enfermedades Que Requieren El Uso De Precauciones Estándares

- § Utilizar las precauciones estándares para todos los pacientes, sin importar el diagnóstico.



Indicaciones para las Precauciones Estándares

- § La principal medida de barrera son los guantes, a los efectos de aislar los fluidos corporales.
- § Los guantes deben estar en los sectores de atención de pacientes en sus cajas originales.
- § Lavarse las manos cada vez que se retiran los guantes
- § Si se sospecha que puede ocurrir salpicadura, se tendrá la prevención de colocarse antiparras, barbijo y camisolín correctamente. (ver dibujos)



- § Si el paciente tiene diarrea o abundantes secreciones respiratorias, se deberá utilizar un camisolín para la atención directa del paciente,
- § Se utilizará un descartador de punzantes en todas las estaciones de enfermería y al lado de los pacientes cuando se utilicen elementos punzo cortantes.
- § Los termómetros y mangos de tensiómetros deben ser limpiados con alcohol antes de ser usados con otro paciente.
- § Los residuos deben descartarse de acuerdo a las normas expuestas en este manual
- § El personal que trabaja en los centros de salud, debe estar vacunado obligatoriamente contra la hepatitis B.

- § Si ocurre un accidente por punción o salpicadura en mucosas, el personal debe obligatoriamente denunciar el mismo antes de las dos horas de producido, a su supervisor inmediato.
- § El personal debe ser asistido de acuerdo a las normas de la ART antes de las dos horas de producido el accidente.
- § El accidente debe quedar asentado.

PROGRAMA DE NORMALIZACIÓN

Es la decisión unitaria que se aplica a todas las situaciones similares, una orientación de como deben hacerse todas las actividades rutinarias, establecer lo que la institución desea que se haga.

Existen diferentes puestos de trabajo distribuidos en una diversidad de unidades, servicios, departamentos, pero a pesar de sus semejanzas, el orden interno es distinto, así como sus procedimientos, esto hace imposible la redacción de una "norma universal", el objetivo de un Programa de Normas / Manual de Normas es especificar y operacionalizar las estrategias, tácticas, procedimientos, necesidades indispensables para interpretar y traducir los diversos idiomas hospitalarios existentes en cada servicio, evitando la lentitud, defectos, pérdida de tiempo al permitir visualizar en forma precisa las actividades cotidianas.

La lógica y el sentido común de muchas profesiones reconocen el valor de un Manual de Normas, sin embargo su elaboración no es una práctica habitual dentro de las instituciones por tres causas principales:

- 1- La técnicas, metodologías para elaborar normas no son conocidas.
- 2- No reciben la importancia y el apoyo necesario.
- 3- Su desarrollo requiere tiempo por parte de los integrantes de cada área.

La presencia de un Manual de Normas es la herramienta más eficaz para transmitir conocimientos y experiencias, documentan que se ha probado, lo conocido hasta el momento, lo útil de los procedimientos, dividido en función de las actividades y responsabilidades que le competen asegurando un documento único, debido a que un procedimiento puede estar repetido en más de un área debido a su campo de aplicación. En organizaciones pequeñas un sólo Manual puede ser suficiente, sin embargo dado que la mayoría de las instituciones tienen definidas las principales áreas, es conveniente por control y facilidad del manejo de la información que cada sector tenga su manual propio de procedimientos que por sus funciones maneje cotidianamente.

Ej: Norma para la colocación de Sonda Vesical, involucra a:

- Servicios de internación.
- Servicios de atención ambulatoria.
- Quirófanos.
- Médicos - Residentes: Urología.
- Escuela de Enfermería: alumnos.
- Comité de Control de Infecciones: procedimientos invasivos.

ORGANIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD, COMO SE HACE UNA NORMA / MANUAL DE NORMAS?

