

## CAPITULO IV

### **CUALIDADES, OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ENFERMERIA.**

#### **JEFE DE ENFERMERAS.**

La jefe de enfermeras cumple un trabajo muy exigente, ya que administra y supervisa una unidad del departamento de servicios asistenciales.

A causa de la naturaleza del trabajo, necesita un completo conocimiento de la ciencia administrativa. El éxito de la buena administración depende de las buenas relaciones humanas. La enfermera que sabe poco o nada respecto a ciencias sociales, o que no se interesa mucho por la gente, no es conveniente para esa labor. La habilidad de saber cómo se comporta la gente, tanto desde el punto individual o como miembro del grupo asistencial, es necesaria para trabajar con éxito.

La jefe de enfermeras en su doble función administrativa y profesional, ocupa una espléndida posición para fomentar las buenas relaciones públicas, de lo contrario, puede causar también grave daño a las ya establecidas.

Así pues, es misión de la jefe de enfermeras, como elemento administrativo, instruir a los miembros de su equipo en los mejores métodos de establecer buenas relaciones. Puede desarrollar sus funciones de modo que los pacientes, sus familiares, los médicos y los visitantes, vean que son tratados con cortesía, eficacia y respeto.

#### **CONOCIMIENTOS NECESARIOS DE LA JEFE DE ENFERMERAS**

##### **CONOCIMIENTOS PROFESIONALES.**

Deberá estar graduada en una escuela de enfermería acreditada y registrada en el estado donde se dedique a la práctica asistencial.

Es conveniente que tenga por lo menos un año de práctica en el cuerpo de enfermería en un hospital general o un centro de salud pública. Conviene también que pertenezca y tome parte activa en la orientación profesional y debe animar a todas las enfermeras, profesionales y prácticas y que trabajen en su unidad, a que pertenezcan a una organización profesional y asista a las reuniones de la misma.

Debe tener completo conocimiento de la asistencia clínica y demostrar buena práctica profesional. Deberá estar al tanto de los adelantos tanto en el aspecto asistencial como en la ciencia médica, por medio de literaturas profesionales, la asistencia a conferencias, cursos intensivos y reuniones profesionales. Una enfermera poco enterada de los adelantos científicos no puede administrar con eficacia una unidad asistencial moderna.

## REQUISITOS QUE DEBE LLENAR

- 1.— Tendrá preparación profesional necesaria para el desempeño de su cargo.
- 2.— Comprobará haber hecho los estudios de la carrera de enfermera, tendrá su título registrado en la Secretaría de Salubridad y presentará su cédula profesional expedida por la Dirección General de Profesiones, el título de enfermera deberá ser expedido por una escuela reconocida y autorizada para otorgar títulos, debe tener también el curso de administración hospitalaria o en salud pública si es otra institución.
- 3.— Deberá tener la capacidad intelectual necesaria para analizar los problemas de enfermería que se presenten en su servicio.
- 4.— Deberá tener madurez de juicio y equilibrio emocional, demostrando en los actos de su vida de relación de su trabajo, gozará de buena reputación y sin antecedentes de conducta antisocial.
- 5.— Tendrá criterio y discernimiento lúcido para poder tomar decisiones respetando la personalidad de cada uno de sus subordinados y de todas las personas con quienes tiene que ponerse en contacto en la administración de sus servicios.
- 6.— Tendrá buena salud, comprobada con certificado de examen médico periódico ya que su trabajo le impone gasto de energía física y mental.
- 7.— Tendrá dotes de organizadora y de maestra para llevar a cabo con éxito el manejo de su departamento, el adiestramiento de su personal y el buen conocimiento del servicio adaptando técnicas dinámicas para que los cuidados de enfermería que se le proporcionen a los pacientes estén de acuerdo con los procedimientos señalados por los avances de la medicina actual.
- 8.— La persona elegida para este puesto habrá demostrado su capacidad ejecutiva en puestos anteriores dentro del servicio hospitalario, respetando las normas de ética y de convivencia.
- 9.— Deberá tener interés por el mejoramiento intelectual y técnico propio y de su personal, manteniendo vivo el interés y el sentido de responsabilidad en todas las actividades profesionales.
- 10.— Mantendrá siempre el sentido de lealtad a la institución y respeto de cada uno de los miembros de ella.
- 11.— Cumplirá con todas las disposiciones y reglamentos marcados por la institución y verá que sean respetados y cumplidos por el cuerpo de enfermería.

