

A TENCION DE ENFERMERIA Y ADMINISTRACION DE UN SERVICIO DE PEDIATRIA. ACREDITACION DOCENTE ASISTENCIAL EN QUILPUE, CHILE

*Eliana Soya de Lezana,¹ L. Nelly Cortés Villa,¹
Nidia Núñez Alvarado¹ y Ana María Vásquez Aqueveque¹*

INTRODUCCION

En Chile, la demanda creciente de hospitales para la práctica clínica por parte de las distintas carreras de la salud genera un exceso de población estudiantil que afecta las oportunidades de formación de cada uno de los alumnos. Es por eso que se deben buscar nuevos campos apropiados para el proceso enseñanza aprendizaje entre aquellos que ofrezcan experiencias, tanto en calidad como en cantidad, acordes con una enseñanza de pregrado, pensando en el producto final que se desea obtener: un profesional capacitado para desempeñar su función frente a la realidad del país.

Como el alcance de las metas educacionales es un proceso complejo que exige tomar decisiones en cada una de las etapas del desarrollo curricular, la evaluación que se realiza con criterios fundamentados y objetivos precisos brinda una información válida, confiable y oportuna. Por esa razón, entre marzo y

septiembre de 1982 se efectuó una evaluación de los servicios generales del Hospital de Quilpué, Valparaíso, y de la atención de enfermería del servicio de pediatría del mismo hospital, con el fin de proveer una infraestructura más adecuada para la enseñanza. Esta evaluación fue realizada por la Escuela de Enfermería y Obstetricia conforme a un acuerdo de integración docente asistencial entre la Facultad de Medicina de la Universidad de Valparaíso y el Servicio de Salud Viña del Mar Quillota. La misma se sustenta en la convicción de que para otorgar una mejor atención al enfermo es necesario un trabajo conjunto de integración de las instituciones que prestan servicios de salud y las que forman recursos humanos.

Los objetivos consistieron en evaluar el servicio de pediatría del Hospital de Quilpué como campo clínico y elaborar, de acuerdo con los resultados, un programa de desarrollo o mejoramiento de la atención de enfermería otorgada en el servicio. Los resultados permitirían tomar una decisión respecto a la utilización del servicio de pediatría para la práctica docente de los cursos de enfermería pediátrica.

¹ Universidad de Valparaíso, Facultad de Medicina, Escuela de Enfermería y Obstetricia, Cátedra de Enfermería Pediátrica. Dirección postal: Casilla 92-V, Valparaíso, Chile.

METODOLOGIA

La primera parte del trabajo, que se refiere a la evaluación, fue ejecutada por la Universidad exclusivamente sobre la base de objetivos educacionales. Por su parte, el programa de desarrollo del servicio se llevó a cabo con la colaboración de la dirección del hospital y del equipo de salud del servicio de pediatría.

Para la elaboración de los instrumentos de evaluación o estándares se utilizó la experiencia en la especialidad de cada uno de los integrantes del grupo, además de trabajos relacionados con el tema. Los estándares para evaluar la atención de enfermería se basaron en la premisa de que esta conlleva una serie de actividades observables que realiza el equipo de enfermería. El estándar debía reflejar lo mínimo aceptable que debe recibir el paciente en la atención de enfermería pediátrica y estar de acuerdo con los objetivos educacionales planteados para los estudiantes de enfermería de pregrado. Los estándares para evaluar la administración del servicio de pediatría se basaron sobre elementos de la administración de servicios de salud tales como política, personal, planta física, maquinarias y equipos, etc. Se consideró solo aquello relevante para la atención del niño hospitalizado.

El formato de los instrumentos incluyó columnas para identificar la actividad a evaluar (nombre y definición). Cada actividad se desglosó en ítems que reflejaban las condiciones mínimas en que debía efectuarse, la frecuencia y las características del registro. Una columna indicaba el medio a través del cual debía obtenerse la información, por ejemplo, revisión de documentos, entrevistas, observación, etc. En dos columnas se registraba el cumplimiento de la actividad. Por último, a pie de página debía consignarse cualquier observación

que se considerase significativa para el estudio.

