

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

"Impacto Positivo de la Seguridad del Paciente en la Atención Sanitaria al Ciudadano"

## FACTORES DESENCADENANTES DE ESTRÉS EN URGENCIAS HOSPITALARIAS

**Autor principal** VANESSA CÁRDABA GARCÍA

**CoAutor 1**

**CoAutor 2**

**Área Temática** La Seguridad del Paciente en el área de Enfermería de Cuidados Críticos y Urgencias

**Palabras clave** estres enfermería urgencias ...

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

Los servicios de urgencias son lugares generadores de estrés por excelencia dadas sus características para el trabajo. Por ello, es importante identificar cuáles son los factores que causan estrés en el personal de enfermería del HUCA (Hospital Universitario Central de Asturias) llevándose a cabo un estudio descriptivo transversal.

La falta de apoyo y la muerte y sufrimiento son dos de las situaciones que más causan estrés entre los profesionales.

» **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.**

**INTRODUCCIÓN:**

A lo largo de la historia son muchos los autores que han utilizado el concepto de estrés en términos no equitativos. Pero Según la OMS (Organización Mundial de la Salud), el estrés se define como el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción. En términos globales, se trata de un sistema de alerta biológico necesario para la supervivencia. Cualquier cambio o circunstancia diferente que se presente puede generar estrés dependiendo, además, del estado físico y psíquico de cada individuo.

Hoy en día, se reconoce que el estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y para el buen funcionamiento de las instituciones en las que trabajan, caracterizándose por altos niveles de excitación y angustia, con la sensación de no poder enfrentarse a la situación. Esto, induce a un aumento de absentismos, menos dedicación al trabajo, aumento de la rotación del personal, disminución del rendimiento y producción con mayor riesgo de accidentes. Presenta especial incidencia en el sector servicios, inclusive en el sector de la salud y mayor riesgo en actividades que demandan dedicación personalizada. Dentro de las Ciencias de la Salud, Enfermería se considera una profesión estresante, con una alta prevalencia de trastornos psicológicos que parecen estar relacionados con el estrés. Y no es para menos, puesto que el ejercicio profesional enfermero, ha pasado de ser una enfermería intuitiva, centrada solamente en el tratamiento y diagnóstico médico del enfermo, a ser una enfermería profesional, con rol autónomo y capacidad de decisión.

El hecho de trabajar con el lado más emocional del paciente, la escasa autonomía en su trabajo, la elevada presión a la que están sometidos, la complejidad de sus funciones o la sobrecarga de trabajo hacen de la enfermería una diana perfecta para que el estrés apunte en el blanco.

**JUSTIFICACIÓN:**

Las urgencias son unidades hospitalarias que pueden considerarse como verdaderos factores de riesgo de estrés en el personal sanitario. Al contrario que en otras unidades hospitalarias, suponen una verdadera inestabilidad asistencial, puesto que el número de personas que acuden diariamente, es indeterminado e impredecible y más aún, la gravedad de la patología que presenten. Esa inestabilidad hace que los profesionales tengan que actuar de una manera u otra, en cuanto al tiempo de actuación y los cuidados que precisen, haciendo uso de sus conocimientos y aplicación de técnicas según precise la patología del enfermo. A todo esto, hay que añadir, la sobrecarga de trabajo, la muerte y sufrimiento, la preparación y conocimientos insuficientes, la falta de apoyo, la incertidumbre en el tratamiento y los problemas con compañeros que hacen de las urgencias una factible fuente de estrés.

Por lo tanto, el personal enfermero se considera como un colectivo vulnerable a este riesgo psicológico, que además de tener la labor del cuidado del paciente, tiene también que relacionarse con los familiares que en muchas ocasiones son generadores de más estrés. La evidencia demuestra que hay múltiples estudios, sobre el estrés a nivel hospitalario. Más reducidos son los estudios que demuestran situaciones de estrés en urgencias, y mucho menos a nivel nacional. De ahí que la idea general sea marcar la sobrecarga laboral y los aspectos psicológicos como los estresores más frecuentes y destacados.

Es por eso, que se hace imprescindible la realización de estudios sobre este problema, puesto que además de mejorar la calidad asistencial y emocional hacia el paciente, mejoraremos también la calidad de vida del personal sanitario, en este caso enfermeros y auxiliares de enfermería.

**OBJETIVO PRINCIPAL:**

-Identificar cuáles son los factores desencadenantes de estrés en el personal de enfermería de los servicios de urgencias hospitalarias del Hospital Universitario Central de Asturias (HUCA).

**OBJETIVOS SECUNDARIOS:**

-Describir las condiciones laborales y sociodemográficas que se relacionan con mayor nivel de estrés

-Conocer el grado de estrés laboral del personal de enfermería que trabaja en Urgencias.