## CONDICIONES PERSONALES

La jefe de enfermeras debe tener en cuenta que en su posición directiva ejerce considerable influencia sobre las personas de su unidad. Le copian en el vestir, en sus actitudes e influye en la manera de pensar de aquellas personas con las cuales está en contacto diario, por tales razones, siempre debe mantener buena actitud. Debe ser cariñosa, ofrecer confianza, con sentido de responsabilidad, de comprensión, cooperación, simpatía

y tener buena salud física y mental. Debe sentir verdadero interés por la gente, considerando a cada quien como un individuo. La jefe de enfermeras debe tener un comportamiento uniforme, que no esté sujeto a periodos alternativos de depresión y exaltación. Para contar con la confianza del personal, no debe tener cambios emocionales de un día para otro. Debe ser ecuánime sin mostrar nunca favoritismos.

La buena disposición para escuchar a las gentes también es un medio de ganarse la confianza y el respeto de aquellos con quienes está en contacto. Los buenos procedimientos de comunicación son de tanta importancia como el conocer los medicamentos, tratamientos y procedimientos de enfermería.

## CONOCIMIENTOS PROFESIONALES

Como preparación para la función administrativa, la jefe de enfermeras debe poseer conocimientos de administración, enseñanza clínica, ética profesional, aspectos legales del servicio asistencial, dirección, administración del personal y práctica de supervisión. Los aspectos legales del servicio asistencial son cada día de mayor importancia para la jefe de enfermeras. Necesita saber hasta qué punto puede verse comprometida ante la ley, como puede violar por desconocimiento la práctica médica y qué protección le concede la ley con la práctica asistencial, debe conocer bien los términos legales, así como los de contrato, agravios, crímenes, delitos, homicidios, testimonios, negligencias y prácticas nocivas de salud. De manera ocasional puede ser interrogada la jefe de enfermeras como testigo en un tribunal. En este caso debe conocer los derechos, así como las obligaciones de una persona de su posición.

Un curso de dirección y consejo aumenta la capacidad de la jefe de enfermeras para ayudar y dirigir a quienes designa a su unidad. Aprende cómo resolver situaciones que pueden surgir como resultado de problemas personales o profesionales. Como consecuencia de esa dirección, el personal se adiestra pronto para resolver sus propios problemas. Como buena parte de su tiempo lo pasa la jefe en problemas del personal, debe tener una buena preparación en ese aspecto.

La práctica de supervisión es valiosa para la jefe de enfermeras en la actividad administrativa actual. Bajo la supervisión aprende a actuar de manera positiva en lugar de hacerlo en forma de "éxitos y fracasos". Esa manera de aprender es frecuente que resulte desanimadora para la jefe de enfermeras y costosa para el Hospital, tanto en dinero como en personal.

## INSTRUCCION GENERAL

En los conocimientos generales deben incluirse cursos seleccionados de humanidades, ciencias sociales, políticas, físicas y biológicas.

La filosofía, cuyo nombre se deriva de dos palabras griegas que significan amor a la sabiduría, se ocupa del origen del hombre y su lugar en el universo. La jefe de enfermeras suele beneficiarse con la rama de la filosofía que se refiere a la naturaleza del bien: su nombre es ética.

De las ciencias sociales las más útiles son la psicología, sociología y

antropología. La sicología permite comprender mejor al individuo; mientras que la sociología ayuda a comprender al grupo de individuos. La antropología amplía en conocimientos del hombre y su cultura.

De las ciencias físicas, son útiles para la jefe de enfermeras la física y la química. Las leyes físicas explican los hechos en su actividad cotidiana. Esas leyes pueden aplicarse a las funciones del cuerpo humano y al equipo usado en el tratamiento de los enfermos.

El conocimiento de la química ayuda a comprender asuntos tales como la nutrición, fisiología, farmacología y fundamentos asistenciales.

## TRABAJOS Y RESPONSABILIDADES

URWICK, Dá la siguiente definición a estos términos:

**TRABAJOS.**— Son actividades que el individuo tiene que realizar en virtud de ser miembro de una organización.

**RESPONSABILIDADES.**— Son los motivos para ejecutar los trabajos.

## LABORES DE ADMINISTRACION.

Se incluye entre ellos, ordenar y cuidar el material de aprovisionamiento y equipo, mantener el inventario al corriente, llenar las formas, proporcionar y evaluar el personal, interpretar los propósitos y normas, y participar en el servicio interno de enseñanza.

