

EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN URGENCIAS: ¿SIENTE VALORADO SU TRABAJO?

AUTORÍA

Manrique Gómez, Esther
Pérez Antón, Lidia

RESUMEN

Es habitual escuchar en los profesionales sanitarios que trabajan en los Servicios de Urgencias comentarios que desprenden cansancio, desilusión, sorpresa e, incluso, indignación ante el trato recibido, en ocasiones, por los pacientes que atienden. La masificación del Servicio y las situaciones de estrés que viven los usuarios y los trabajadores, puede que sean, entre otros, los principales motivos que llevan a los profesionales a sentir esa posible sensación general de poca valoración y desapego por parte de los pacientes.

El objetivo principal de este estudio es describir si el personal de enfermería que trabaja o ha trabajado en Urgencias siente que los usuarios valoran su trabajo y esfuerzo en este servicio. Además, como objetivos secundarios, se ha indagado sobre si la percepción del personal de enfermería hacia la valoración de su labor puede verse influida por la edad, la experiencia y el tiempo de trabajo en dicho servicio y, también, si esta apreciación final sobre su labor repercute en el ánimo del personal.

Por lo tanto, estamos ante un estudio descriptivo observacional transversal. Los datos han sido recogidos a través de una encuesta anónima y voluntaria de quince preguntas cerradas. Realizada a los profesionales de Enfermería (tanto auxiliares como enfermeros/as) del Hospital Universitario de Torrejón que estén trabajando actualmente en el Servicio de Urgencias o lo hayan hecho en algún momento de su carrera profesional, ya sea en este u otro centro hospitalario. Finalmente, se obtuvieron 104 encuestas respondidas por el personal consultado. Para la realización de la encuesta no se precisó ninguna información respecto a los centros de trabajo.

Entre los resultados obtenidos cabe destacar que el 70,19% de los encuestados afirman no haberse sentido valorados por los pacientes durante su trabajo en un Servicio de Urgencias, siendo casi la mitad de estos, un 32,69%, los que actualmente ejercen en este mismo servicio.

PALABRAS CLAVE:

enfermera, auxiliar de enfermería, urgencias, pacientes, valoración, trabajo

MATERIAL Y MÉTODO

Se trata de un estudio descriptivo observacional transversal. Los datos han sido recogidos a través de una encuesta anónima y voluntaria de quince preguntas cerradas (*Anexo 1*). Realizada a los profesionales de Enfermería del Hospital Universitario de Torrejón durante los meses de febrero y Marzo. Los criterios de inclusión para este trabajo son ser Enfermera/o o Auxiliar de Enfermería y estar trabajando actualmente en el Servicio de Urgencias o haberlo hecho en algún momento de su vida laboral. No se precisa información respecto al centro de trabajo. Entre los criterios de exclusión cabe

destacar que son todos aquellos que no cumplan los criterios de inclusión antes descritos.

Finalmente, se obtuvieron 104 encuestas contestadas de los Servicios con personal de enfermería de los servicios de Urgencias, UCI, Diálisis, Quirófano, URPA, Hospitalización, Pediatría, Maternidad, Partorio, Hemodinámica, Radiología, Donantes y Hospital de Día.

OBJETIVOS

OBJETIVO PRINCIPAL:

○ Describir si el personal de enfermería que trabaja o ha trabajado en Urgencias siente que los usuarios valoran su trabajo y esfuerzo en este servicio.

OBJETIVOS SECUNDARIOS:

○ Determinar si la percepción del personal de enfermería hacia la valoración de su labor puede verse influida por la edad, la experiencia y el tiempo de trabajo en dicho servicio

○ Objetivar si esta apreciación final sobre su labor repercute en el ánimo profesional del personal

RESULTADOS

Este gráfico responde a la cuestión principal del estudio: ¿El personal de enfermería que trabaja o ha trabajado en Urgencias siente que los usuarios valoran su trabajo y esfuerzo en este servicio?

