

VI CONGRESO INTERNACIONAL VIRTUAL DE ENFERMERÍA Y FISIOTERAPIA CIUDAD DE GRANADA

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

SALUD LABORAL PARA ENFERMERÍA: SATISFACCIÓN LABORAL Y BURNOUT

Autor principal MARIA DOLORES BETANCORT RODRIGUEZ

CoAutor 1 M^{ra} PILAR CARRILLO DE ALBORNOZ SOTO

CoAutor 2

Área Temática La Seguridad del Paciente en el área de Enfermería en Salud Laboral

Palabras clave Satisfacción en el trabajo Estrés laboral Carga de trabajo Atención de enfermería

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

El objetivo de esta investigación es la de establecer la relación entre el síndrome de burnout asociado a la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital del SAS, en Andalucía, España, y la correlación de este con la seguridad del paciente.

El método de investigación es de tipo descriptivo y de diseño transversal. Se eligieron mediante un muestreo aleatorio estratificado 114 enfermeros (91 mujeres y 22 hombres) pertenecientes a distintas unidades de gestión clínica.

Utilizamos una encuesta de variables sociodemográficas, cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y cuestionario de escala de satisfacción laboral.

El resultado fue que un 62 % presenta cansancio emocional elevado, un 66% un nivel importante de despersonalización y un 70% una baja realización personal. Uno de cada tres profesionales de enfermería se encuentra dentro de los límites normales de burnout (33%), otro se encuentra quemado (34%) y el tercero se puede considerar muy quemado (33%), con dos o tres factores alterados. La falta de formación está relacionada con un mayor cansancio emocional y una menor realización personal.

Las profesionales perciben falta de personal, falta de formación específica adecuada y falta de entrenamiento en habilidades de comunicación. Estos hallazgos tienen importantes implicaciones para dos cuestiones urgentes: la seguridad del paciente y la escasez de enfermeros de hospitales.

» **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.**

El síndrome del quemado se ha descrito como un problema de salud laboral con una alta prevalencia entre los profesionales de enfermería. Se puede definir al burnout como: la respuesta al estrés laboral crónico que afecta a aquellas personas cuyo trabajo tiene como centro ayudar y apoyar a otros; generando en el profesional síntomas que van desde el agotamiento físico, mental y emocional hasta relaciones conflictivas interpersonales (Thomaé, Ayala, Sphan, Storti). Esta definición ha sido mejorada por Maslach (1986) quien sugería la siguiente: una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son: agotamiento físico, emocional y actitud fría y despersonalizada en la interacción con las demás personas, lo que deriva en comportamientos y sentimientos de inadecuación a las tareas que se han de llevar a cabo. Como resultado de esta definición, podemos sugerir que este síndrome se caracteriza por:

agotamiento emocional: comprende desgaste, pérdida de energía, agotamiento y fatiga tanto física como psíquica.

falta de realización personal: referida a la presencia de respuestas negativas hacia uno mismo y el trabajo, como baja autoestima, baja productividad e incapacidad para soportar la presión.

Despersonalización: entendida como la actitud negativa hacia otras personas, especialmente los beneficiarios del propio trabajo, con irritabilidad y pérdida de la motivación hacia el trabajo.

Entre los factores que indican el desarrollo del burnout se encuentran:

características del trabajo: excesiva carga de trabajo y poco tiempo para realizarlo junto al agotamiento emocional, falta de información para desarrollar una tarea, carencia de apoyo, falta de autonomía

características individuales: edad, baja autoestima, dificultad de adaptación al entorno

entorno inadecuado: estrés y privación de sueño en los profesionales de la salud

Actualmente, los factores que condicionan el síndrome burnout en la enfermería son:

nuevas demandas asistenciales

ambigüedad del rol profesional

crisis del sistema

falta de motivación

nuevos sistemas de gestión

introducción de elementos de competitividad

El estudio que se presenta a continuación se llevó a cabo con el fin de estudiar los niveles y la prevalencia de burnout en profesionales de enfermería de distintas unidades de un hospital del SAS, en Andalucía, derivado de las condiciones desfavorables como consecuencia de la actual precariedad laboral del sistema sanitario español. Además pretende detectar las características del trabajo que pueden proteger o determinar el riesgo de padecer burnout. También se quiere evaluar la utilidad del MBI como instrumento para la detección de burnout.

» **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.**

El presente estudio se realizó en una muestra de profesionales de enfermería de distintas unidades de hospitalización de un hospital del SAS, en Andalucía, mediante un estudio de tipo descriptivo y diseño transversal. Se eligieron mediante un muestreo aleatorio estratificado 114 enfermeros (91 mujeres y 22 hombres) pertenecientes a distintas unidades de gestión clínica. Para la realización de este estudio se solicitó autorización a la coordinación de enfermería. Este estudio se ha realizado de forma anónima previo aporte de información del síndrome. El estudio se realizó durante veinte días. Se diseñó un cuaderno de recogida de datos que incluía los