## APROVISIONAMIENTO

La jefe de enfermeras debe ordenar el aprovisionamiento en cantidad suficiente para facilitar la atención asistencial a los pacientes, se debe ser prudente en el uso de provisiones para evitar el gasto innecesario. El abastecimiento exagerado significa el retorno de lo no utilizado para reesterilizarlo o desecharlo.

## EQUIPO

Debe adquirirse de acuerdo con las necesidades de la unidad y conservarlo en buen estado. El descuido al usarlo y el abuso del equipo, supone una pérdida económica para el Hospital y dificulta la atención asistencial a los pacientes. Con la anticipación suficiente se debe solicitar nuevo equipo, o las reparaciones necesarias dando al Hospital un tiempo justo para adquirirlo.

## INVENTARIO

Es la relación de artículos y equipo que se maneja en una unidad. En esa lista se incluye toallas de papel, vasos, sondas gástricas, papelería, material fijo estéril y no estéril, orinales de mano y de cama, irrigadores, bañeras, ropa, lámparas de mano, lámparas de pie, tripies, esfignomanómetros, carros de curación, sillas de ruedas, camillas, mobiliario para el cuarto, mesa, sillas, camas, etc. El inventario se hace en fichero o en un libro de notas y sirve para saber la localización de los objetos.

Para cada unidad se debe hacer un inventario, que sirva para diferentes fines:

- 1.— Para saber dónde se encuentra el equipo y material.
- 2.— Para proporcionar una información útil para los presupuestos.
- 3.— Para indicar el material y equipo que se debe reponer.
- 4.— Para conocer el estado, cantidad de aprovisionamiento y equipo disponible.
- 5.— Para ayudar a localizar el equipo faltante.
- 6.— Para determinar el valor monetario de la unidad.

Se consideran artículos consumibles:

Las esponjas, suturas, guantes, algodón, toallas de papel, vasos de papel, gasa, soluciones antisépticas, etc.

El equipo como tripies, sillas de ruedas, tiendas de oxígeno, tiendas de ambiente húmedo, lámparas de pie y mobiliario, se consideran permanentes. Se deben hacer revisiones periódicas cuya frecuencia dependerá de los artículos de que se trata. El equipo se puede revisar cada mes; los artículos como jeringas, agujas y termómetros, se deben revisar cada semana. Los medicamentos narcóticos se cuentan cada ocho horas.

#### VIGILANCIA DEL PERSONAL

La jefe de enfermeras tiene que dirigir y supervisar al personal destinado a su unidad. Gran parte de esta labor depende de la habilidad que posea para trabajar de manera eficaz con su personal. Debe saber ser una jefe que se gane el respeto y cooperación de los demás.

#### EVALUACION DEL PERSONAL

En este aspecto, la jefe de enfermeras debe de observar cómo se realiza el trabajo, la eficacia, la actitud hacia la labor que se efectúa, la conducta profesional, interés, habilidad para resolver el interés profesional del personal. Tales observaciones se deben hacer de manera periódica e imparcial, con la idea de ayudar al individuo a su automejoramiento.

#### PROPOSITOS Y NORMAS

La jefe de enfermeras interpreta los propósitos y normas de la institución para trasladarlos a su personal. Anima a éste a ser leal a la institución, a respetar las normas y aceptar los cambios.

#### SERVICIO INTERNO DE ENSEÑANZA

La jefe de enfermeras participa en el programa de enseñanza interna, señalando a la persona encargada de ese programa, cuáles son las necesidades del personal proporcionándole todas las demostraciones sobre asuntos en los cuales esté bien versada, y animando al personal, dándole tiempo para asistir a las clases.

## RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA

La jefe de enfermeras es responsable directa ante el director del departamento asistencial de la administración de su unidad. El departamento a su vez, es responsable directo ante la administración del Hospital.

## OBLIGACIONES

La persona encargada de desempeñar el puesto de jefe del servicio de enfermería es responsable de su organización y administración.

