

CUANDO LA COMUNICACION DEL PROFESIONAL FALLA Y LA SEGURIDAD DEL PACIENTE TIEMBLA

RUIZ GARAY, NOELIA

VAZQUEZ RUIZ, Mª DE LA LUZ

INTRODUCCIÓN

Las enfermedades crónicas, la hospitalización o los tratamientos quirúrgicos suponen un desafío psicológico importante para el paciente apareciendo reacciones psicológicas adversas que pueden continuar muchos meses después del alta hospitalaria. Numerosos estudios demuestran que muchos de los problemas psicológicos experimentados tras el alta están directamente relacionados con agentes estresores durante la estancia hospitalaria y que una adecuada intervención social y comunicativa de los profesionales de enfermería podría aliviar el estrés emocional y prevenir el riesgo de desarrollar algún trastorno que atente sobre la seguridad del paciente.

OBJETIVOS

Partiendo de la idea de que la confianza en la relación profesional-paciente junto con una información adecuada minimiza el estrés y la aparición de complicaciones favoreciendo la recuperación de la enfermedad, nuestro objetivo se centrará en analizar las habilidades comunicativas y sociales de los profesionales de enfermería y su efecto en la seguridad del paciente.

METODOLOGÍA

Estudio descriptivo transversal donde se evaluaron las habilidades y capacidades sociales en un grupo de 96 profesionales de enfermería de dos hospitales públicos que trabajan en servicios de UCI, URP y quirófano. Se les pasó un cuestionario semiestructurado y se les informo del objetivo del estudio queriendo participar de forma anónima y voluntaria.

RESULTADOS

- La mayoría de los profesionales son **personal laboral fijo** y con más de 15 años de experiencia donde la desmotivación, agotamiento profesional y la falta de recursos afectan negativamente en las relaciones interpersonales con el paciente y su familia, incluso con el resto de los miembros de su equipo, en ocasiones las relaciones son inadecuadas o incluso se evitan, además se observa una falta de formación sobre comunicación, y habilidades sociales que repercute en una percepción de auto eficacia negativa.
- El colectivo de profesionales eventuales con una experiencia inferior a 15 años, muestra entusiasmo y tolerancia y un deseo manifiesto de interactuar con los demás, valiéndose de un amplio repertorio de habilidades sociales, repercutiendo esto en su satisfacción laboral y en su autoestima personal y profesional.
- Por todo ello, podemos decir que la falta de comunicación adecuada entre paciente- profesional atenta gravemente sobre la seguridad del paciente apareciendo numerosas consecuencias negativas (véase gráfico)



CONCLUSIONES

La comunicación que establece el profesional de enfermería con el paciente- familiar así como con el resto del equipo multidisciplinar es cada vez más escasa, frustrante e insatisfactoria. Factores como la desmotivación, la falta de tiempo, el exceso de trabajo, el cansancio emocional... suele ser la causa de esta situación. La falta de formación en habilidades sociales, contribuye a incrementar estos problemas, afectando negativamente no sólo a la seguridad del paciente sino también al concepto de autoeficacia del profesional. Por ello, las habilidades comunicativas deben ser una herramienta fundamental en la práctica diaria de todos los profesionales de enfermería y animamos a la formación en este área mediante seminarios y talleres ya que puede ser personalmente satisfactorio, además de profesionalmente recompensante, minimizando el riesgo de burnout.

Bibliografía

- 1-Magnus VS, Turkington L. Communication interaction in ICU-Patient and staff experiences and perceptions. Intensive Crit Care Nur, 22 (2006), pp. 167-80
- 2- Cibanal Juan, L., Arce Sánchez, MdC & Carballal Balsa, MdC (2010). Generalidades sobre la comunicación. En Cibanal Juan, L., Arce Sánchez, MdC & Carballal Balsa, MdC. Técnicas de comunicación y relación de ayuda en ciencias de la salud (2.ed) (pág. 6). España: Elsevier
- 3-Carbalho Pontes, A., Tigre Arruda, I.M & Costa Ramos, I (2008. Maio/Jun). Comunicação terapeutica em Enfermagem: instrumento essencial do cuidado. Revista Brasileira de Enfermagem (REBEn). Vol.61(3), 312-318.