Recomendaciones preliminares:

- § En la elaboración de Normas / Manual de Normas la principal preocupación debe estar dirigida a la homogeneidad de su redacción, comunicación y administración de tiempos y esfuerzos de los profesionales involucrados.
- § No puede ser tarea a tiempo parcial ni producto de la improvisación, sino función a tiempo completo, programado y sustentado por una política hospitalaria.
- § Nombrar un coordinador del grupo de trabajo, líder, con conocimientos, habilidades, experiencia en el saber escuchar opiniones, que implante una estrecha relación con todos los integrantes del proyecto y una relación independiente pero permanente con los asesores, especialistas, técnicos, para obtener ayuda o requerir sugerencias.
- § Aplicar técnicas de dinámica de grupo para la ejecución eficiente y en conjunto del trabajo. Es frecuente y normal situaciones de conflicto interno en un grupo, no interpretación de la finalidad de la tarea, si bien a través de la confrontación surgen ideas nuevas, estas situaciones deben ser controladas por el coordinador para que no afecten los resultados y plazos establecidos, orientando la toma de decisiones al comité principal.
- § Establecer rutinas operacionales para observar las relaciones de causa - efecto, necesidades de cambio en áreas físicas, funciones del personal u obligatoriedad de su aplicación y cumplimiento.
Ej: quien lo hace? que hace ? como lo hace ?
- § Las normas pueden ser redactadas en genéricamente y requerir varios procedimientos para llevarlas a cabo.
Ej: Central de Esterilización = recibe, prepara, almacena y distribuye material estéril a enfermería, quirófanos, farmacia, servicios de diagnóstico, ambulatorios, etc.
Para la ejecución de esta norma se deberán redactar "Procedimientos" para cada etapa de los procesos : 1- Recepción, 2- Limpieza, 3- Desinfección, 4-Preparación, 5-Rótulos 6- Esterilización, 7- Control 8 - Entrega y Distribución.
- § Las personas que aprueban los documentos deben ser diferentes a quienes las elaboran. esto le da más objetividad a la sistemática de revisión, aprobación, etc.
- § Todos los documentos deben revisarse anualmente, consignando en la norma la fecha de consideración, vigencia, reemplazo o anulación de la misma.

Rol del Coordinador: funciones / responsabilidades

- ⇒ Delinear el programa de normalización al cuerpo directivo de la institución o comité, con los objetivos propuestos a alcanzar dentro de un período determinado.
- ⇒ Elegir métodos de trabajo, organización y evaluación del grupo de trabajo

- ⇒ Confeccionar un listado nominal de procedimientos, normas a desarrollar de acuerdo a la organización del hospital / comité y servicios involucrados.
- ⇒ Efectuar un relevamiento de normas, procedimientos ya realizados e incorporarlos al proceso de revisión, discusión / observación de cambios necesarios.
- ⇒ Establecer reglas básicas de reuniones con los integrantes permanentes, periodicidad y horarios de los encuentros, nombrar sub-grupos para la evaluación / revisión de normas, divulgación abierta de las conclusiones de trabajo.
- ⇒ Monitorear las etapas del proceso de elaboración de normas *"esquema de trabajo"*:
- ⇒ Establecer plazos cortos de interconsultas multi-profesionales.
- ⇒ Conservar un archivo / copias de los documentos maestros presentados y evaluados

Miembros integrantes: funciones / responsabilidades

- ⇒ Enumerar por orden de importancia las actividades, procesos, servicios que serán objeto de un trabajo específico dentro del programa de normalización.
- ⇒ Hacer la diferenciación de denominar al documento de trabajo con la designación de *"Esquema"* desde la etapa de iniciación de estudio, posterior discusión y nueva consideración del documento hasta su aprobación y elevación a las personas revisoras, denominación que conserva hasta su aprobación y sanción como *"Norma"*
- ⇒ Los plazos de redacción, revisión deben ser cortos, compete a todos los participantes del grupo cooperar para apresurar la presentación de los documentos - borradores en el menor tiempo posible.
- ⇒ Estar atentos para que en la elaboración de normas exista un consenso amplio de consulta a todo el personal, apoyando el criterio realista y mensurable de un procedimiento, de manera que se pueda aplicar y evaluar su cumplimiento.
- ⇒ Corregir la redacción a formatos e impresos de presentación.
- ⇒ Mantener un archivo / copias de los documentos maestros presentados y evaluados con la fecha establecida de vigencia para su aplicación.
- ⇒ Confeccionar listados de distribución de las Normas / Manual.
- ⇒ Cumplir con las etapas de proceso de un *"esquema de trabajo"*:
 - **elaboración de un borrador:** diagrama de la norma, gráfica de flujos, análisis los procesos, etc.