- 1.— Dirigir, organizar y supervisar el servicio de enfermería, durante las 24 horas del día, para asegurar el cuidado y la atención competentes de los pacientes hospitalizados.
- 2.— Seleccionar a los miembros de su personal para encargarle el desempeño de las diferentes funciones, definiéndose deberes para fijar responsabilidades y conceder la autoridad necesaria al delegar funciones.
- 3.— Hacer constante evaluación de los servicios de enfermería.
- 4.— Mantener informado al director del Hospital de las actividades de enfermería y de cualquier problema de los cuidados a los pacientes.
- 5.— Organizar y participar en los programas de educación en servicio para todos los niveles del servicio de enfermería, así como los programas de orientación del personal de nuevo ingreso.
- 6.— Asegurar las instalaciones materiales, equipo y suministros necesarios para el adiestramiento del personal.
- 7.— Mantener al corriente, y en su archivo los expedientes personales, de cada enfermera, expresando sus antecedentes personales, cualidades especiales y evaluación de los servicios prestados a los enfermos.
- 8.— Mantener roles pilotos del personal asignado a las diversas salas, con expresión de horarios y por turnos y personas.
- 9.— Sostener conferencias diarias con las supervisoras para conocer los problemas que se presentan, el contenido del reporte de supervisión y las medidas tomadas en cada caso.
- 10.— Proveer a las supervisoras y a la jefe de sala de la papelería necesaria para sus reportes, informes y registros necesarios para la buena administración.
- 11.— Tener siempre a disposición de las supervisoras un libro de "Reporte y Supervisión", y anotar bajo su firma, las órdenes que dicta la jefatura con motivos de tales reportes.
- 12.— Llevar la correspondencia al día dando aviso por escrito de las sustituciones hechas por el personal así como las extras del trabajo.
- 13.— Hacer los ajustes del personal en las diversas secciones, atendiendo-se al presupuesto del departamento de enfermería, con el objeto de sostener el eficiente nivel de los cuidados de enfermería.
- 14.— Vigilar que se lleven a cabo todos los procedimientos y técnicas administrativas, científicas y profesionales, de acuerdo con el criterio y reglamentos aceptados y ordenados por la dirección del hospital.

- 15.— Mantener buenas relaciones con todo el personal y supervisar el buen trato, y consideración que se le dé a los pacientes y a sus familiares.
- 16.— Mantener ce.osamente el cumplimiento de las órdenes médicas.
- 17.— Estimular la formación de comités integrados por enfermeras, para el estudio de los problemas de enfermería, discusión de procedimientos y programas de adiestramiento del personal.
- 18.— Formular las gráficas de organización del servicio de enfermería para conocimiento del personal, definiendo la ubicación de este departamento dentro de la organización general del Hospital.

#### CUALIDADES Y RESPONSABILIDADES DE LA SUPERVISORA

La supervisora tiene a su cargo la vigilancia de las unidades de un departamento de servicio asistencial; por ejemplo la supervisora de la sección de obstetricia está encargada de la sala de partos, sala de lactantes, y la habitación para el periodo de post-partum.

#### CONOCIMIENTOS GENERALES.

Estar graduada en una escuela de enfermería, acreditada y registrada en el estado en el cual ejerce y tener preparación avanzada en supervisión.

#### CONOCIMIENTOS PROFESIONALES

Necesita poseer un año de experiencia profesional en campos, como cuerpos asistenciales o de enseñanza; deberá tener interés y capacidad en supervisión y administración.

#### CONDICIONES PERSONALES

Debe tener destreza en el arte de las relaciones humanas.

Desplegar verdadera simpatía en el trato con las gentes, y vigilar el trabajo durante las horas en que más las necesite su departamento. Estar bien informada en su especialidad asistencial y demostrar capacidad administrativa, espíritu inquisidor e interés en su propio mejoramiento, deben ser sus características más importantes.

#### FUNCIONES

Tiene a u cargo la cuidadosa supervisión de los pacientes asignados a sus comunidades. Debe estudiar y valorar el comportamiento del personal del servicio, ayudar a la jefe de enfermeras en los problemas que surjan en relación con la asistencia del personal, ayudar también en la instrucción de su personal así como la de los pacientes, y auxiliar a la jefe de enfermeras para mantener el aprovisionamiento y equipos adecuados. Asistirá diariamente a la conferencia que presidirá la jefe de enfermeras, a efecto de oír los informes de las 24 horas y conocer las decisiones que se tomen y las órdenes que dicten, dará por lo menos dos visitas al área de su encar-

go para supervisar si el personal está completo y desempeñando sus labores eficientemente, hará los ajustes de personal que sean necesarios en aquellos lugares, donde el trabajo sea más intenso o bien dando aviso a la jefatura de enfermeras para hacer las substitutiones en caso de faltas previsibles y no previsibles.

Será responsable de interpretar a las jefes de sala las disposiciones de la dirección del hospital que afecten al servicio de enfermería.

