

IV CONGRESO INTERNACIONAL VIRTUAL DE ENFERMERÍA Y FISIOTERAPIA CIUDAD DE GRANADA

"La Atención Especializada en la Seguridad del Paciente"

INFLUENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL ERROR DE ENFERMERÍA EN HOSPITALIZACIÓN

Autor principal ANA ISABEL SANZ GÓMEZ

CoAutor 1 ANA GASCÓN CATALÁN

CoAutor 2 SONIA IRIARTE RAMOS

Área Temática La Seguridad del Paciente en el área de Enfermería Médica

Palabras clave Error Enfermería Factores de riesgo Estrés

» Resumen

Los errores sanitarios se producen por múltiples causas, y el personal sanitario hospitalario está expuesto a una serie de factores de riesgo que influyen en el aumento de errores: el entorno físico de trabajo, la organización del trabajo, los factores sociolaborales y los factores personales. Objetivo: Valorar como influyen los factores psicosociales del entorno laboral y personal en los errores del personal de enfermería de hospitalización.

Metodología: Estudio de diseño descriptivo transversal realizado al personal de enfermería de hospitalización del Hospital Royo Villanova de Zaragoza.

Resultados: Han cometido errores el 96 % de la población estudiada. Un 85,4% consideran que cuando se comete un error sanitario hay influencia de los factores psicosociales del entorno laboral, y un 27,1% consideran que influyen los factores del entorno personal en el error. La mayoría de los profesionales encuestados sufre burnout y existe una relación significativa entre burnout y error asistencial ($p=0,016$), así como entre errores cometidos y la variable despersonalización del profesional ($p=0,006$). Y se encontraron relaciones significativas entre menor

» Contexto de partida. Antecedentes. Experiencias previas. ¿Dónde se realizó el trabajo? ¿En qué tipo de organización o departamento? ¿Cómo surge? ¿Hay experiencias previas en el área desarrollada?

La seguridad del paciente se considera una prioridad en la asistencia sanitaria, actividad que entraña riesgos potenciales y no existe un sistema capaz de garantizar la ausencia de errores asistenciales. Por ello realizamos un estudio de los factores psicosociales que influyen en los errores cometidos por el personal de enfermería de hospitalización, en el Hospital Royo Villanova de Zaragoza. Hasta el momento no existen apenas estudios que relacionen la influencia de los factores psicosociales con el error, a pesar de que el informe de la OMS, presenta en sus resultados que uno de cada diez pacientes de los hospitales europeos sufre daños evitables y efectos adversos, estimándose que, en un 14% de los Efectos Adversos son mortales (1). En otros estudios la tasa estimada de efectos adversos en hospitales oscila entre un 4 y un 17%, de los que un 50% son evitables (2).

Además existe un problema de notificación de errores, algunos estudios sugieren que solo el 1,5% de todos los Efectos Adversos son notificados (3), esto puede ser debido al temor a las repercusiones y a la inexistencia de buenos protocolos de notificación.

Las actuales tendencias en la promoción de la seguridad e higiene en el trabajo incluyen no solamente los riesgos físicos, químicos y biológicos, sino también los diversos factores psicosociales inherentes a la empresa, y la manera en cómo influyen en el bienestar físico y mental del trabajador. El marco conceptual del error de enfermería viene determinado por los diferentes entornos que influyen en los errores, destacando el entorno laboral, el entorno social y el entorno personal.

Según Kleinpell (2001), entre los factores psicosociales que son coadyudantes en el error están: las distracciones, las cargas de trabajo, la inexperiencia, los cambios de turno, la temporalidad de los trabajadores, la insuficiencia de personal, las situaciones de urgencia, la cobertura cruzada, equivocación en el paciente, la falta de acceso al paciente y la información deficiente (4).

» Descripción del problema. ¿Sobre qué necesidades o problemáticas del contexto pretendía actuar el proyecto? ¿Cómo se analizaron las causas de esos problemas? ¿Qué tipo de intervención se realizó? ¿Cómo se cuantificó el problema?

El sector salud es un área de riesgo asociado a la atención y tratamiento recibidos, los cuales, en determinadas circunstancias, pueden ocasionar complicaciones o incluso la muerte.

El problema de la importancia de los errores asistenciales de enfermería reside en:

1. Consecuencias negativas para el paciente, su trascendencia puede ser fallecimiento, lesión, incapacidad, pérdida de la confianza en el sistema y en los profesionales.

2. Prolongación de la estancia hospitalaria con el consecuente efecto negativo para el paciente y familia, y aumento de costes asistenciales.

3. Consecuencias negativas para el profesional que ha cometido el error, efectos psicológicos negativos y culpabilización del sistema.

La comprensión adecuada de los factores que favorecen el aumento de los errores en la práctica asistencial de enfermería es el primer paso para prevenir tales errores.

Por ello se realizó en 2012 un estudio piloto descriptivo transversal. Se distribuyó un cuestionario a una muestra de 50 profesionales de enfermería de servicios de hospitalización del Hospital Royo Villanova de Zaragoza.

Los criterios de inclusión para la población diana de la encuesta fueron:

-Personal de enfermería trabajadores en activo del medio hospitalario.

-En servicios de hospitalización, se excluyeron los servicios de Psiquiatría y Pediatría, por considerar que el entorno psicosocial de éstos servicios no es comparable con el resto.

El cuestionario constituido por 10 ítems de afirmaciones sobre sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo, 4 sobre el error asistencial y el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), con sus tres dimensiones: Agotamiento emocional, Despersonalización y falta de realización personal.