- **Corrección del esquema:** eliminación de errores de impresión, sintaxis, de texto, etc. Emitir las correcciones por hoja separada o en una nueva emisión del documento.
- **Enmienda:** modificación, adición o supresión de partes específicas del contenido de un documento. Las enmiendas se presentan en hojas adicionales, separadas del documento principal.
- **Revisión:** involucra el análisis y la introducción de todos los cambios necesarios en la esencia y en la presentación de un documento normativo. Los resultados de la revisión implican la publicación de una nueva emisión del documento.
- **Reimpresión:** nueva impresión del documento normativo en las que se incorporan las modificaciones definitivas.
- **Aprobación:** consideración última del documento normativo.
- **Impresión:** impresión del documento normativo.
- **Distribución:** comunicación de la existencia y aplicación de la norma.

Etapas operativas para la elaboración de esquemas / normas de manera sencilla.

- El coordinador elabora un programa interno de trabajo a todos los integrantes del grupo.
- El coordinador solicita a los integrantes un listado con las normas que se requieren desarrollar por orden de importancia y áreas.
- Los integrantes comienzan a elaborar el borrador de la norma seleccionada, iniciando la gráfica del diagrama de flujo correspondiente (que hacer, como, quien?)
- Presentación y revisión conjunta del esquema de flujo, asegurando así que el procedimiento a normar cumple adecuadamente con él propósito.
- Elaboración del borrador de la norma según el lineamiento aprobado.
- Presentación a discusión, corrección conjunta.
- Revisión final - Aprobación - Impresión
- Distribución

QUÉ ACTIVIDADES Y CUÁNTO TIEMPO INVOLUCRA HACER NORMAS?

Sólo con la idea de ilustrar el desglose de los principales pasos que componen el proceso de hacer normas, los tiempos sirven de estándar de referencia, cada grupo que se comprometa con este proyecto deberá en base a la disponibilidad de sus integrantes definir los tiempos propios de la elaboración de normas.

ACTIVIDADES	TIEMPOS mín. / máx.
a) Recopilar bibliografía	4 - 8 hs
a) Revisión bibliográfica	4 - 8 hs
b) Elaborar el borrador del diagrama de flujo	2 - 4 hs
c) Revisar el diagrama (con las personas involucradas)	2 - 4 hs
d) Elaborar el borrador del procedimiento	4 - 8 hs
e) Mecnografiarlo / PC	4 - 8 hs
f) Revisar y corregir el borrador (quien lo hace)	2 - 4 hs
g) Revisar el borrador con las personas involucradas	2 - 4 hs
h) Hacer correcciones finales	2 - 4 hs
g) Imprimir original	1 - 2 hs
Total Horas	27 - 54 hs

CÓMO ASEGURAR QUE LAS NORMAS SE CUMPLAN?

- Antes de elaborarlas analizar sus pro y contras.
- Involucrar al personal que debe cumplirla para obtener su opinión y compromiso.
- Hacer la difusión formal y adecuada a todo el personal relacionado con la misma.
- Lograr en el personal la comprensión del por qué de la Norma y sus beneficios.
- Realizar auditorías periódicas para vigilar en base a evidencias explícitas sí se conoce la norma.
- Dar reconocimiento a aquellas personas o departamentos con mayores resultados.
- Lo que se busca en la Norma es que se cumpla con el, propósito para el cual fue diseñada, es el medio para alcanzar un objetivo, debe ser reconocido y comprendido por todos.
- Evitar que la Norma sea un fin a obedecer, por que quienes la apliquen actuarían sin sentido común.

