



Título	Creación de un Programa de Acogida para enfermeras de nueva incorporación en el Servicio de Urgencias de un Hospital Universitario de la Comunidad de Madrid
Autoría	Rebeca Garcia Montes ¹ ; Daniel Diaz Villafruela ² ; Laura Largo Briceño ³ ; Adriana De Diego Montalvo ⁴ ; Nuria Barquero Longarela ⁵ <i>1: supervisora enfermería urgencias generales Hospital Universitario Fundación Alcorcón; 2: enfermero Urgencias Generales. Hospital Universitario Fundación Alcorcón; 3: supervisora enfermería urgencias generales Hospital Universitario Fundación Alcorcón; 4: enfermería urgencias generales Hospital Universitario Fundación Alcorcón; 5: enfermería urgencias generales Hospital Universitario Fundación Alcorcón.</i>
Contacto	garcia.montes@salud.madrid.org ; ddiazvillafruela@gmail.com

Palabras clave	acogida, formación, guía, nueva incorporación, urgencias
-----------------------	--

Resumen

En los últimos 4 años, se ha vivido en el Hospital Fundación Alcorcón de Madrid, nuevas incorporaciones de personal de enfermería en poco tiempo y en gran número; personas con poca experiencia profesional en general, sin pericia en la atención urgente, ni conocedores de la infraestructura de los servicios de urgencias, que ha generado mucha inquietud tanto en el personal nuevo como en el fijo, incluyendo a otros profesionales del equipo interdisciplinar, y que ha sido, consecuencia de mucha inestabilidad en las plantillas por renuncias anticipadas, un mayor absentismo, un mayor coste de recursos materiales, y sin duda, una peor calidad y seguridad clínica, por lo que, entendimos, que habría que buscar algún sistema adecuado focalizado en las personas, para garantizar su integración, adaptación y cohesión con el resto del equipo de trabajo, y mejorar las condiciones de inicio, lo que nos ha llevado a diseñar e implementar una guía de acogida para el personal de nueva incorporación en nuestro servicio.

Nuestra experiencia ha sido muy positiva, y consideramos que este problema es muy extendido en la generalidad del SNS, por lo que la vemos como una herramienta de gestión de recursos humanos, que puede ser de utilidad para utilidad en otros centros.

Introducción

Nadie duda que en un servicio sanitario, el valor clave para la institución son los recursos humanos, especialmente los que requieren una especificación de calificación profesional, como son los profesionales de enfermería de urgencias hospitalarias, a los que se le presupone unas competencias adquiridas en la formación académica; pero, como viene siendo evidenciado, la complejidad del paciente agudo conlleva procedimientos técnicos en la atención urgente, tanto los estándares de la praxis como los específicos de cada centro en particular; por otra parte, la variabilidad en la sintomatología, la inestabilidad clínica, y el enfrentamiento de impacto con situaciones de riesgo vital de forma permanente en estos servicios clínicos, añade si cabe, una importante incertidumbre por las responsabilidades derivadas de una atención con gran presión asistencial como son las

condiciones de muchos hospitales urbanos, como es el caso del Hospital Fundación Alcorcón de Madrid, con una amplia cobertura poblacional, muy concentrada demográficamente.



El paciente agudo, urgente o con emergencias, supone unas condiciones asistenciales, que exige un plus competencial, que en la actualidad adolecemos, en la

capacidad de selección y reclutamiento en los hospitales públicos y que sin duda, obliga al profesional que llega a estas unidades de urgencias, a un periodo de aprendizaje, afrontamiento y adaptación a unas condiciones de trabajo, que redundan en una mayor carga asistencial para el personal base de la plantilla y un factor de riesgo en la seguridad clínica de pacientes.

Paralelamente, nos encontramos con unidades con una amplia plantilla, con relación a otras unidades porque la ratio enfermería/paciente es mayor, por lo que, en las presencias diarias, debemos equilibrar las/los enfermeras/enfermeros antiguos con los nuevos, para evitar consecuencias no deseadas.