Antes de la aplicación, los estándares se probaron en otro hospital que se utiliza como campo de práctica docente. Para recoger la información, los estándares se aplicaron tres veces a la atención de enfermería y una a la administración del servicio. La aplicación se efectuó en días y horas en que normalmente se lleva a cabo la docencia. En el cuadro 1 se muestra un estándar de evaluación de la atención de enfermería pediátrica sobre alimentación e hidratación, entendiéndose por tal la ayuda o el suministro de alimentos y líquidos para satisfacer las necesidades nutricionales del paciente incapacitado para hacerlo por sí mismo.

Los estándares que se elaboraron para la atención de enfermería incluyeron los siguientes capítulos:

□ Atención directa. Abarcó admisión del paciente, cuidado físico, alimentación e hidratación, control de eliminación, observación y control de signos vitales, toma de muestras para exámenes de laboratorio, balance hídrico, recreación, administración de medicamentos (por vías dérmica, oral, parenteral y mucosas), control antropométrico, egreso del paciente y educación sanitaria.

□ Administración de la atención. Incluyó entrega y recepción de turno, y planeamiento de la atención de enfermería.

□ Apoyo a la atención de enfermería. Consideró proceso de esterilización de material a nivel central, uso y mantenimiento de material y equipos esterilizados en unidades, coordinación del servicio con centros materno-infantiles, atención médica, colaboración en la atención médica, reuniones clínicas, co-

CUADRO 1. Estándar para evaluar la atención de enfermería pediátrica en alimentación e hidratación.

Actividad	Cumplimiento						Medio de información
	Sí			No			
	1	2	3	1	2	3	
Se verifica que la alimentación e hidratación que reciba el niño sea la prescrita							Observación y revisión
Se prepara al niño física y psíquicamente de acuerdo con la edad y condiciones de salud							Observación
Se administra la alimentación e hidratación de acuerdo con la edad y condiciones del paciente							Observación
Se observa tolerancia y cantidad ingerida							Observación. Revisión registros
Se registra hora, cantidad, tolerancia y volumen total de las 24 horas y observaciones							Revisión registros
Se permite participar a la madre en la alimentación del niño cuando es posible							Observación. Entrevista al niño o a la madre
Observaciones							

laboración en docencia del profesional de enfermería, colaboración en docencia del profesional médico, investigación en enfermería e investigación médica.

Para la administración del servicio de pediatría los estándares abarcaron los capítulos política, personal, planta física, maquinarias y equipos, insumos, organización, programación, procedimientos, presupuesto, información y comunicación, y coordinación.

Se incluyó, además, un capítulo sobre datos generales del hospital y del servicio de pediatría, como por ejemplo clasificación del hospital, planta física, población atendida, número de camas, promedio de días de estancia, número de horas médicas y de enfermería profesional, enfermedades más frecuentes y otros.

Por último, para el análisis de los resultados de la evaluación se definieron criterios previos que permitieran establecer un diagnóstico respecto a cada una de las actividades incluidas en atención de enfermería y en administración del servicio de pediatría. Se consideró área meritoria sin recomendaciones aquella que obtuvo 100% del cumplimiento del estándar y en la que se observaron condiciones mejores de las exigidas. Área meritoria con recomendaciones fue aquella que obtuvo 100% del cumplimiento del estándar pero con observaciones de algunos puntos que debían reforzarse. En cuanto a área crítica, se distinguió entre la que cumplía con el 60 a 90% del estándar pero podía mejorar con un programa de desarrollo con objetivos a corto plazo, y aquella que cumplía con menos del 60% del estándar y podía mejorar con un programa de desarrollo con objetivos a largo plazo.

RESULTADOS DE LA EVALUACION

A continuación se analizan los resultados correspondientes a la evaluación de atención de enfermería y administración del servicio de pediatría, desglosados por capítulos.

Atención de enfermería

Atención directa. Se destacan como áreas meritorias que no requirieron recomendaciones (cuadro 2), control de eliminación y toma de muestras para exámenes. En cambio, cuidado físico del paciente y control antropométrico deben reforzarse, ya que manifestaron 100% de cumplimiento pero con algunas observaciones. Por ejemplo, la medición de circunferencia craneana en el lactante debe realizarse también al ingresar; por su parte, en cuidado físico debe efectuarse el baño de inmersión tanto al ingresar como durante la hospitalización.