AUDITORIA DE NORMAS

Las normas deben auditarse. Asegurar su cumplimiento y poder documentarlo. Esta es una tarea en conjunto con el Departamento de enfermería, cirugía, farmacia, de acuerdo al tema de la norma.

Hay dos formas de evaluar una norma:

- § Evaluación de proceso, por medio de guías de evaluación
- § Evolución de resultado, por medio de indicadores como tasas de infección, caídas de la cama, etc

Las evaluaciones de proceso se pueden realizar por medio de estudios de corte transversal de un solo día, como los estudios de prevalencia, o de un período de prevalencia, a los efectos de documentar el cumplimiento de la norma. Esta evaluación la puede hacer el enfermero jefe, la enfermera en control de infecciones, los médicos jefes de servicio, etc. Las evaluaciones de resultado son parte del trabajo de la enfermera en control de infecciones. Las tasas de bacteriemias, por ejemplo son un indicador de resultado de la norma de accesos vasculares. Esta evaluación indica el cumplimiento de lo observable (guías de proceso) y lo no observable ya que si el catéter se colocó en forma adecuada, no se pudo observar, salvo que se este realizando una guía en tiempo real. Esto último es la observación en la colocación de los catéteres mientras se utiliza una guía de proceso en tiempo real. Esto puede ser muy engorroso, por lo que el indicador tasas de bacteriemias altas, podría llevar al control en tiempo real. (Todos los catéteres se observan en el momento de la colocación)

¿Como elaborar una guía de evaluación?

- § Elaborar un POE o una norma
- § Elaborar una guía de preguntas observables, por ejemplo en el caso de las precauciones estándares: ¿hay guantes disponibles en la habitación?
- § Seguir el mismo orden que se utilizó en el POE, para realizar la guía
- § Colocar un puntaje a cada punto observable
- § Colocar un porcentaje de cumplimiento esperado
- § Se puede observar el procedimiento en forma directa o el registro del mismo, por ejemplo si se está evaluando el baño quirúrgico, se puede observar el registro de enfermería dónde debe estar asentado antes de la cirugía: baño pre quirúrgico con iodopovidona.

Ejemplo de una guía de evaluación de proceso

5. PROCEDIMIENTOS Y PRECAUCIONES ESTÁNDARES	Fact Pond	Puntaje	Puntaje pond máx	Puntaje Pond alcan	% TOTAL
1. Las habitaciones cuentan con guantes dispuestos en cajas y en lugares de fácil acceso	3	1	3	6	3,19
2. Hay antiparras disponibles y en lugares visibles (office de enfermería y/o sector de lavado de materiales)	3	2	6	6	6,38
3. Los frascos de aspiración son descartables	3	2	6	6	6,38
4. Las tubuladuras de aspiración son descartables entre pacientes	3	2	6	6	6,38
5. Los termómetros se observan limpios y no están contenidos en ningún líquido	3	2	6	6	6,38
6. Los elementos biomédicos para uso con el paciente están disponibles y accesibles en cada consultorio	3	2	6	6	6,38
7. Los elementos biomédicos pasaron por un proceso de esterilización o desinfección y se pudo corroborar a simple vista	3	2	6	6	6,38
8. Los mangos del tensiómetro son de tela plástica y se pueden limpiar entre pacientes	2	2	4	4	4,26
9. Los mangos del tensiómetro y el estetoscopio se observan limpios	3	2	6	6	6,38
10. Las heladeras de medicación/vacunas están ordenadas, limpias y son exclusivas para ese fin	3	2	6	6	6,38
11. Las heladeras de medicación cuentan con un termómetro externo y planillas de control de temperatura diaria que acreditan la misma	3	2	6	6	6,38
12. El personal conoce la sistemática en caso de accidente de punción y salpicadura con sangre y/o fluidos corporales con sangre	3	2	6	6	6,38
13. Existen registros de accidentes por punción y salpicadura con sangre y/o fluidos corporales con sangre	3	2	6	6	6,38
14. El personal médico y de enfermería está vacunado con la vacuna de la hepatitis B y existen registros actualizados	3	2	6	6	6,38
15. Existe Planificación Anual sobre Programas de capacitación al personal de los centros médicos	3	0	6	0	0,00
16. El personal de enfermería y técnico asistió a capacitación en el año en curso y hay registros que así lo acreditan. (Lo esperado es una capacitación por semestre)	3	0	6	0	0,00
Total			94	79	84.04

