

# V CONGRESO INTERNACIONAL VIRTUAL DE ENFERMERÍA Y FISIOTERAPIA CIUDAD DE GRANADA

"Evidencia científica en la Seguridad del Paciente: Asistencia sanitaria de calidad y promoción de salud"

## LA PERSPECTIVA ENFERMERA SOBRE LA INFLUENCIA DE LA ACOGIDA DE LOS PROFESIONALES NOVELES EN LA ATENCIÓN A LOS PACIENTES DE UNIDADES DE HOSPITALIZACIÓN

**Autor principal** YOLANDA RAQUEL LAPEÑA MOÑUX

**CoAutor 1**

**CoAutor 2**

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

**Palabras clave** Enfermería Organización hospitalaria Hospital Investigación cualitativa

» **RESUMEN. Se recomienda utilizar estructura IMRAD (Introduction, Methods and Materials, Results, and Discussion — introducción, materiales y métodos, resultados y discusión)**

**Introducción:** La acogida de los enfermeros nuevos realizada y percibida desde un correcto dominio de las habilidades comunicativas asegura buenos resultados en las relaciones y en la calidad de los cuidados. **Material y método:** Estudio cualitativo con abordaje fenomenológico para conocer la percepción de los profesionales enfermeros sobre las interacciones laborales con los enfermeros noveles y su repercusión en la seguridad del paciente. Los participantes fueron 17 enfermeros que durante al menos 6 meses previos a la realización de las entrevistas trabajaron en las diferentes unidades de un hospital de Soria (España). Los datos se recolectaron mediante entrevistas en profundidad y diario de campo. **Resultados:** A partir del análisis temático, los resultados mostraron que la acogida de los enfermeros noveles está condicionada por varios factores que a su vez influyen en cómo se desarrollan las relaciones interprofesionales, en el trabajo dentro de las unidades y en los resultados sobre la seguridad de los pacientes. **Discusión:** El establecimiento de buenas relaciones entre todos los actores sociales relacionados con el cuidado basadas en un buen dominio de las habilidades relacionales comunicativas va a influir de manera positiva en la calidad de los

» **ANTECEDENTES / OBJETIVOS. Se identifica los antecedentes del tema, relevancia del mismo, referencias actualizadas, experiencias válidas fundamentadas, que centre el trabajo, justifique su interés, enuncie las hipótesis y/o los objetivos del trabajo.**

La relación que establecen los profesionales de enfermería veteranos con el resto de compañeros noveles es esencialmente comunicativa, de ahí que sea necesario cuidar el proceso intrínseco de comunicación mediante el desarrollo de habilidades comunicativas, especialmente cuando se producen en situaciones en las que existe una fuerte carga emocional, como puede ser la interacción en la acogida de los enfermeros noveles en las unidades hospitalarias.

La acogida, es la puerta de entrada a cualquier relación, entonces muchas veces dependiendo de cómo se haga y se perciba esa acogida, ya se crean buenas o malas relaciones con las personas que llegan nuevas a los servicios que influirán a nivel personal y profesional de manera individual, en cada uno de los actores implicados en la interacción (enfermeros veteranos, noveles, resto de profesionales sanitarios, etc.) y en la seguridad de los cuidados proporcionados a los pacientes. Hay que tener en cuenta que nunca se tiene una segunda oportunidad de dar una primera impresión.

Para que la acogida del Enfermero Novel (EN) resulte fructífera, y nos reporte los resultados esperados, debemos tener presente que debe hacerse bajo la cualidad de Calor óptimo y Comprensión, es decir, expresando directamente lo que se experimenta, comunicando sin distorsionar el mensaje, escuchando sin distorsionar el mensaje del EN y siendo consecuente con lo que se dice.

Numerosos estudios a nivel nacional e internación han evaluado que existen mayores eventos adversos (errores de medicación, presencia de U.P.P., etc.) en la atención a los pacientes por este tipo de profesionales noveles y la satisfacción general, desde el punto de vista de los

» **DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA- MATERIAL Y MÉTODO. Debe estar claro y conciso. Definición necesidades o problemas. Población identificada. Contexto de recogida información. Método de selección. Definición tipo de estudio. Detalle del análisis.**

Estudio cualitativo, con abordaje fenomenológico para conocer la esencia del fenómeno de la acogida de los EN en las unidades de hospitalización y su repercusión en la calidad de los cuidados proporcionados a los pacientes, desde el punto de vista de las personas que lo viven en un hospital general de Soria (España) durante 2013.

Los participantes seleccionados mediante un muestreo intencional por propósito, fueron 15 profesionales de enfermería, con una edad media de 46 años, que trabajaron durante al menos 6 meses (considerado tiempo mínimo de adaptación) previos a la realización de las entrevistas, previa aprobación del comité ético y de investigación y la firma del consentimiento informado.