Al final de su turno deberá dejar un reporte por escrito indicando las novedades más sobresalientes ocurridas en su turno, y las disposiciones que haya dictado para resolver los problemas presentados y que fueron de su competencia, vigilará que se proporcione a los pacientes un ambiente limpio, seguro y ordenado durante el tiempo de hospitalización, escuchando las quejas que se presenten para tomar las medidas administrativas al caso, ayudará a la jefe de sala a elaborar las hojas de distribución de trabajo, procurando que las tareas asignadas correspondan a la competencia profesional del personal, es obligación de ella mantener informada a la jefatura de las necesidades de supervisión, ayudará a planear los programas de adiestramiento del personal auxiliar y participar en la enseñanza de todo el personal de enfermería, durante los programas de educación en servicio.

Atenderá siempre la distribución del personal en su área de acuerdo con los roles pilotos, todos los ajustes que tenga que hacer. Los informará por escrito a la jefe de enfermeras, ayudará a la jefe de sala a evaluar los servicios de enfermería que reciben los pacientes.

La supervisora deberá fomentar en todo momento el espíritu de grupo y de lealtad a la institución dentro de los límites de la ética y del respeto humano, tendrá habilidad necesaria para suavizar cualquier situación tensa.

Propondrá los estímulos a que se hagan acreedoras las enfermeras de su unidad o la aplicación de medidas disciplinarias cuando el caso lo amerite.

Deberá tener conocimientos asistenciales avanzados, técnicos y prácticos adquiridos en los procedimientos realizados en las unidades que supervisa, debe serle familiar la organización y funcionamiento de otros departamentos y de tener conocimiento completo de las normas del Hospital y principios administrativos.

Por ser más extenso el capítulo de LA JEFE DE SALA se hablará de éste más adelante.

## **CUALIDADES Y RESPONSABILIDADES DE LA ENFERMERA GENERAL**

El cuerpo de enfermeras del trabajo asistencial general, se emplea en el Hospital para proporcionar atención directa a los pacientes.

## **CONOCIMIENTOS GENERALES**

El personal del cuerpo de enfermeras debe estar graduado, en una escuela superior y acreditada, de enfermería.

## CONOCIMIENTOS PROFESIONALES

Debe estar registrado su título en la dirección general de profesiones y Secretaría de Salubridad y Asistencia Pública. La enfermera puede haber tenido o no experiencia, en cuerpos de enfermería, dependiendo de cuando se haya graduado en la escuela de enfermería, debe pertenecer a una organización profesional y participar en sus actividades. También debe estar suscrita a una o más revistas profesionales.

## CONOCIMIENTOS PERSONALES

Debe tener buena salud tanto física como mental y buen carácter, poseer personalidad agradable e interesarse por las gentes y por el trabajo asistencial. También debe tener interés por mejorar sus conocimientos de enfermería y estar dispuesta a sacrificios personales en relación con su trabajo.

## FUNCIONES

La enfermera debe preocuparse por el estado de los pacientes en todo momento. Asumirá la responsabilidad de administrar una unidad cuando la jefe de sala no esté presente, administrará los medicamentos y tratamientos a los enfermos; conservará informes precisos de la medicación, tratamiento y estado de los pacientes; preparará los equipos necesarios para el tratamiento, ayudará a los médicos y personal que practica los exámenes, pruebas y tratamientos, lavará y alimentará a los enfermos graves y ayudará a la investigación.

## CONOCIMIENTO DE SU TRABAJO

Debe conocer la teoría y práctica esenciales, estará familiarizada con la organización del Hospital, normas y literaturas asistenciales recientes.

## AUXILIAR DE ENFERMERA

## CONOCIMIENTOS GENERALES

En algunas instituciones necesitan haber cursado el último año de enseñanza primaria; en otros, estar graduadas en una escuela de enseñanza secundaria.

## ENTRENAMIENTO Y EXPERIENCIA

Por regla general suelen estar graduadas por una escuela vocacional, o en un Hospital que proporcione cursos de nueve a doce meses de prácticas de enfermería. Pueden haber tenido o no, experiencia anterior, dependiendo de la fecha de graduación. Muchas han tenido un aprendizaje anterior a la escuela vocacional; otras no han tenido aprendizaje alguno.

## CONDICIONES PERSONALES

La edad debe estar comprendida entre los 18 y 40 años, ser respetuosa con la autoridad, tener aspecto limpio, interesarse en los cuidados del paciente, ser de conducta digna en su actividad profesional, y tener una responsabilidad completa.