Se analizó los resultados del cuestionario con el programa SPSS 19.0, para valorar como influyen los factores psicosociales del entorno laboral y

» Soluciones aportadas / Viabilidad / Aplicabilidad. Coste-Beneficio. ¿Cuáles fueron los efectos y cómo se midieron? ¿Hasta qué punto las soluciones aportadas resolvieron el problema?

En cuanto a la incidencia del Error, el 96% de la muestra reconoce haber cometido error asistencial en alguna ocasión, y únicamente el 4% refiere no haberlo cometido nunca.

De la muestra analizada el 85,4% considera que influyen los factores psicosociales del entorno laboral en el error sanitario.

La alta incidencia de errores asistenciales en la práctica de enfermería, el riesgo para la seguridad del paciente y el gasto sanitario que conllevan hacen imprescindibles tomar medidas preventivas.

Los factores de riesgo de error asistencial en la práctica enfermera hospitalaria están influenciados por la interacción entre las características del trabajador y las condiciones de trabajo. Como nos mostraron los resultados de este estudio hay asociación entre los factores estresores que desencadenan burnout y el Error asistencial enfermero. Existen pocos estudios sobre el Error, y las diferencias de diseño entre los distintos estudios dificultan la comparación de resultados.

Existen diferentes variables que influyen en la determinación de los errores, y son:

- Características Personales: La experiencia subjetiva de una situación laboral está mediatizada por una serie de variables personales como la edad, la antigüedad laboral o en el servicio, el sexo, y la personalidad. En nuestro estudio no se ha encontrado relación significativa entre edad y frecuencia de error, pero sí entre menor antigüedad y aumento de errores ($p=0,038$), puede ser debido a la inexperiencia profesional.

- Entorno Personal: En el ámbito laboral el control y afrontamiento de las situaciones estresantes está muy relacionado con el apoyo social, tanto por parte de la institución como de las redes sociales y familiares que establece la persona. Según nuestros datos sólo un 27,1% consideran que influyen los factores psicosociales del entorno personal en el error, pero no por ello hay que desestimarlos.

- Entorno Laboral: La mayoría de los profesionales encuestados sufre burnout, el 92% de los encuestados, y existe una relación significativa entre burnout y aumento de errores asistenciales cometidos ($p=0,016$), así como con la despersonalización del profesional ($p=0,006$). Por ello, para prevenir el error sanitario es importante prevenir las causas de burnout, causas como la dotación de personal, exceso de cargas de trabajo, la formación adecuada al servicio, el entorno social del trabajo y la comunicación del equipo también. Actuando sobre ellas podremos prevenir el error asistencial.

La Gestión Hospitalaria tiene un papel preventivo, realizando una buena gestión de personal, prevención de riesgos y proporcionando un sistema de notificación de errores. Hemos visto el elevado porcentaje de profesionales, un 41,6%, tiene temor a la notificación, esto ocurre por la intolerancia creciente de la sociedad a los errores sanitarios, y el primer paso para una buena prevención precisa de un buen sistema notificador.

» Barreras detectadas durante el desarrollo.

El problema principal ha sido el sesgo de notificación del Error, al no existir un concepto universal de error para todos los profesionales cada uno tiene una noción de lo que es cometer un error. Además algunos profesionales temen la penalización tras declarar el error cometido.

La escasez de estudios previos sobre errores de enfermería y su relación con los factores psicosociales.

» Oportunidad de participación del paciente y familia.

Los pacientes y sus familiares son los que reciben la asistencia sanitaria y sus consecuencias, y lo que está en juego es su salud. Los pacientes informan de muchos eventos que no están documentados en la historia clínica, y que no han sido notificados. Estos errores también pueden ser prevenibles, de ahí la importancia de que el paciente y/o sus familiares también dispongan de los medios notificadores del error, no como denuncia sino como medida de registro para su análisis y prevención.

» Propuestas de líneas de investigación.

Una buena prevención debe estar basada en el conocimiento de los factores de riesgo, para ello se proponen estas líneas de investigación:

1. Analizar la totalidad de Errores asistenciales que se comenten, hasta ahora los estudios se han centrado principalmente en los Efectos Adversos, o únicamente en los errores de medicación.

2. En cada centro e incluso en cada servicio hay que realizar un estudio de los factores psicosociales que afectan al profesional de enfermería y que son factores de riesgo de errores y en base a esos factores de riesgo tomar las medidas oportunas de prevención.

3. Prevención del error por sobrecarga psicológica, realizando intervenciones de terapia individual y grupal para reducir los efectos del estrés laboral, y mejorar el ambiente laboral.

4. Fomentar protocolos de notificación voluntaria tanto de profesionales como de pacientes, e informar y trabajar con los profesionales en la elaboración de protocolos de prevención, mitigando la cultura punitiva y asumiendo que el error está dentro de lo humano.

» Bibliografía.

1. OMS Informe de la Secretaría OMS. Calidad de la atención: seguridad del paciente. 55ª Asamblea Mundial de la Salud, 2002.

2. Aranaz JM, Aibar C, Galán A, Limón B, Álvarez EE, Gea MT. La asistencia sanitaria como factor de riesgo: los efectos adversos ligados a la práctica clínica. Gac Sanit. 2006.

3. Consejo Internacional de Enfermeras. Declaración de posición del CIE sobre Seguridad de los pacientes. Ed. 61. 2002.

4. Kleinpell R. Legal issues in critical care. Nurs Spectrum. 2001.