Todo lo referido, es uno de los problemas identificados, en las nuevas coberturas de las plantillas en periodos estivales por la cobertura vacacional, en la que se tenía en cuenta, el perfil personal, como haber tenido una práctica en urgencias, durante la formación académica de novales enfermeras/os, y planificar, turnos equilibrados de vacaciones de la plantilla estructural, que paliaba esta situación; pero, el aumento de la presión asistencial tras la Pandemia de Covid-19, que supuso un aumento de la necesidad de recursos humanos, y la resolución e incorporación de varias Convocatorias Públicas de Empleo han provocado, un importante número de profesionales de nueva incorporación al servicio de urgencias con rotaciones en periodos cortos de personas con poca o ninguna experiencia en la atención urgente ni en la particularidad de la infraestructura del servicio de nuestro centro hospitalario.

Estas nuevas incorporaciones, que se han llevado a cabo durante los últimos 4 años, **han supuesto el 50% de los profesionales de la unidad, de los cuales aproximadamente un 60% de estos, se ha producido en el último año**; este alto porcentaje de personal de

nueva incorporación, unido a las características singulares del servicio de urgencias con gran variedad de **“circuitos procedimentales”**, que dan respuesta a pacientes con patologías muy variadas y específicas, como el circuito de Urgencias de Cirugía y Traumatología o la Unidad de Cuidados Intermedios de Corta Estancia, hacen especialmente difícil la adaptación de los profesionales en sus primeros días, que supone una mala integración y bienvenida de la persona en la institución que conlleva múltiples pérdidas de todo tipo, tanto cuantitativas como cualitativas.

Es decir, cada vez que tenemos una incorporación a un equipo de trabajo debemos tener en cuenta que necesitará un periodo de adaptación a la institución, al puesto, al servicio, a las tareas específicas, a los sistemas y a los compañeros.

Hay evidencia que demuestra que la calidad del proceso de acogida del profesional incide directamente en su rendimiento hasta más de 3 años después de su incorporación en la organización, por lo que nos planteó buscar soluciones efectivas, para paliar, esta problemática, que cada vez parecía ir agravándose.

Por todo esto y con la finalidad de formar a las enfermeras de nueva incorporación sobre las distinciones del servicio y así minimizar su angustia y la de todo el equipo, y sin duda, mejorar la atención y seguridad de los pacientes en la unidad, se planteó la necesidad de crear un plan de acogida para personal de nueva incorporación, independiente del motivo de esta y del momento en el que se produce.



Objetivos

Se plantea el diseño e implantación de una **Guía de Acogida** para todo el personal de enfermería (enfermer@s), de nueva incorporación, en formato impreso, y estará insertada en la intranet del Hospital.

Metodología de trabajo

Se planteó un **grupo de trabajo** para la planificación del Plan de Acogida de nuevos profesionales al servicio de urgencias.

El grupo de trabajo, lo compusieron los responsables de enfermería del servicio de urgencias, y 2 personas seleccionadas por entre el personal de enfermería (2 profesionales enfermeros). En la primera fase, se realizó una valoración y detección, así como el análisis de las necesidades de las personas que se incorporan al servicio, para posteriormente desarrollar el plan de acogida.



Los requisitos de los componentes del grupo de trabajo se fijaron de acuerdo con unos **criterios de inclusión**:

- ✓ **5 años de experiencia en el servicio**
- ✓ **Formación específica en la atención de urgencias y emergencias (experto/máster)**
- ✓ **Implicación en la unidad, con participación en equipos de trabajo o comisiones en los últimos años.**
- ✓ **Interés por participar en el proyecto (Voluntariedad)**

Posteriormente se inició la creación de una Guía de Acogida en formato físico, donde se resumió de forma práctica diferentes aspectos del desarrollo de la actividad asistencial enfermera en Urgencias, incluyendo los procedimientos de actuación o la

normativa interna de trabajo, con el fin de que los profesionales de nueva incorporación conocieran la forma de trabajar de la unidad antes de trabajar en ella.

Además, se describieron las indicaciones en aspectos de organización personal como la distribución de los profesionales por circuitos, las tareas específicas de cada uno de ellos o los horarios de la unidad.

En esta guía se recogieron también algunos aspectos corporativos del Hospital como el horario de lencería, el acceso a documentación privada, etc.