Pues bien, del total de la muestra, 104 encuestas respondidas, el 70,19% afirman no haberse sentido valorados por los pacientes durante su trabajo en el Servicio citado. Si desglosamos un poco más los datos observamos que el tanto porcentaje del personal que trabaja actualmente en Urgencias y de los que los hacen, también en este momento, en otros servicios, está muy igualado. Siendo los primeros un 33% frente a un 37,5% de los segundos.

Sin embargo, sí se estima algo más de diferencia, aproximadamente un 10% más, entre los profesionales que sí se sienten valorados y que actualmente no desempeñan su labor en este servicio frente a los que sí lo están haciendo.

No olvidemos, en ambos casos, que todos lo profesiones, independientemente de donde desarrollen su labor actualmente, han trabajado en algún momento en los Servicios de Urgencias.

Analizando los resultados obtenidos en una comparativa entre el tiempo trabajado en los Servicios de Urgencias y la percepción que los profesionales tienen sobre la valoración de la población, llama especialmente la atención como enfermeras/os y auxiliares comparten datos cuando acumulan el mismo tiempo de experiencia laboral.

En el primer gráfico se aprecia que tanto enfermeras/os como auxiliares con experiencia inferior a 6 meses en Urgencias y que no trabajan en el momento actual en él, coinciden en señalar que la población no valora al personal en este tipo de Servicios. Mientras, las enfermeras/os y auxiliares que hoy sí trabajan en estos servicios y que afirman igualmente no sentirse valorados, coinciden en este caso en una experiencia de entre 5 y 10 años en Urgencias, como se observa en el segundo gráfico.

Respecto a la edad, no existe un patrón concluyente que explique una predisposición determinada. Entre los datos alcanzados se contempla una mayor cadencia entre

el rango de 25 a 30 años, seguido del de los 30 a 35 años, tanto en los profesionales que sí se sienten valorados, como en los que no. Estas características pueden deberse a que la edad del personal del Hospital de Torrejón oscila entre estos valores, ya que es un hospital joven y de reciente apertura. Sin embargo, pese a la juventud, muchos de sus profesionales cuentan con una dilatada carrera profesional entre 5 y 10 años e, incluso, más de 10 años de experiencia en el sector.

El gráfico de la izquierda responde a la pregunta número 10 de la encuesta: *¿Piensas que los pacientes consideran importante la presencia de los profesionales de enfermería en los Servicios de Urgencias?* Los datos obtenidos demuestran que la mayor parte de los profesionales, un 75%, opinan que sólo 'a veces' su trabajo en estos servicios resulta importante para los usuarios. A pesar de estos resultados, cabe reseñar que menos del 1% piensa que sus atenciones no son relevantes para los pacientes.

En el gráfico de la derecha se observan los resultados obtenidos para la pregunta 11 de la encuesta: *¿Piensas que se valora más al profesional de enfermería en otros servicios que en el Servicio de Urgencias?* Las impresiones conseguidas muestran que, si bien es cierto que un gran número de profesionales opina que en otros servicios son más valorados que el de Urgencias, la diferencia con quienes no piensan esto es bastante escasa. Teniendo estos valores, un 55% frente a un 44% respectivamente, podemos concluir que el Personal de Enfermería se siente igualmente poco valorado independientemente del lugar donde desempeñe su función.

A pesar de la disconformidad con el trato que los profesionales de enfermería reciben en el día a día, lo que les hace no sentir valorado su esfuerzo, es importante reseñar que en porcentajes muy elevados los enfermeras/os y auxiliares demuestran su vocación asegurando, el 70%, que no cambiarían de profesión. De igual modo, la mayor parte de los profesionales que trabajan en Urgencias actualmente, un 78%, tampoco cambiaría de Servicio.

Aunque estos datos sean positivos, hay un 30% del personal que sí cambiaría de profesión, es decir, 30 personas de cada 100, un dato preocupante desde el punto de vista de una profesión tan vocacional y directa en el cuidado del paciente.