Entre las áreas críticas que

pueden mejorar a corto plazo con acciones relativamente fáciles de ejecutar están alimentación e hidratación, administración de medicamentos y egreso del paciente. Respecto a las áreas críticas con menos del 60% de cumplimiento y que pueden mejorar a largo plazo, algunas actividades se llevan a cabo en forma incompleta, como por ejemplo admisión de pacientes y observación y control de signos vitales. También existen áreas críticas por actividades que no se ejecutan, tal es el caso de recreación y balance hídrico. En general, se recomienda que se completen los registros incluyendo observaciones después del tratamiento, volumen total de alimentación ingerida y egreso del paciente. Cabe mencionar que en el servicio se realizan algunas actividades que no se consideraron para la evaluación y que se destacan por ser meritorias, como son que se permita la lactancia materna y que la madre participe en la alimentación del niño hospitalizado; que los dos profesionales de enfermería ocupen gran parte de su tiempo en atención directa, sobre todo a los niños que requieren cuidado, y que los registros de actividades realizadas sean más completos para lactantes que para preescolares.

CUADRO 2. Evaluación de la atención de enfermería, capítulo atención directa.

Actividad	% cumplimiento del estándar
Admisión del paciente	44
Cuidado físico del paciente	100
Alimentación e hidratación	83
Control de eliminación	100
Observación y control de signos vitales	57
Toma de muestras para exámenes	100
Balance hídrico	0
Recreación	0
Administración de medicamentos	75
Control antropométrico	100
Egreso del paciente	87
Educación sanitaria	—

Administración de la atención de enfermería. El área meritoria sin recomendaciones correspondió a la actividad entrega y recepción de turno, con 100% de cumplimiento del estándar. El planeamiento de la atención de enfermería, con 66,6% de cumplimiento, constituyó un área crítica porque el plan de trabajo se escribe con lápiz y se borra diariamente. Se destaca que existe un intento serio de planificación individual diaria que no es frecuente en otros servicios. En general, se espera que con la confección de formu-

larios para los registros de la atención de enfermería mejoren simultáneamente varias áreas críticas.

Apoyo a la atención de enfermería. Entre las áreas meritorias sin recomendaciones (cuadro 3), se destacan uso y mantenimiento del material y equipos esterilizados en unidades, y atención médica. Un área meritoria que debería reforzarse es proceso de esterilización de material a nivel central, para lo cual se recomienda la elaboración de normas escritas. El resto de las actividades se consideraron áreas críticas; de ellas, tiene prioridad reuniones clínicas. Respecto a las actividades que presentan 0% de cumplimiento se espera que mejoren cuando se inicie la docencia, dado el interés del equipo de salud del servicio por participar tanto en la investigación como en la práctica docente.

CUADRO 3. Evaluación de la atención de enfermería, capítulo apoyo a la atención.

Actividad	% cumplimiento del estándar
Proceso de esterilización del material a nivel central	100
Uso y mantenimiento del material y equipos esterilizados en unidades	100
Coordinación del servicio con centros maternoinfantiles	50
Atención médica	100
Colaboración en la atención médica	100
Reuniones clínicas	50
Colaboración en docencia del profesional de enfermería	0
Colaboración en docencia del profesional médico	0
Investigación en enfermería	0
Investigación médica	0

Administración del servicio de pediatría

Como área meritoria sin recomendaciones se destaca insumos. Las áreas meritorias que deben reforzarse son política, organización, programación, procedimientos y coordinación, todas con un cumplimiento de 100%. Como común denominador en ellas se observa la falta de normas y programas escritos y actualizados, tanto en enfermería como en atención médica.

Para mejorar a corto plazo el área crítica correspondiente a personal, con 80% de cumplimiento, se sugiere elaborar un programa de adiestramiento del personal y completar sus registros. En cuanto a maquinarias y equipos, también con 80% de cumplimiento, se recomienda confeccionar un manual, si bien se debe señalar que el hospital cuenta con un servicio de personal especializado para el mantenimiento de todas las maquinarias y equipos. Información y comunicación obtuvo 92% de cumplimiento; se recomienda para esta actividad que el análisis y utilización de la información no se lleve a cabo solo a nivel central sino con la participación del servicio de pediatría. Por último, entre las áreas críticas que pueden mejorar a largo plazo, planta física ostenta 51% de cumplimiento. Esto obedece fundamentalmente a que el edificio fue construido con otros fines, por lo que no responde a las características que debe reunir un hospital de niños. La dirección del hospital, consciente de la situación, programó su reacondicionamiento, que se llevó a cabo con posterioridad al presente trabajo.