Los datos se recolectaron utilizando entrevistas en profundidad, en base a un guion abierto en un principio, pero a medida que se iba saturando la información se hicieron entrevistas semiestructuradas y notas de campo recogidas al finalizar las entrevistas que resultaron muy útiles a la hora de analizar los datos de las mismas.

El investigador principal fue el responsable de realizar las entrevistas que incluía preguntas: Cuando llega a tu unidad un EN ¿cómo percibes el desarrollo del trabajo con ella?, ¿Cómo percibes que se le hace la acogida en el servicio? o ¿Cuál cree que es el aspecto más importante en la acogida de las EN?, de una duración aproximada de 70 minutos, las cuales fueron grabadas con una grabadora digital.

El análisis de los datos se realizó mediante un análisis del contenido siguiendo los criterios propuestos por Giorgi (1997), estableciendo temas y subtemas adecuados al discurso.

En todo el proceso se tuvieron en cuenta los criterios de calidad descritos por Calderón (2002): adecuación epistemológica y metodológica,

» **RESULTADOS Y DISCUSIÓN. Descripción resultados en función objetivos. Análisis coherente. Debe contrastar los objetivos iniciales del estudio con los datos obtenidos, establece las limitaciones, las conclusiones emergen de la discusión y dan respuesta a los objetivos del estudio.**

**RESULTADOS:**

Dos grandes temas emergieron de los discursos de los participantes, que agruparon todas las cuestiones de interés:

a) La llegada de los nuevos (EN) a las unidades. Hace referencia a la actitud y/o predisposición con la que los EN se presentan ante los compañeros de las unidades. Existen diferentes factores que hacen que esta acogida se desarrolle de una forma cordial o negativa, lo cual

vividas en las unidades, así, como en la calidad de la atención a los pacientes, y por consiguiente, en la seguridad de los mismos.

Las enfermeras destacan que la predisposición con la que uno se presenta a un servicio nuevo influye en la consecución de las expectativas que tiene el profesional hacia el nuevo trabajo.

"Hace un tiempo en esta unidad era horroroso, había muy mal ambiente, pero desde que ha llegado mucha gente nueva todo es distinto, nos sentimos acogidos entre todos y eso se nota". (E08)

Yo llegué allí porque me mandaron, no fui porque quise y eso también influye. Desde que estoy aquí sólo pienso en marcharme a otro sitio". (E12)

Algunos profesionales muestran cómo cuando el EN se presenta en las unidades con ganas de aprender y trabajar, la acogida entre los diferentes actores sociales se vive con gratitud y eso se traduce en el correcto funcionamiento del equipo y una óptima calidad de atención a los pacientes.

"Trabajé con una persona en un lugar que requiere de gente con gran capacidad de aprendizaje y sobretodo con ganas de aprender y de hacer bien las cosas. Ese compañero tenía ganas de trabajar, te preguntaba, ponía mucha voluntad, y así te reciben de otra manera. Y los pacientes estaban encantados". (E17)

b)La acogida de los nuevos (EN) en las unidades. Hace referencia a la forma en que los EN son recibidos y acogidos en las unidades donde van a desarrollar su trabajo y las relaciones laborales con los nuevos compañeros (personal permanente o veterano), la cual va a depender, entre otras causas, de las habilidades comunicativas-relacionales que se empleen en el proceso de interacción personal.

Los enfermeros apelan a la capacidad de comunicación para que la persona que llegue por primera vez a una unidad se sienta segura y sea capaz de desempeñar su labor profesional de manera satisfactoria. En este sentido, defienden que la falta de la cualidad de Calor óptimo y comprensión relacionada con la experiencia laboral acumulada (en años) en la acogida, va a condicionar la forma en que se acoge al EN.

"A veces cuando llegan los nuevos hay un trato un poco que deja mucho que desear. No sé porqué ocurre, pero quizá sea porque somos ya demasiado mayores y nos hemos olvidado de cuando éramos más jóvenes. Y eso nos perjudica a los más viejos y a los pacientes, lo notan mucho". (E04)

Así los enfermeros manifiestan que en la acogida, se muestran influenciados por los estigmas que desde fuera llegan a cerca de las características del nuevo, condicionando de esa manera la acogida.

"Cuando nos anuncian que va a venir un nuevo compañero que ya trae mal cartel pues poco menos que lo recibes de uñas. Eso hace que lo trates con recelo y él tampoco se comportará bien porque notará el rechazo". (E10)

Presentar una actitud empática en la acogida es necesaria, según algunos enfermeros, para asegurar unas relaciones laborales futuras correctas y duraderas. En ausencia de dicha habilidad, el EN se mostrará con miedo, su labor profesional no la realizará de forma adecuada y presentará unos sentimientos negativos (como chivo expiatorio), repercutiendo en la calidad de los cuidados a prestar.