» **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.**

Tipo de estudio:

Estudio descriptivo, transversal.

Tiempo de estudio:

La recogida de datos se llevó a cabo entre los meses de marzo y mayo del 2014.

Población a estudio:

Personal de enfermería, enfermeros y auxiliares de enfermería, que trabajan en los servicios de urgencias del hospital Covadonga (HCO) y el Instituto nacional de Silicosis (INS) del Hospital Universitario Central de Asturias (HUCA). La totalidad de la población diana es de 102 personas.

Criterios de inclusión:

- Enfermeros/as que trabajen en los servicios de urgencias hospitalarias del HUCA durante el periodo de estudio.
- Auxiliares de enfermería que trabajen en el servicio de urgencias hospitalarias del HUCA durante el periodo de estudio.
- Enfermeros/as y auxiliares de enfermería que acepten voluntariamente participar.
- Que hayan completado al menos un 80% del cuestionario.

Criterios de exclusión:

- Que no cumplan los criterios de inclusión

Instrumentos:

1) Cuestionario urgestres para los datos sociodemográficos y laborales. Consta de 12 variables agrupadas en:

-Datos sociodemográficos: sexo, edad, categoría profesional, hospital, estado civil, hijos, personas a su cargo.

-Datos laborales: experiencia profesional, antigüedad en el servicio de urgencias, situación laboral, turno de trabajo.

2) Cuestionario para evaluar el estrés laboral en el que se utilizó la Escala de estrés validada Nursing Stress Scale: Se trata de una escala elaborada por Pamela Gray-Toft y James G. Anderson, que mide la frecuencia con la que ciertas situaciones son percibidas como estresantes por el personal de enfermería hospitalario. Esta escala ha sido validada en la versión castellana por Más y Escrivá (1998).

Consta de 34 ítems que han sido agrupados en 3 categorías con 7 factores:

-Ambiente físico: Carga de trabajo (ítems 11, 20, 27, 28, 30, 34).

-Ambiente psicológico: Muerte y sufrimiento de los pacientes (ítems 3, 6, 8, 12, 21), Preparación inadecuada para afrontar las necesidades emocionales de los pacientes y sus familias (10, 15, 18, 23, 32,33), Falta de apoyo personal (1, 16,25), Incertidumbre relativa a los tratamientos (4, 14, 17,19).

-Ambiente social: Conflicto con los médicos (2, 9, 13, 26,31), Conflictos con otros enfermeros y supervisores (5, 7, 22, 24,29).

En cada ítem las posibles respuestas son: nunca (0), alguna vez (1), frecuentemente (2) y muy frecuentemente (3). El rango de puntuación se encuentra entre 0 y 102, de forma que a mayor puntuación mayor nivel de estresores.

## » 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:

De una población inicial de 102 personas, se ha realizado el estudio con 89 personas lo que supone un 87,25% de la población.

SEXO: la distribución por sexos corresponde a 4 hombres (4,5%) y a 85 mujeres (95,5%).

EDAD: La media de edad es de 42,52 años, con una desviación típica de 8,9 y rango 29- 64. Agrupando la edad por categorías se obtuvieron los siguientes datos:

-menores o igual a 35 años: 27 personas (30,3%).

-36-45 años: 20 personas (22,5%).

-46-54 años: 36 personas (40,4%).

-> 55 años: 6 personas (6,7%).

CATEGORIA PROFESIONAL: de los 89 participantes, 52(58,4%) personas pertenecen a la categoría de enfermero/a y 37(41,6%) son auxiliares de enfermería.

HOSPITAL: según la distribución del HUCA, las urgencias hospitalarias adultas se han clasificado en:

-HCO; el número de personas que trabajan en las urgencias generales es de 52 enfermeras y 36 auxiliares de enfermería, un total de 88 profesionales, de los cuales, 82 participaron en el estudio lo que supone:

<un 92,1% del total de participantes del estudio.

<un 93,2% del total de profesionales que trabajan en las urgencias generales del HCO.

-INS; siete enfermeras y siete auxiliares de enfermería trabajan en las urgencias de silicosis, es decir un total de 14 profesionales. En este estudio colaboraron 7 participantes lo que supone:

<un 7,9% del total de participantes del estudio.

<un 50% del total de profesionales que trabajan en las urgencias respiratorias del INS.

ESTADO CIVIL: soltero (29,2%), casado/a con un 53,9%, divorciado/a o separado/a 9%,vivo en pareja un 7,9%.

HIJOS: 54 personas tienen hijos frente a 35 que no los tienen.