PROGRAMA DE DESARROLLO DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA

La evaluación puso de manifiesto que la utilización del servicio de pediatría del hospital como campo docente sería beneficiosa para el hospital y la Escuela de Enfermería y Obstetricia. Asimismo se estimó conveniente elaborar un programa de desarrollo basado en todas las recomendaciones y sugerencias de la evaluación. La elaboración del programa la inició la Escuela de Enfermería y Obstetricia con el grupo docente que realizó este trabajo. En el programa se propusieron metas y actividades que debían cumplirse a corto y a largo plazo, acordes con los resultados obtenidos, y se sugirió, además, la forma de cumplir esas metas. Así por ejemplo, en admisión del paciente, a corto plazo se recomendó incluir los signos de pulso, respiración, presión arterial, talla y circunferencia craneana, y realizar entrevistas con los familiares tanto para recoger como para suministrar información, utilizando un formulario especial. También se incluyeron metas y actividades para cuidado físico del paciente, alimentación e hidratación, control de signos vitales, balance hídrico, administración de medicamentos y egreso del paciente. En cuanto a registros en general, se propuso confeccionar una hoja de enfermería en donde se registrara la planificación y atención de enfermería otorgada, elaborar normas sobre registros y preparar al personal al respecto.

Para el cumplimiento de metas a largo plazo se sugirió implantar actividades de recreación y educación sanitaria; ambas requieren idear programas específicos. Para mejorar el planea-

miento de la atención se recomendó confeccionar los documentos de registros que ya se mencionaron.

Respecto a la administración del servicio de pediatría, el programa de desarrollo se elaboró de igual manera e incluyó también metas a corto y a largo plazo. Entre las primeras se recomendó revisar y actualizar las normas de enfermería del servicio. A largo plazo se propuso, entre otros aspectos, establecer programas y normas de capacitación y supervisión para todo el personal del servicio; reacondicionar la planta física de acuerdo con las características de un servicio pediátrico y reactualizar el programa de enfermería del servicio. Por último, una vez que se presentaron estas proposiciones, el equipo profesional del servicio de pediatría integrado por el médico jefe y las enfermeras, junto con el director del hospital, hicieron suyas las recomendaciones e iniciaron el trabajo para poner en práctica cada una de las sugerencias.

Aunque no es el propósito de este trabajo incluir una evaluación del programa de desarrollo porque aún está en ejecución, se señalarán algunos de los logros más importantes alcanzados hasta la fecha que benefician a los pacientes pediátricos y a los estudiantes de enfermería:

La planta física del servicio se reacondicionó teniendo en cuenta las características que debe reunir un hospital pediátrico.

Se elaboró el programa del servicio de pediatría tanto para atención de enfermería como médica.

Se implantó un programa de recreación para los niños hospitalizados y uno de educación sanitaria para pacientes pediátricos y familiares.

Se confeccionó un manual de normas y procedimientos de enfermería pediátrica para el servicio así como de normas de atención pediátrica.

Se prepararon documentos para registros, por ejemplo, hoja de enfermería y balance hídrico.

Esta labor ha despertado el interés de la Escuela de Enfermería y Obstetricia y del Hospital de Quilpué por iniciar un trabajo similar en el servicio de obstetricia, ginecología y neonatología, cuya ejecución está en marcha.

COMENTARIO

El trabajo contribuyó a la integración docente asistencial, ya que incentivó a las autoridades del hospital para reacondicionar la planta física del servicio pediátrico y mejorar la calidad de la atención otorgada. Por su parte la Universidad preparó un nuevo campo para la práctica clínica en la enseñanza de enfermería pediátrica. Por último el médico, las enfermeras y todo el personal del servicio brindaron una excelente acogida a los alumnos, a la vez que participaron activamente en la experiencia.