Analizando estos resultados, nos atrevemos a afirmar que, de alguna manera, la falta de reconocimiento por parte de los usuarios sí repercute en el ánimo profesional de los profesionales.

BIBLIOGRAFÍA

- 1.- Fernández B, Paravic T. Nivel de Satisfacción Laboral en Enfermeras de Hospitales Públicos y Privados de la Provincia de Concepción, Chile. *Cienc. enferm.* 2003; IX(2): 57-66.
- 2.- Juárez Ruiz, JL. Estudio de la motivación y satisfacción en los profesionales de enfermería y auxiliares de enfermería, en el Hospital Comarcal de Úbeda "San Juan de la Cruz". Biblioteca Lascasas, 2007; 3(1).
- 3.- Montesó Curto, Pilar; Aguilar Martín, Carina; Lletí Estupiñá, Susana. Dificultades laborales-familiares del personal de enfermería de Atención Primaria. *Enfermería Comunitaria (rev. digital)* 2011, 7(1).
- 4.- López Layos, María Pilar; Torrejón Mora, Gemma; Martín Marcos, Antolín; Martín Morcillo, Jaime; Pleite Gómez, Francisco; Torres Alaminos, María Angustias. Estrés y satisfacción laboral de las enfermeras de hospitales toledanos. *Metas Emferm.* 2011 14(8):8-14.
- 5.- Sukkarieh Noria, Sandra; Sánchez Rentero, Sagrario; Novillo Ayala, Celia; Tudela Machuca, Cristina; Duque Teomiro, M^a Carmen; Lumbreras López, Felisa. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería. *Rev Paraninfo Digital*, 2010; 9.
- 6.- Alargunso Onrubia, Ana María Percepción de la calidad de vida y satisfacción laboral en las enfermeras correturnos de Mutua durante el año 2011. Biblioteca Lascasas, 2012; 8(2).

CONCLUSIONES

Entre los resultados obtenidos cabe destacar que el 70,19% de los encuestados afirman no haberse sentido valorados por los pacientes durante su trabajo en un Servicio de Urgencias, siendo casi la mitad de estos, un 32,69%, los que actualmente ejercen en este mismo servicio.

Si tenemos en cuenta otros factores externos, podemos apreciar que, respecto a la edad, no se han obtenido datos relevantes que indiquen una tendencia que relacione este ítem con las percepciones sobre la valoración del personal.

Sin embargo, atendiendo al tiempo de experiencia del personal sí se perciben variaciones. Si comparamos a los profesionales que actualmente forman parte de una plantilla de Urgencias y a los profesionales que lo hacen de otros servicios, observamos que con el mismo tiempo de experiencia coinciden en las mismas opiniones. En ambos casos podemos concluir que el Personal de Enfermería se siente igualmente poco valorado independientemente del lugar donde desempeñe su función e incluso de la experiencia.

A pesar de los valores alcanzados, se puede afirmar que un gran número de profesionales no cambiaría de servicio ni de profesión. En cambio, cabe destacar que existe un 30% del personal encuestado que sí abandonaría la enfermería. Implica, por tanto, una repercusión bastante elevada sobre el ánimo profesional.

Estos hallazgos incitan a pesar en la poca valoración que el personal siente por el trato dispensado por los usuarios de los Servicios de Urgencias y, quizá, a la posibilidad de realizar una concienciación adecuada sobre la importancia de la labor del profesional de enfermería en dichos servicios y de la repercusión que esto tiene en el ánimo de estos profesionales e incluso en la calidad asistencial.

AGRADECIMIENTOS

Este estudio no hubiera sido posible sin la colaboración de todos aquellos profesionales de enfermería, enfermeras/os y auxiliares, que nos han regalado unos minutos de su tiempo, ya sea respondiendo a las encuestas o, incluso, repartíéndolas y alentado al resto de compañeros. Sin todos y cada uno de ellos hubiera sido imposible alcanzar el objetivo.

Por supuesto, agradecer el interés y las facilidades prestadas por el Hospital Universitario de Torrejón.