El uso de esta guía de acogida es el de ser recibida por todos los profesionales de nueva incorporación de la mano de los Responsables de Enfermería, pero con la idea de ahondar en la información aún más y resolver las dudas que a los nuevos profesionales le pudieran surgir. Con la visión puesta en oleadas de incorporaciones como el periodo estival, se decidió crear una jornada de acogida de 5 horas de duración aproximada, con el apoyo de una presentación de PowerPoint.

Estas jornadas ponen en manifiesto la humanización de la gestión de los recursos humanos en la unidad, siendo, además, este momento cuando se entrega a los profesionales sus turnos de trabajo y se les informa sobre cómo consultar sus riesgos laborales.

Contenido guía de Acogida a nuevos enfermer@s

- ☞ Resumen de intervenciones y procedimientos asistenciales del servicio de urgencias.
- ☞ Normas internas de los circuitos asistenciales. Aspectos de organización del trabajo en la unidad (distribución en las diferentes áreas y circuitos, tareas específicas y horarios).
- ☞ Manejo de los programas informáticos (SELENA) para el acceso a la historia clínica electrónica y su manejo (módulo de cuidados, pruebas analíticas, solicitud de dietas...)
- ☞ Aspectos organizativos como llamada a personal auxiliar, horarios de lencería, solicitud almacén, farmacia....

Este Plan de Acogida se implantó en Junio de 2023, coincidiendo con la contratación de temporada estival, y en ella participaron aproximadamente 10 enfermeras. Se realizó una 2ª convocatoria en Septiembre de 2023 debido a la llegada de 12 enfermeras a Urgencias con la movilidad interna del centro. Y la última edición se desarrolló en Junio de 2024 con 10 enfermeras, también coincidiendo con la contratación estival.

En estas 3 ediciones se ha realizado la presentación de los Responsables de Enfermería, de los enfermeros referentes, se ha entregado la guía de acogida, se ha expuesto la misma y se ha llevado a cabo un tour por la unidad, en el que exponer in situ las particularidades físicas de la unidad.



En estas jornadas se ha incluido un taller formativo de inmovilizaciones y vendajes de traumatología, y una formación básica en SELENE, actual programa informático del hospital.

Discusión

Tras haber llevado a cabo 3 jornadas de acogida en la unidad, las enfermeras que acudieron a las mismas manifiestan que su adaptación a la unidad se ha visto muy favorecida, disminuyendo así el impacto para ellas en sus primeros días.

Esto ha favorecido que la sobrecarga que recaía en los profesionales de la plantilla estructural ha disminuido, teniendo un importante efecto en la seguridad del paciente.



Se trata de un proyecto novedoso en el hospital, pero con muy buena aceptación por parte de la Dirección, por lo que se pretende continuar llevando a cabo las jornadas de acogida y manteniendo actualizada la guía de acogida.

No obstante, se considera que existen áreas de mejora en el mismo, como la digitalización de la guía de acogida e inclusión de píldoras formativas en formato vídeo sobre el uso de aparataje destinado a la VMNI o a organización y trabajo en el Box de Críticos.

Además, se ha iniciado la realización de encuestas de satisfacción de los profesionales, tanto cuando se imparte la jornada como pasado un tiempo, para poder recoger las experiencias y analizar las mejoras propuestas.

Bibliografía de referencia

1. Manual de acogida para personal de nueva incorporación del departament de salut valència la fe. 21/05/2021. http://www.lafe.san.gva.es/c/document_library/get_file?uuid=32c8faf6-29b6-4d48-ae79-d589f0238b82&groupId=18
2. Manual de Bienvenida a profesionales de nueva incorporación del Hospital de Ciudad Real. <http://www.hgucl.es/wp-content/uploads/2011/05/manual-acogida-siau.pdf>
3. Impacto de una estrategia de mejora de la calidad asistencial y gestión de riesgos en un servicio de urgencias pediátricas. Fundación Española de Calidad Asistencial. Journal of Healthcare Quality Research. Elsevier. Vol. 34. Número 2. páginas 78-85 (marzo - abril 2019). <https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2018.10.003>