- I. **Factor de Ponderación:** es un número asignado en forma arbitraria que se selecciona y su significado es Mínimo: (1) Es norma escrita y mejora el estándar de calidad con relación a la hotelería. Su ausencia indica falta de confort y/o estética. Medio: (2) Es norma escrita y mejora el estándar de calidad. Su ausencia indica bajo riesgo para la salud. No hay riesgo legal. Máximo: (3) Es ley o norma escrita y es un estándar claro de calidad. Su ausencia indica riesgo legal y/o para la salud
- II. **Puntaje:** es el grado de cumplimiento alcanzado. Incumplimiento total: no cumple con los criterios del estándar o norma y se coloca un 0; Cumplimiento Parcial: cuenta con el 70% de los criterios del estándar. Y se coloca un 1; Cumplimiento Total: cumple con el 100% los criterios del estándar y se coloca un 2

- III. **Puntaje ponderado máximo** : es el producto del factor de ponderación y el puntaje máximo que se pudo alcanzar. ES EL MÁXIMO PUNTAJE QUE SE PUEDE ALCANZAR SI LA NORMA ES CUMPLIDA EN UN 100%
- IV. **Puntaje ponderado alcanzado**: es el producto del factor de ponderación y el puntaje alcanzado real.
- V. **Porcentaje parcial**: es el porcentaje alcanzado en ese tema.

REVISIÓN DE LAS NORMAS

Es importante contar guías, formatos que oriente los pasos a seguir, el control, la revisión, aprobación, revisión anual y documentación de la actividad cumplida.

Ejemplo: N° 1

ASOCIACIÓN DE ENFERMEROS EN CONTROL DE INFECCIONES

ESQUEMA DE ELABORACIÓN PARA : NORMA LAVADO DE MANOS
CÓDIGO: PROCEDIMIENTO LAVADO DE MANOS - 001

COORDINADOR: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

INTEGRANTES: xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx

FECHA DE APROBACIÓN: DICIEMBRE 1997

REVISIÓN / RECONSIDERACIÓN: ENERO 1999

NORMA LAVADO DE MANOS

- 1 - PROPÓSITO
- 2 - ALCANCE
- 3 - RESPONSABILIDADES
- 4 - DEFINICIONES
- 5 - DIAGRAMA DE FLUJO
- 6 - DOCUMENTO BORRADOR
- 7 - FORMATO / DISEÑO:
 - Portada
 - Índice
 - Prefacio
 - Introducción
 - Título de la Norma
 - Objetivos - Campo de aplicación
 - Procedimiento
 - Anexos
 - Referencias bibliográficas
- 8 - REVISIÓN DEL DOCUMENTO
- 9 - APROBACIÓN
- 10 - LISTADO DE DISTRIBUCIÓN

Bibliografía:

Sistemas y Procedimientos - Víctor Lazzaro, EEUU, 1998
Políticas y Procedimientos - Martín G Alvarez Torres, México, 1995
Norma Iram 50- parte I,II,II,IV y Diciembre, 1988.
Norma Iram Experimental 1-1, Septiembre 1993.
Manual de Organización y Procedimientos Hospitalarios
Organización Panamericana de la Salud, HOS02, 1990
Cardoner Sandra; Visión 14, vol 4; año 1999