RESUMEN

En Valparaíso, Chile, entre marzo y septiembre de 1982 se evaluó el servicio de pediatría de un hospital con objeto de proveer una infraestructura adecuada que permitiera su utilización como campo de práctica clínica para los alumnos de la carrera de enfermería. La evaluación fue posible gracias a la existencia de un convenio de integración docente asistencial entre la Universidad de

Valparaíso y el Servicio de Salud Viña del Mar Quillota, y permitió elaborar, de acuerdo con los resultados, un programa de desarrollo o mejoramiento de la atención de enfermería que otorgaba el servicio. Parte del trabajo consistió en la confección de estándares para evaluar la atención de enfermería y la administración del servicio de pediatría. La atención de enfermería se dividió en tres capítulos: atención directa, administración de la atención y apoyo a la atención. A su vez, cada capítulo se desglosó en las actividades necesarias para su cumplimiento. Cada actividad se estandarizó teniendo en cuenta las condiciones mínimas aceptables de atención de enfermería que debería recibir el paciente. Para elaborar los estándares de administración del servicio de pediatría se consideraron aspectos de política, personal, planta física, insumos y organización, entre otros.

El análisis de la información se efectuó sobre la base de criterios predefinidos. Los resultados demostraron la conveniencia, tanto para el Servicio de Salud como para la Universidad, de que se utilizara el servicio de pediatría del Hospital Quilpué como campo de práctica clínica para los alumnos de la carrera de enfermería. También se elaboró un programa de desarrollo basado en las recomendaciones que se hicieron para cada una de las actividades evaluadas. Este programa consideró metas que deberían cumplirse a corto y a largo plazo, y con su puesta en marcha se han obtenido mejoras que benefician tanto a los pacientes pediátricos como a los estudiantes de enfermería. □

BIBLIOGRAFIA

- Barahona, A. y Barahona, F. *Metodología de trabajos científicos*. 3 ed. Bogotá, IPLER, 1982.
- Bocaz S., I. Estándares de enfermería: proceso y metodología. *Rev Enferm* 17(74):7-12, 1982.
- Cordera, A. y Bobenrieth, M. *Administración de sistemas de salud*. México, edición de los autores, 1983. Tomo 2.
- Chile. Ministerio de Salud. *Modelos de atención de enfermería*. Santiago, 1979.
- De Geyndt, W. Cinco maneras para evaluar la calidad de la atención. *Rev Enferm* 13(60):9-21, 1979.
- Deiman, P. A. Aspectos generales de la evaluación en enfermería. *Rev Enferm* 12(54):9-16, 1977.
- Fayol, H. *Administración industrial general*. 2 ed. Buenos Aires, El Ateneo, 1961. pp. 19-149.

- Gudelhoefer, M. E. Instrumentos para acreditación de hospitales. Universidad de Chile, Departamento de Salud Pública y Medicina Social, 1980. (Documento mimeografiado.)
- Mason, E. J. *How to Write Meaningful Nursing Standards*. New York, John Wiley and Sons, 1978.
- Organización Panamericana de la Salud. *XI Seminario Internacional sobre Administración de Servicios de Salud (Mérida, Yucatán, México, 28 de noviembre-11 de diciembre de 1972)*. Washington, DC, 1974. (Publicación Científica 271.)
- Ortega L., M. Teoría y modelo y su implicancia. *Rev Enferm* 15(65):4-5, 1980.
- Rosa Batista, M. Conceptos generales sobre evaluación. *Rev Enferm* 1(49):12-17, 1976.
- Strachan, C. Conceptos generales sobre estándares y normas. Material docente preparado para el Segundo Curso de Programación en Enfermería, Bogotá, marzo de 1975.

SUMMARY

NURSING CARE AND THE ADMINISTRATION OF A PEDIATRIC WARD. TEACHING-SERVICE ACCREDITATION IN QUILPUE, CHILE

The pediatric ward of a hospital in Valparaíso, Chile, was evaluated from March to September 1982 with a view to providing a suitable infrastructure for use as a clinical practice setting for nursing students. The evaluation was made possible by the existence of an agreement for teaching-service integration between Valparaíso University and the Viña del Mar-Quillota Health Ser-

vice, and its results served as a basis for the design of a program for the development and improvement of nursing care in that ward. Part of the work consisted in the framing of standards for the evaluation of nursing care and administration of the pediatric ward. The subject of nursing care was divided into three chapters: care itself, administration of care, and support of care. In turn, each chapter was broken down into the requisite constituent activities. Each activity was standardized in relation to the minimum acceptable nursing care that a patient should receive. In framing these standards for administration of the pediatric ward, considerations of policy, personnel, physical plant, inputs, and organization, among others, were taken into account.

The information was analyzed on the basis of predetermined criteria. The results demonstrated the utility both to the Health Service and to the University of using the pediatric ward of Quilpué Hospital as a

clinical practice setting for nursing students. In addition, a development program was worked out on the basis of the recommendations made for each activity evaluated. This program set goals for the short and long run, and its implementation has yielded improvements that are of benefit both to pediatric patients and nursing students.