PERSONAS A SU CARGO: solo 19 personas (21,3%), han contestado tener personas a su cargo mientras que el resto no las tienen, es decir, 70 personas (78,7%).

EXPERIENCIA PROFESIONAL: Los años de experiencia profesional corresponden a una media de 15,64, con una desviación típica de 7,751 y un rango de 36 entre 6-42 años.

ANTIGÜEDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS: La media correspondiente a la muestra estudiada es de 8,72 años, con una desviación típica de 6,630 y un rango de 37 entre un mínimo de 1 y un máximo de 38 años.

SITUACIÓN LABORAL: Solo 25(28,1%) personas tienen plaza en propiedad, respecto a 18(20,2%) que son eventuales y 46(51,6%) interinas.

TURNO DE TRABAJO: diurno de mañanas 5,6%, diurno mañanas y tardes 10,1%,rotatorio 78,7% y deslizante 5,6%.

ESCALA NURSING STRESS SCALE (NSS): Sabiendo que la puntuación mínima de esta escala validada es 0 y la máxima de 102 puntos, presenta una media de 36,03 puntos. La desviación típica es de 10,443 y el rango está entre 8 y 68 puntos.

Asimismo, los resultados se han agrupado en dos categorías: menor o igual a 34 puntos que corresponde a 37 personas (41,6%) y mayor de 34 con 52 personas (58,4%).

En cuanto a los factores estresantes de dicha escala, se han seleccionado los 10 ítems que corresponden a las 10 situaciones más estresantes correspondientes a las respuestas frecuentemente y muy frecuentemente.

DISCUSIÓN y CONCLUSIONES:

Los factores desencadenantes de estrés en el personal de enfermería de los servicios de urgencias del HUCA son, en primer lugar los relacionados con el ambiente psicológico, la falta de apoyo y la muerte y sufrimiento, seguidos de la carga de trabajo.

El perfil del profesional de urgencias con mayor estrés es: una mujer enfermera, casada, entre 46-54 años, con hijos y sin personas mayores o discapacitadas a su cargo, interina, con un turno rotatorio, una experiencia profesional de 11-21 años y de 6-10 años en urgencias.

En torno al 60% de los profesionales que trabajan en urgencias presentan estrés por encima de la media. La sobrecarga de trabajo es más acusada en el HCO que en el INS. En cuanto a la categoría profesional el mayor peso de situaciones estresantes tanto en el ambiente físico como en el psicológico recae sobre la enfermera.

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

Hay que tener en cuenta que para aportar seguridad al paciente, los profesionales tenemos que estar en unas condiciones adecuadas de salud para un mejor desarrollo de la profesión, no solo para prestar los cuidados a los pacientes sino también para nuestra propia

satisfacción laboral.

» **PROPUESTAS DE LÍNEAS FUTURAS DE INVESTIGACIÓN.**

Estrés en los pacientes de urgencias

Estrés en las unidades de cuidados intensivos

Estrés en el área quirúrgica

» **BIBLIOGRAFÍA.**

- Escrivà V, Más R, Cardenas M, Pérez S. Validación de la escala de estresores laborales en personal de enfermería: «the nursing stress scale». Elsevier [revista en Internet] 1999 [acceso 3 de marzo de 2014]; 13 (3). Disponible en:<http://www.elsevier.es/es/revistas/gaceta-sanitaria-138/validacion-escala-estresores-laborales-personal-enfermeria-the-13012034-originales-1999>

-Cremades Puerto J. Factores laborales estresantes en profesionales de enfermería que trabajan en unidades hospitalarias con pacientes ingresados por problemas medicoquirúrgicos: una revisión bibliográfica. Revista científica de enfermería Recien [revista en Internet] 2011 [acceso 3 de marzo de 2014]; Disponible en: [Dialnet-FactoresLaboralesEstresantesEnProfesionalesDeEnfer-3648348](http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3648348)

- Yegler Velasco MC, Díez Fernández T, Gómez González JL, Carrasco Fernández B, Miralles Sangro T, Gómez Carrasco JA. Identificación de los estresores laborales en el personal sanitario enfermero de una urgencia hospitalaria. Ciber Revista [revista en Internet] 2003 [acceso 16 mayo de 2014],16. Disponible en:

<http://www.enfermeriadeurgencias.com/ciber/anteriores.html>

- Cremades Puerto J, Maciá Soler L, López Montesinos MJ, Orts Cortés I. Identificación de factores de estrés laboral en profesionales de enfermería. Cogitare Enferm [revista en Internet] 2011,16(4). Disponible en: [ojs.c3sl.ufpr.br/ojs2/index.php/cogitare/article/viewFile/.../17046](http://ojs.c3sl.ufpr.br/ojs2/index.php/cogitare/article/viewFile/.../17046)