

NSCCHS Utiliza Minitab para ponerle el sello "STaMP" a su personal con conocimiento estadístico



Cuando los analistas de calidad del NSCCHS deseaban desarrollar y lanzar un programa de entrenamiento estadístico para su personal, recurrieron a Minitab Statistical Software.

HECHOS CLAVE

ORGANIZACIÓN

NSCCHS

REVISIÓN GENERAL

- 11 instalaciones principales de cuidado de la salud
- Presta servicio a una población de 1.1 millones
- Personal de 14,000 miembros
- Cubre 2, 500 kilómetros cuadrados

RETO DE CALIDAD

Crear un programa para entrenar al personal para utilizar estadísticas a fin de maximizar la atención a pacientes.

PRODUCTOS UTILIZADOS

Minitab® Statistical Software

RESULTADOS

- Exitoso programa de entrenamiento estadístico implementado
- Atención mejorada a pacientes en las instalaciones
- Programa galardonado

El Northern Sydney Central Coast Health Service (NSCCHS) comenzó a realizar proyectos de mejora de la calidad en varias de 11 instalaciones principales a mediados de la década de los 90. Estos esfuerzos, que aplicaban técnicas de control estadístico de procesos (SPC) para supervisar y reducir la variabilidad en procesos de cuidado de la salud, resultaron ser muy exitosos. Pero mientras los procesos beneficiaron al NSCCHS y demostraron que el análisis estadístico podía ser un componente clave para mejorar la vida de los pacientes, también revelaron una necesidad de educación orientada y apoyo continuo para miembros del personal que requerían el uso de estadísticas para abordar desafíos de calidad. En respuesta a esto, el NSCCHS desarrolló y lanzó un Programa de pensamiento y métodos estadísticos integral conocido como "STaMP" (Statistical Thinking and Methods Program). En la década, desde la fundación de STaMP, el programa ha mejorado enormemente la comprensión estadística del personal, al darle acceso a las herramientas necesarias para transformar datos estadísticos en conocimiento y mejor atención a los pacientes. Para convertir sus datos en resultados, la organización se apoya en Minitab Statistical Software.

El reto

En 1996, un equipo de mejora de la calidad del NSCCHS Royal North Shore Hospital utilizó herramientas de calidad para reducir el tiempo que las pacientes de maternidad pasaban en el hospital después de dar a luz. El proyecto redujo significativamente el tiempo que el paciente debía permanecer internado e hizo al hospital merecedor de

un premio póster de Administración de calidad en la conferencia de la International Society for Quality in Healthcare de ese año. Sin embargo, hubo una oportunidad limitada para que el equipo de mejora de la calidad del Royal North Shore extendiera la iniciativa fuera de la unidad de maternidad del hospital, y mucho menos a las otras 10 instalaciones del NSCCHS. Se recolectaron datos en toda la organización, pero pocos miembros del personal estaban entrenados para llevar a cabo y aplicar principios estadísticos.

Para obtener más información sobre cómo mejorar la calidad, visite www.minitab.com.

“Una encuesta al personal reveló que nos estábamos ahogando en muchos datos, pero que teníamos muy poca información sobre el significado de esos datos”, dice Helen Ganley, analista de calidad de NSCCHS.

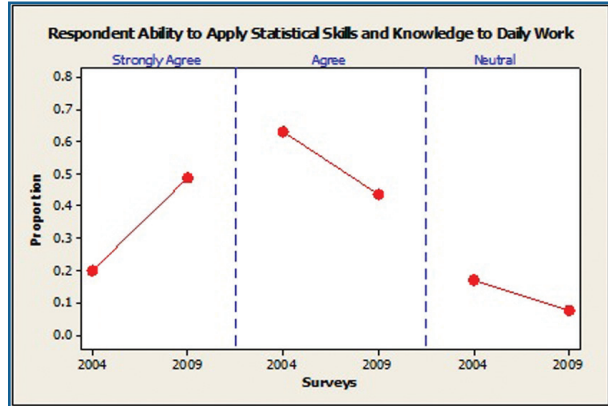
Ganley y un equipo de colegas analistas de calidad de NSCCHS desarrollaron un plan para establecer iniciativas de calidad en toda la organización. La meta era mejorar la capacidad del personal para transformar efectivamente datos en conocimiento y trabajar apropiadamente en consecuencia a conclusiones para mejorar la atención a los pacientes. Su desafío consistía en crear un programa que permitiría al personal utilizar estadísticas para maximizar la atención a los pacientes sin cargarlos con la necesidad de convertirse en verdaderos estadísticos.

Cómo ayudó Minitab

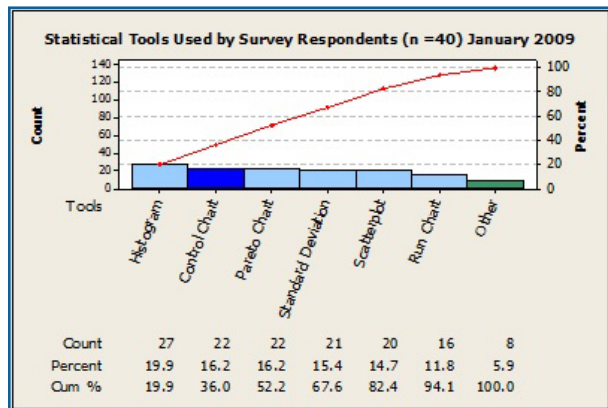
Cuando arrancó el programa STaMP, el NSCCHS seleccionó Minitab Statistical Software como componente clave de su implementación. La sencilla interfaz de usuario de Minitab combinada con su minucioso sistema de ayuda hizo fácil entrenar al personal, independientemente de sus conocimientos estadísticos. Debido a que la meta principal de STaMP es enseñar y entrenar a una masa crítica de personal para producir análisis estadísticos, la licencia corporativa de NSCCHS hizo que toda la organización tuviera acceso al software. En poco tiempo, el primer conjunto de participantes del programa utilizaba herramientas como gráficas de control, histogramas y gráficas de dispersión para analizar e interpretar sus datos.