RESUMO

ATENDIMENTO DE ENFERMAGEM E ADMINISTRAÇÃO DE UM SERVIÇO DE PEDIATRIA. CREDENCIAMENTO DOCENTE ASSISTENCIAL EM QUILPUÉ, CHILE

Em Valparaíso, Chile, de março a setembro de 1982 avaliou-se o serviço de pediatria de um hospital para proporcionar uma infra-estrutura adequada que permita sua utilização como campo de prática clínica para os alunos do curso de enfermagem. A avaliação foi possível graças à existência de um convênio de integração docente assistencial entre a Universidade de Valparaíso e o Serviço de Saúde Viña del Mar Quillota, e permitiu elaborar, de acordo com os resultados, um programa de desenvolvimento ou melhoramento do atendimento de enfermagem prestado pelo serviço. Parte do trabalho consistiu na elaboração de padrões para avaliar o atendimento de enfermagem e a administração do serviço de pediatria. O atendimento de enfermagem foi dividido em três capítulos: atendimento direto, administração do atendimento e apoio ao atendimento. Por sua vez, cada capítulo foi dividido nas atividades necessárias para seu cumprimento. Cada atividade foi padronizada levando em conta as condições mínimas aceitáveis de atendimento de enfermagem que o paciente deveria receber. Para elaborar os padrões de

administração do serviço de pediatria, foram considerados aspectos de política, pessoal, instalações, insumos e organização, entre outros.

A análise da informação foi efetuada com base em critérios predefinidos. Os resultados demonstram a conveniência, tanto para o Serviço de Saúde como para a Universidade, de se utilizar o serviço de pediatria do Hospital Quilpué como campo de prática clínica para os alunos do curso de enfermagem. Também elaborou-se um programa de desenvolvimento baseado nas recomendações feitas para cada uma das atividades avaliadas. Esse programa considerou metas que deveriam ser cumpridas a curto e longo prazo, e com sua implementação foram obtidas melhorias que beneficiam tanto os pacientes pediátricos quanto os estudantes de enfermagem.

RÉSUMÉ

SOINS INFIRMIERS ET ADMINISTRATION D'UN SERVICE DE PÉDIATRIE. HOMOLOGATION DE L'ENSEIGNEMENT DE CES SOINS À QUILPUÉ, CHILI

À Valparaíso (Chili), dans la période allant de mars à septembre 1982 on a fait une évaluation du service de pédiatrie d'un hôpital afin de mettre en place une infrastructure adéquate permettant de l'utiliser comme site de pratique clinique pour les étudiants des soins infirmiers. Cette évaluation s'est avérée possible grâce à l'existence d'un accord d'intégration de l'enseignement des soins entre l'Université de Valparaíso et le Service de santé de Viña del Mar Quillota. Elle a permis d'élaborer, sur la base de ses résultats, un programme de développement ou d'amélioration des soins infirmiers que dispensait le Service. Le travail a consisté en partie à établir des normes d'évaluation des soins infirmiers et d'administration du service de

pédiatrie. Les soins infirmiers ont été divisés en trois groupes, à savoir, les soins directs, l'administration des soins et l'appui aux soins. Chaque groupe a ensuite été décomposé sur la base des activités nécessaires à son exécution. Chaque activité a été normalisée en tenant compte des conditions minimales acceptables qui régissent les soins infirmiers que devrait recevoir le patient. Dans l'élaboration des normes d'administration du service de pédiatrie, on a pris en considération les questions de politique, le personnel, les installations, les facteurs de production et l'organisation notamment.

L'analyse de l'information a eu lieu sur la base de critères prédéfinis. Ses ré-

sultats ont montré la nécessité, tant pour les services de santé que pour l'université, d'utiliser le service de pédiatrie de l'hôpital Quilpue comme site de pratique clinique pour les étudiants de soins infirmiers. On a par ailleurs élaboré un programme de développement fondé sur les recommandations qui ont été faites pour chacune des activités évaluées. Ce programme a tenu compte des objectifs à réaliser à court et à long terme et, avec sa mise en marche, on a obtenu des améliorations dont ont bénéficié aussi bien les patients du service de pédiatrie que les étudiants des soins infirmiers.