

VIOLENCIA: UNA CONSTANTE EN EL SERVICIO DE URGENCIAS

AUTORES: Gil Hernández. M^a Rosario, Morales Cobo. M^a Cruz, Del Rio Aragón. Paloma, Martín Durán. Ana M^a, Peñalvo Espinosa. Remedios..

RESUMEN.

Ante el creciente número de agresiones al personal de enfermería, y junto con nuestra experiencia en el servicio de urgencias en el día a día de unos años a la actualidad, surge la necesidad de cuantificar tanto el número de agresiones como los daños causados al personal.

Con este fin, se ha realizado un estudio descriptivo de corte transversal a través de una encuesta al personal de urgencias de un Hospital de nivel IV, de la comunidad de Madrid, durante al año 2007.

El análisis de los datos cuantitativos se ha realizado utilizando el paquete estadístico SPSS.

PALABRAS CLAVE: Agresiones, Enfermería de urgencias, violencia, factores de riesgo

INTRODUCCIÓN

Según el art.15 de la Constitución Española, referente a los derechos fundamentales y libertades públicas; *“todos tienen derecho a la vida y a la integridad física y moral, sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a torturas ni a penas o tratos inhumanos o degradantes”*. Las agresiones físicas y verbales, abusivas o acosantes recibidas durante el desempeño de nuestro trabajo violan este derecho.

Las agresiones –físicas y verbales– abusivas o acosantes, recibidas durante el desempeño del trabajo de los profesionales sanitarios, violan los derechos fundamentales y libertades públicas recogidas en el Art. 15 de la Constitución Española.

El medio sanitario es, de todos los medios de trabajo en el sector servicios, el que más episodios de violencia registra, con un conjunto de incidentes que exponen a los profesionales a un riesgo, tanto para su salud física o psíquica, como para la integridad de su persona.

El servicio de urgencias, complejo por las circunstancias en que se produce su demanda, se está viendo sobre afectado por la masificación, de la que además se deriva falta de información, largos tiempos de espera, generando un

elevado del nivel de stress, tanto en pacientes como en profesionales, que dan lugar a conductas violentas hacia el personal sanitario, y entre ellos, al de enfermería.

La situación actual es desoladora, y así lo reflejan los medios de comunicación y las revistas científicas; mostrando, cada vez más, la difícil situación en la que se encuentran los profesionales de la sanidad en el ejercicio de su actividad; hasta el punto que algunas sentencias judiciales califican estas agresiones como delito de atentado.

Ante esta realidad, el conocimiento de las causas y consecuencias del fenómeno permitirá llegar a identificar posibles acciones que contribuyan a que los hospitales sigan siendo lugares de trabajo seguros, donde se respeten los derechos y la integridad de los profesionales, que redundará en su eficacia, productividad y la calidad asistencial del servicio prestado a sus usuarios.

OBJETIVOS:

El objetivo general del estudio es cuantificar el número y tipo de agresiones sufridas por los profesionales de las urgencias generales de un hospital de nivel IV.

MÉTODO

- Estudio descriptivo de corte transversal, realizado mediante cuestionario auto administrados elaborado ad hoc para cumplir los objetivos del estudio.
- El cuestionario se entregó y recogió el día 4 de diciembre de 2007 a todos los profesionales asistenciales que trabajaban ese día en las urgencias del hospital general.
- El cuestionario recoge variables sociodemográficas y cuantifica el número y tipo de agresiones sufridas por los profesionales a lo largo de su ejercicio profesional y en el año 2007.
- Las variables cualitativas se presentan con su distribución de frecuencias.
- Las variables cuantitativas se resumen con su análisis de la media.
- Se ha comprobado la distribución de la variable frente a los modelos teóricos.
- Se ha evaluado la asociación de variables cuantitativas mediante test de comparación de medias (“*t de student*” y *Análisis de Varianza*).

- Se ha evaluado la asociación entre variables cualitativas con el test de *Chi Cuadrado o Prueba Exacta de Fisher*, en el caso de que más de un 25 % de los esperados fueron menores de 5.

RESULTADOS.

Se ha recogido 93 cuestionarios, el porcentaje de respuesta ha sido del 98%. Por categorías se han recogido los siguientes cuestionarios:

- 51 cuestionarios (54,8%) a enfermería
- 19 cuestionarios (20,4%) a médicos
- 16 cuestionarios (17,2%) a auxiliares de enfermería
- 5 cuestionarios (5,4%) a celadores
- 2 cuestionarios (2,2%) no se han identificado

La edad media de los profesionales que han contestado es de 33,5 años con una desviación de 8,5 años. Los años de ejercicio profesional 9,3 con una desviación de 6,8 y los años en urgencia 6,08 con una desviación de 5,5. Existen diferencias estadísticamente significativas $p= 0,001$ en la edad, siendo las enfermeras las más jóvenes con una edad media de 30,6 años frente a los médicos con 35,1 años las auxiliares de enfermería con 36,9 años y los celadores con 44,6 años. No han existido diferencias significativas en los años de ejercicio profesional y en los años en urgencias entre estamentos.