Para sostener su conocimiento estadístico y ampliar las habilidades del personal en el tiempo, los fundadores de STaMP organizaron diversos tipos de entrenamiento continuo que utilizaba Minitab:

- STaMP realiza talleres regulares de Minitab para preparar al personal en varias facetas del software. Los talleres se imparten utilizando la StatGuide™ única de Minitab, la cual proporciona orientación práctica y fácil de entender para interpretar resultados de análisis, tablas y gráficos.
- Los analistas de calidad desarrollaron un “Kit de supervivencia” de Minitab para personal que está aprendiendo a utilizar el software. El kit incluye talleres de Minitab, información sobre gráficas de control y herramientas de calidad y anexos que ayudan al personal a navegar y elegir la técnica de análisis de datos correcta.
- El boletín informativo trimestral en formato electrónico del programa, STATUM, proporciona información estadística técnica, así como información de procedimientos de herramientas estadísticas básicas y avanzadas, enlaces a información sobre el desempeño y recursos de NSCCHS y sugerencias para utilizar Minitab más efectiva y eficientemente.



Se utilizó una gráfica de corridas de Minitab para comparar datos de encuestas del personal de 2004 a 2009, y demostró a los analistas de calidad que después de STaMP, el personal que afirma claramente que utiliza el conocimiento estadístico en su trabajo diario ha aumentado en más de 30%.



NSCCHS utilizó varias herramientas de Minitab incluyendo este diagrama de Pareto para analizar sus datos de encuestas e identificar nuevas oportunidades de entrenamiento.

- Se ofrecen orientación y consultas privadas a todo el personal que realice análisis de datos.

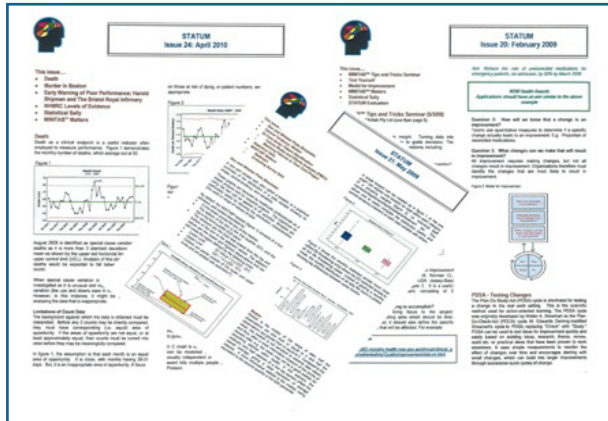
El analista de calidad que maneja el programa también practica lo que predica: cuando estaban listos para evaluar el éxito de STaMP basándose en la efectividad de herramientas de calidad como seminarios y boletines informativos STATUM, utilizaron Minitab para hacerlo. Los diagramas de Pareto, las gráficas de corridas y las gráficas de caja de Minitab creadas a partir de datos de encuestas de personal ayudaron al equipo a validar rápidamente que el conocimiento estadístico del personal había crecido como resultado de STaMP. Los resultados de Minitab también los ayudaron a identificar oportunidades para mejorar su entrenamiento y materiales.

Resultados

Antes de STaMP, pocos miembros del personal de NSCCHS estaban entrenados para aplicar estadísticas en el lugar de trabajo y muchos se sentían incómodos realizando cualquier tipo de análisis de datos. Ahora, el personal utiliza Minitab para aplicar fácilmente técnicas estadísticas independientemente de su experiencia en esta área. Una encuesta reciente indica que desde la implementación de STaMP, el personal que afirma claramente que utiliza el conocimiento estadístico en su trabajo diario ha aumentado en más de 30%.

Así como el NSCCHS se beneficia del mayor número de pensadores estadísticos seguros y concedores, STaMP ha producido varios éxitos de mejora de la calidad, incluyendo un aumento en la calidad de la atención proporcionada a pacientes con heridas. Otro proyecto más reciente disminuyó la cantidad de errores de recolección y etiquetado de pacientes hospitalizados, lo cual impidió que los pacientes recibieran tratamientos no requeridos, incurrieran en costos innecesarios y permanecieran por más tiempo del necesario en el hospital.

STaMP se ha establecido como un programa galardonado, recomendado para su uso en entornos clínicos alrededor del mundo. Pero lo mejor de todo es que, al facilitar al personal la aplicación del poder de Minitab Statistical Software a la mejora de la calidad, STaMP mejora la vida de los pacientes en el hospital.



Los boletines informativos en formato electrónico STATUM ofrecían sugerencias y recursos para utilizar el software de Minitab más efectivamente y fueron sólo una de las técnicas de entrenamiento que los organizadores de STaMP utilizaron para enseñar a su personal a analizar datos.