## FUNCIONES

Actúan bajo la dirección de una enfermera profesional y prestan asistencia a los enfermos subagudos y crónicos. En su trabajo de actividades se incluyen las siguientes: tomar la temperatura, pulso y respiración; bañar a los pacientes, darles de comer, ayudar en los tratamientos y medicaciones; conducir a los pacientes a los departamentos de cirugía, rayos X y laboratorio, ayudar en la admisión y alta de pacientes, realizar labores diversas que se le encargue y que dependen del tipo de la unidad asistencial.

## CONOCIMIENTO DE SU TRABAJO

Deben tener conocimiento preciso sobre las técnicas asistenciales que tengan que realizarse, tales como administrar anemas y duchas, técnicas de aislamiento, bañar a los pacientes, ayudarlos a levantarse, técnicas de esterilización y de primeros auxilios. También deben conocer el plan de organización del hospital.

### PERSONAL AUXILIAR.

#### EMPLEADA DE OFICINA DEPARTAMENTAL.

Está encargada de ejercer ciertas actividades no asistenciales.

Necesita haber cursado la enseñanza secundaria o su equivalente. Este cargo es relativamente nuevo en los hospitales, y los servicios de una empleada de oficina con buen aprendizaje son muy valiosos.

Debe de ser una persona sana y físicamente agradable y conducirse en una forma profesional. Tiene a su cargo guardar los informes, hacer entrega de mensajes, ayudar al inventario, y otras actividades que se necesiten.

Esta persona deberá saber expresarse en forma adecuada, escribir en máquina, conocer las normas del hospital y los términos médicos para redactar los informes.

### JEFE DE SALA CATEGORIA.

Administra y supervisa una unidad del departamento de servicio asistencial, puede ser una unidad médico quirúrgica, de recuperación, operatoria, obstetricia, pediatría, y de cualquiera otra especialidad.

## CONOCIMIENTOS.

Debe estar graduada en una escuela de enfermería, acreditada y registrada en el Estado en donde se dedica a la práctica asistencial, tener

por lo menos un año de experiencia en el cuerpo de enfermeras, debe tener completo conocimiento de la asistencia clínica y demostrar buena práctica profesional, estar actualizada en el aspecto asistencial así como en la ciencia médica, por medio de literatura profesional, asistencia a conferencias, cursos intensivos y reuniones profesionales, debe pertenecer y tomar parte activa en la orientación profesional y animar a todas las enfermeras profesionales o prácticas que trabajen en su unidad a que pertenezcan a una organización profesional y asistan a reuniones de la misma.

#### CONDICIONES PERSONALES.

Como su posición directiva ejerce influencias sobre su personal, debe mantener siempre buena actitud, ser cariñosa, ofrecer confianza, tener sentido de responsabilidad, de cooperación, ser comprensiva, simpática y tener buena salud, sentir verdadero interés por la gente y pensar en lo mejor para los demás, tener comportamiento uniforme, no sujeto a periodos alternativos de exaltación y de depresión, para contar con el respeto y la confianza, debe saber comunicarse, dar sus órdenes con claridad ya sean orales o por escrito.

Debe comunicarse con el médico respecto a lo que ordene para los pacientes, con el encargado de dietética para todo lo referente a la alimentación, con el personal de intendencia para la limpieza, con las enfermeras para el cuidado asistencial, con la administración para los procedimientos administrativos, con el paciente y familiares, con visitantes y asuntos del exterior. Cada una de éstas personas requiere un trato diferente, y tiene una comprensión diferente; como es natural, la jefe debe tener habilidad para adaptarse a la variedad de capacidad de cada uno.

La buena disposición para escuchar a las gentes también es un medio de ganarse la confianza y el respeto de aquellos con quienes está en contacto. Los buenos procedimientos de comunicación son de tanta importancia como el conocer los medicamentos, tratamientos y procedimientos de enfermería.

#### CONOCIMIENTOS PROFESIONALES.

Debe poseer conocimientos de administración, enseñanza clínica, ética profesional, aspectos legales del servicio asistencial, dirección, administración del personal y prácticas de supervisión.

Los cursos de administración le proporcionan enseñanza respecto a elementos administrativos, manejo del personal, presupuestos, funciones de jefe y organización del personal.

Con los cursos de enseñanza clínica aprende principios y métodos pedagógicos, recursos clínicos que pueden utilizarse en la enseñanza y métodos de evaluación.

La enfermera debe estar preparada para resolver con inteligencia cualquier situación por lo que debe estar bien versada en ética profesional, tanto en lo que se refiere a ella misma como a los demás, debe estar familiarizada con el código de ética de las enfermeras profesionales. Además debe tener conocimientos sobre los aspectos legales pues necesita conocer hasta donde puede verse comprometida por la ley.