instrumentos de evaluación que se iban a emplear en el mismo. Se elaboró un formulario de características generales y se pasaron otras tres escalas de evaluación. El Maslach Burnout Inventory, es una escala de apoyo social percibido y un cuestionario de satisfacción laboral. Este cuestionario es un informe autoadministrado de 22 ítems con respuestas tipo Likert, que van de 0 (nunca) a 6 (todos los días) sobre afirmaciones de sentimientos y actitudes del profesional y mide las tres variables que componen el burnout, cansancio emocional, despersonalización y realización personal propuestas por las autoras. Para el estudio se empleó una versión dirigida a profesiones de ayuda y validada en población sanitaria. Para su interpretación se consideran niveles de burnout los valores medios de cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Existen además unos criterios normativos para muestras de profesionales de la salud (Gil-Monte, 2000). Se considera prevalencia de burnout el tener uno o más factores alterados en un profesional, basándonos en otros estudios que han utilizado este criterio (Ramírez, 1995). La escala de apoyo social percibido de Reig y Caruana (Reig y Caruana, 1987) forma parte de una batería de estrés profesional y explora la percepción de disponibilidad de consejo, apoyo, información y ayuda. Consta de 11 ítems con respuestas que van de 1 (nunca dispongo de ese apoyo) a 4 (siempre dispongo de ese apoyo). Tiene una buena consistencia interna y una fiabilidad test-retest de 0,72 (Ribera y Cols, 1993). El cuestionario de satisfacción laboral es una versión del cuestionario de Peiró y Cols (Peiró y Meliá, 1998). Consta de 23 ítems que exploran la satisfacción con la supervisión, el ámbito físico, las prestaciones, la satisfacción intrínseca y la satisfacción con la participación.

» 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.

Con relación al grupo etéreo y al sexo, el mayor grupo de edades está comprendido de 31 a 35 años para un 25,4 % y el sexo que más predominó fue el femenino para un 93,2 %.

En cuanto al estado civil y número de hijos, se puede observar que predomina el estado civil casado(a) 26 para un 44,1 % y según el número de hijos predominaron 1 a 2 con 31 para un 52 %.

Al analizar algunos de los aspectos que influyen en el Burnout, el 71,2 % se siente realizado profesionalmente, el 50,8 % considera que tiene el reconocimiento de sus superiores, un 45,8 % considera que el horario laboral influye en el estrés pero solo el 5,1 % desea que cambie el horario de trabajo, el 55,9 % ha trabajado en otros servicios y el 13,6 % desea trabajar fuera de ese servicio.

El resultado de los niveles de clasificación del cuestionario de Maslach aplicado, demuestra que el 69,9 % está en la escala del nivel bajo, un 17 % está en el nivel medio y el 13,5 % en el nivel alto o sea que este % pudiera estar a las puertas de un Burnout.

En cuanto a los niveles de clasificación alto y bajo según las cargas de trabajo en el servicio, se observa que el 41 % está en el nivel bajo, se hace más significativo el nivel alto en el personal que está en el rango de 11 a 15 años laborando en el servicio para un 37,5 %.

Una vez finalizado este trabajo de investigación, llegamos a la conclusión de que una gran multitud de profesionales sienten o han sentido en algún momento de su vida personal y laboral, una carga emocional y física acorde a los síntomas propios del burnout, propiciados por el exceso de funciones y la falta de personal que actualmente surgen debido a la llamada crisis económica española.

» APORTACIÓN DEL TRABAJO A LA SEGURIDAD DEL PACIENTE.

Sin lugar a dudas, el hecho de que un profesional vea afectada su vida personal y laboral cuando siente que padece burnout, indudablemente se verá afectada la seguridad del paciente en un sentido estricto. La comunicación con el paciente, errores burocráticos, errores en la medicación, y en general, disminución de la calidad asistencial y de cuidados al paciente, serán consecuencias de este síndrome si las administraciones responsables no palian algunos de los aspectos que influyen en este síndrome.

La mayoría de autores (Byrne, Maslach, Huberman..) coinciden en que la prevención es un aspecto fundamental para solucionar los efectos que produce el Burnout. El trabajo preventivo afecta a decisiones políticas y económicas existiendo un posicionamiento poco realista de las administraciones respecto a la situación actual de la sanidad.

En este sentido, para mejorar la seguridad del paciente, debemos tener en cuenta algunos aspectos preventivos tales como:

1. Proceso personal de adaptación de expectativas a realidad cotidiana.
2. Formación en emociones.
3. Equilibrio de áreas vitales: familia, amigos, aficiones, descanso, trabajo.
4. Fomento de buena atmósfera de equipo: espacios comunes, objetivos comunes.
5. Limitar a un máximo la agenda asistencial,
6. Tiempo adecuado por paciente
7. Minimizar la burocracia con apoyo de personal auxiliar.
8. Formación continuada reglada, dentro de la jornada laboral
9. Coordinación con la atención especializada, espacios comunes. Objetivos compartidos.
10. Dialogo efectivo con las supervisiones, direcciones y gerencias.

» PROPUESTAS DE LÍNEAS FUTURAS DE INVESTIGACIÓN.

En líneas generales, es importante seguir estudiando el fenómeno Síndrome del Burnout en el personal sanitario así como en toda la población, y a la vez trabajar en estrategias y tratamiento del estrés laboral crónico adaptados a las características de cada servicio, a fin de prevenir y tratar la aparición del síndrome en el personal de enfermería mediante programas de formación relacionados con adquisición de habilidades sociales, habilidades de comunicación, manejo de la autoestima, técnicas de relajación, técnicas de afrontamiento, etc. Esta labor, sin duda, mejoraría la calidad de vida laboral del personal y en consecuencia aumentaría el compromiso profesional y la mejora de los cuidados prestados a los pacientes, así como su seguridad.

» BIBLIOGRAFÍA.

1. Luceño Moreno L, Martín García J, Rubio Valdehita S, Díaz Ramiro E. Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. EduPsykhé. 2004; 3(1):95-108.
2. Maslach C, Jackson S. The measurement of experienced Burnout. J Occup Behavior. 1981; 2:99-113.
3. Artiga Ruiz A. La enfermería ante el síndrome del Burnout. Estudio comparativo entre atención primaria y atención especializada. Rev Enf Científica. 2000; 220-221:11-16.
4. Da Silva H, Vega ED, Pérez A. Estudio del síndrome de desgaste profesional entre los profesionales sanitarios de un hospital general. Actas Esp. Psiquiatría. 1999; 27:310-320.