"Algunos te reciben diciéndote: ¿tú has estado alguna vez aquí? o ¿ para qué te mandan aquí si no has estado anteriormente. Pero en vez de escucharte y pedirte que hagas algo empiezan a despotricar montados en cólera". (E9)

Por otro lado, los resultados muestran que existe una escasa actitud de escucha activa: feedback entre los actores implicados en la relación, de esa manera, la interacción es tórpida e infructífera.

"Tratas de adaptarte al nuevo, pero el decir voy a sentarme ha hablar con él pues no". (E2)

Así mismo, los enfermeros describen que en su interacción con los EN, lejos de preguntar por sus formas de actuar y proceder, se intenta imponer las maneras de trabajar en las unidades prejuzgando sus formas de actuar y comportarse. Eso denota, por parte de los enfermeros veteranos una ausencia del método de resolución de problemas en la acogida que garantizaría unas buenas interacciones laborales.

"Lo que pasa, es que el nuevo no trabaja como el resto del equipo, no trabaja como se trabaja habitualmente aquí". (E7)

#### DISCUSIÓN:

El buen desarrollo del trabajo en equipo de una unidad va a depender de cómo se viva por parte de unos y cómo se realice por parte de otros, la acogida de los EN, lo cual también influirá en la integración de estos profesionales en los equipos y en la calidad de los cuidados prestados a los pacientes.

Se trata de un tema importante en la vida cotidiana de nuestros participantes y de las organizaciones hospitalarias, puesto que muchos Servicios de Salud tienen diseñados programas de acogida a los profesionales de enfermería de nueva incorporación.

En un estudio de ámbito nacional, sus autores destacan la importancia que tiene el acompañamiento y el apoyo desde las instituciones para facilitar el proceso de la acogida a los nuevos profesionales, de manera que dicha inserción se convierta en una experiencia más satisfactoria tanto para el principiante como para todo el equipo asistencial. A nivel internacional, existen evidencias de la importancia de crear la figura de la tutora de acogida para asegurar la integración de los profesionales nuevos en la organización y en los equipos, se favorezca la cultura organizacional y garantía el buen hacer, a la vez que se ayuda a disminuir la carga de trabajo adicional que supone para las enfermeras más expertas la incorporación de enfermeras noveles.

En general podemos decir, que los profesionales enfermeros, aun conociendo la triada de actitudes esenciales para que una relación sea eficaz (empatía, autenticidad y aceptación incondicional); sin embargo, no fueron manifestadas en las narraciones, lo que no quiere decir que no las posean sino que no las emplean en sus relaciones con los EN. Y junto a las barreras identificadas en las narraciones de los informantes, denotando una ausencia de empatía, escucha activa: feedback y del método de resolución de problemas en la acogida de los nuevos enfermeros, hace suponer que las relaciones que se desarrollen posteriormente sean tórpidas y complicadas, y los resultados en calidad de cuidados de salud ingratos.

Este estudio fue desarrollado en un determinado contexto (un hospital en una ciudad pequeña) y con un número limitado de participantes, siendo una posible limitación del mismo, de manera que sería recomendable replicarlo en otras ciudades de nuestro país, así como en otros países a nivel internacional, considerando los aspectos culturales y sociales de los distintos actores que intervienen en el estudio.

#### » APORTACIÓN DEL TRABAJO A LA SEGURIDAD DEL PACIENTE.

Este trabajo permite reflexionar acerca de cómo una buena acogida de los EN influye en el desarrollo de correctas relaciones interprofesionales dentro de las unidades, lo cual, se traduce en una mayor seguridad del paciente en cuanto a la mejora de la calidad de los cuidados enfermeros prestados por todos los profesionales del equipo y en particular de los EN.

#### » PROPUESTAS DE LÍNEAS FUTURAS DE INVESTIGACIÓN.

A partir de estos resultados podemos plantearnos estudios de intervención basados en la implantación de un programa formativo en habilidades comunicativas dirigido a profesionales enfermeros y analizar los resultados que dicha intervención tendría en la satisfacción de los pacientes en cuanto a la calidad de cuidados percibidos por los EN y en cuanto a la percepción de dichos profesionales sobre la atención a los pacientes.

» **BIBLIOGRAFÍA.**

- 1.Cibanal L, Arce MC, Carballal MC. Técnicas de comunicación y Relación de ayuda en Ciencias de la Salud. 2nd ed. Madrid, España: Elsevier España. 2010.
- 2.Aiken LH, Sloane DM, Bruyneel L, Van den Heede K, Sermeus W; RN4CAST Consortium. Nurses's reports of working conditions and hospital quality of care in 12 countries in Europe. *Int J Nurs Stud.* 2013 Feb; 50(2):143-53.
- 3.Giorgi A. The theory, practice and evaluation of the phenomenological method as a qualitative research procedure. *J phenomenol psychol.* 1997; 28: 23560.
- 4.Ito M, Lambert VA. Communication effectiveness of nurses working in a variety of settings within one large university teaching hospital in western