



Liderazgo que se nota, cuidado que se siente

Experiencias y buenas prácticas de liderazgo enfermero para un cuidado con impacto en urgencias

Hospital San Juan de Dios de Córdoba • Servicio de Urgencias

"Cuando el liderazgo enfermero transforma la forma de trabajar, el impacto llega al paciente."

1 Justificación y objetivos



Los Servicios de Urgencias son entornos de alta complejidad, presión asistencial e incertidumbre.



El liderazgo enfermero, cercano, visible y participativo, crea las condiciones para que cuidar sea posible, seguro y humanizado.



Objetivo: visibilizar el impacto del liderazgo enfermero en la mejora de la experiencia del paciente, la seguridad, la organización del cuidado y el desarrollo del equipo mediante la implantación de buenas prácticas en un Servicio de Urgencias.

2 Descripción y metodología



DETECTAR

necesidades de pacientes y profesionales



ESCUCHAR

al equipo y a las personas para comprender



IMPLICAR

al equipo en el diseño y desarrollo de soluciones



ACTUAR

implantando acciones basadas en evidencia y consenso



MEDIR

resultados e indicadores del impacto



MEJORAR

aprendiendo, compartiendo y estandarizando



Participación activa del 100% del equipo en cada proyecto de mejora.



Nuestros valores transversales



Respeto y empatía



Seguridad y confianza



Trabajo en equipo



Mejora continua

3 Resultados e impacto



Experiencia del paciente

Ofrecer una atención cercana, humana y centrada en la persona.

- ✓ Escucha activa y comunicación empática
- ✓ Información clara y acompañamiento
- ✓ Cuidado del entorno y de los detalles
- ✓ Formación y sensibilización en humanización.



Eficiencia asistencial

Optimizar los circuitos y reducir los tiempos sin perder calidad ni seguridad.

- ✓ Revisión y reorganización de circuitos asistenciales
- ✓ Identificación de puntos críticos y cuellos de botella
- ✓ Coordinación efectiva entre profesionales
- ✓ Seguimiento de indicaciones de proceso.



Seguridad y calidad

Reducir la variabilidad y favorecer prácticas seguras.

- ✓ Implantación de pulsera de alergias + doble check de comprobación.
- ✓ Estandarización del proceso
- ✓ Doble verificación antes de administrar fármacos y procedimientos.



Equipo y desarrollo profesional

Cuidar a quien cuida para proporcionar el mejor cuidado posible.

- ✓ Liderazgo visible, accesible y cercano
- ✓ Escucha de necesidades y propuestas
- ✓ Participación del equipo en la toma de decisiones
- ✓ Reconocimiento y visibilización del trabajo realizado
- ✓ Formación continua y actualización.



IMPACTO GLOBAL



65%

NPS DE URGENCIAS
Objetivo > 55%



7,4 min

Tiempo medio de triaje
Objetivo < 10 min



100%

Equipo formado en SVA
Actualización en el último año



100%

Implicación del equipo en proyectos de mejora

4

Conclusiones



El liderazgo enfermero de Urgencias trasciende la gestión de recursos y se convierte en una herramienta de transformación del cuidado.

El liderazgo cercano, participativo y orientado a resultados permite convertir los retos cotidianos en oportunidades de mejora generando un impacto real en los pacientes, los procesos, la seguridad y los profesionales.