En cuanto a la distribución por sexos hay 81 mujeres (87,1%) y 12 hombres (12,9%), no habiendo diferencias estadísticamente significativas ni en la edad y ni en los años de ejercicio profesional, aunque si los ha habido en la distribución por profesiones, siendo los médicos con un 36,8% los que más hombres tenían, frente a un 4,4 % de hombres en las enfermeras, un 1,1% en las auxiliares y ningún hombre en los celadores.

En cuanto a las agresiones, 91 profesionales (97,8%) refieren haber sufrido agresiones a lo largo de su ejercicio profesional. Al diferenciarlas entre agresiones físicas y verbales, 53 profesionales (58.1%) refieren haber sufrido agresiones físicas destacando que 12 profesionales (12,9%) han sufrido más de 5 agresiones físicas. 90 profesionales (96,8%) han sufrido agresiones verbales a lo largo de su ejercicio profesional, siendo 51 (54,8%) los que refieren haber recibido más de 10 agresiones verbales.

Al centrarnos en el 2007, 77 profesionales (82,8%) han sufrido agresiones. Todos ellos han sufrido agresiones verbales y 32 han sufrido agresiones físicas, siendo de destacar que refieren haber sufrido más de 5 agresiones verbales, 42 profesionales un 46,2% de los profesionales encuestados y de éstos 30 un 32,3% del total los que han sufrido más de 10 agresiones verbales.

En cuanto al tipo de agresión recibida en su ejercicio profesional, son los médicos los que menos agresiones físicas refieren haber recibido ($p<0.001$) con un 89,5% que refiere no haber recibido ninguna agresión frente a un 40% en el caso de los celadores, un 35,3% en el caso de las enfermeras y un 13,3% en el caso de las auxiliares, no existiendo diferencias significativas en el caso de las agresiones verbales.

Lo mismo ocurre cuando comparamos las agresiones sufridas en el 2007, en el que no existen diferencias significativas en cuanto a agresiones verbales y en cuando a las físicas, vuelven a ser los médicos los que menos agresiones refieren haber sufrido ($p=0.034$) con un 89,5% de los médicos que refieren no haber recibido agresiones físicas, frente a un 62% de las enfermeras, un 46,7% de la auxiliares de enfermería y un 40% de los celadores.

No se han encontrado diferencias estadísticas en cuanto a las agresiones recibidas dependiendo del sexo del profesional.

En cuanto al tipo de lesión 31 profesionales (33,3%) manifiestan haber tenido daños emocionales, 4 (4,3%) refieren lesiones físicas, y 8 (8,6%) ambos tipos de lesión, 37 (39%) han dicho que no han tenido ninguna lesión y 13 (14%) no han contestado la pregunta.

CONCLUSIONES:

1. Según el estudio realizado se recoge como conclusión que prácticamente todo el personal sanitario de urgencias (97,8%) ha sufrido algún tipo de agresión a lo largo de su ejercicio profesional.
2. El personal sanitario sufre un alto índice de agresiones verbales (96,8%) y en menor porcentaje de agresiones físicas. Destacando que el 54,8% de los agredidos han sufrido más de 10 agresiones verbales en el último año.
3. No se observa diferencias significativas en función de la edad, sexo o categoría profesional.
4. El personal facultativo es el que menos agresiones físicas ha recibido con un 89,5% que refiere no haber recibido ninguna.
5. En el caso de las agresiones verbales la diferencias entre estamentos no es significativa.

BIBLIOGRAFÍA

1. Terry Ferns MA BSc (Hons) DipHe RGN (Senior Lecturer), Alison Cork PGDE BSc (Hons) Dip RGN (Senior Lecturer); 10 August 2005. Violence and aggression in the emergency department: Factors impinging on nursing research.
2. Terry Ferns MA BSc (Hons) DipHe RGN (Senior Lecturer). 7 July 2005. Terminology, stereotypes and aggressive dynamics in the accident and emergency department.
3. Patricia Carrasco Rodriguez (1), Luis Manuel Rubio Gonzalez (2), Sergio Vilchez Castellano (3), Diego Villalobos Buitrago (4). 24 Octubre 2006. Estudio de las agresiones recibidas por el personal de enfermería y de las vivencias al respecto en los servicios de Urgencias de los hospitales de la Comunidad de Madrid en un Trimestre.
4. Comité. Editorial. La violencia contra el personal sanitario. 2005 julio- agosto 2(8) Editorial. Gusiñe. F. Fernández, C. Pardo, Ay Sales, D. Rev. Rol Enfermería 1985. Una reflexión acerca de la enfermería hospitalaria y su salud.
5. Muñoz Delgado, M^a Teresa, Moreno Martínez. Vicente, Saucha Serrano. Raquel, Izquierdo Atienza, Ana, Leal de Pedro, Eva. Ciber revista septiembre 2003. Agresiones en la UPT en urgencias.
Vicente Edo. M^a José, Notic Enferm 2005. Agresiones y violencia al personal de enfermería.
6. Márquez Garrido. Manuel, Arenas Fernández. José, Carrasco Acosta. M^a del Carmen, Abreu Sánchez. Ana, Rovira Gil. Elias, López González. Angel. SEMENS 2003. El paciente agresivo en urgencias.
7. Guía de delegados sindicales. Campaña contra las agresiones a profesionales sanitarios. Satse.
8. Constitución Española. 1978.