



# Revista de Enfermagem

UFPE On Line

ISSN: 1981-8963

## EDITORIAL

**Maria José López Montesinos.** Enfermera, Doctora, Profesora del Departamento de Enfermería, Universidad de Murcia, España. Editora del Jornal de Enfermería Global, Universidad de Murcia, España. E-mail: [eglobal@um.es](mailto:eglobal@um.es)

### Asociación entre seguridad del paciente y consecuencias psicosociales del trabajo en el profesional de enfermería

Son numerosos los estudios<sup>1-4</sup> que, desde diversas disciplinas como la Sociología, Antropología, Psicología y Ciencias de la Salud, identifican en el profesional de enfermería la presencia de predictores de burnout, insomnio, estrés, síntomas psicossomáticos y disminución de bienestar psicológico en el trabajo, como consecuencias psicosociales del trabajo, siendo a su vez indicadores de seguridad del paciente además de indicadores de salud laboral o de rendimientos de recursos humanos (RRHH), ya que los desequilibrios o alteraciones psicológicas que sufre nuestro colectivo profesional son susceptibles de derivar en bajos rendimientos y pérdida de salud, pero lo más alarmante es la asociación existente con la morbilidad y mortalidad del paciente.

Toda organización sanitaria constituye un sistema abierto que establece una continua relación entre la estructura de la propia organización, los objetivos perseguidos, las personas, el medio y los recursos de los que dispone, entre los que se encuentran los recursos humanos, resultando de vital importancia para el alcance de los objetivos propuestos la adecuada gestión de estos RRHH.<sup>5</sup>

Dicha gestión se condiciona al tipo de sistema organizativo utilizado, tecnología aplicada en la empresa, filosofía de trabajo y políticas de actuación que orientan la gestión y guían las acciones del personal, pero independientemente de todo ello, el modelo utilizado de gestión de RRHH debe contemplar el estado de salud del trabajador y sus niveles de satisfacción y bienestar psicológico.

Una primera reflexión nos lleva a considerar la enfermería como una profesión

de riesgo. Consideración que justificamos por la repercusión que las consecuencias psicosociales del ámbito laboral pueden tener sobre su salud y rendimientos, y por la posible asociación que se establece entre las citadas consecuencias y la seguridad del paciente, teniendo como referencia las Políticas de Seguridad del Paciente de los diferentes países, elaboradas como declaración de apoyo a la Alianza Mundial de la OMS para la Seguridad del Paciente.<sup>6</sup>

La Organización Internacional del Trabajo<sup>7</sup> presenta como factores psicosociales de riesgo para el trabajador, las interacciones entre el sujeto y las condiciones ambientales laborales, el contenido de la organización y la gestión del trabajo. Interacciones que pueden desencadenar procesos psicosociales con pérdida de salud, de satisfacción y de bienestar en el trabajador, incidiendo en una disminución de su rendimiento laboral.

A su vez, el informe Estrategias de seguridad del paciente: Cultura y sensibilización<sup>6</sup>, realizado por la Organización Mundial de la Salud (OMS), presenta medidas y estrategias para reducir elementos adversos evitables para el paciente, considerando el medio hospitalario el más peligroso y vulnerable a estos agentes de riesgo. Elementos que se derivan, en su mayoría, de la incorrecta actuación humana.

Así mismo, otro informe del National Quality Forum<sup>8</sup>, celebrado en EEUU, sobre Safe Practices for Better Healthcare, muestra las recomendaciones para la gestión y mejora de la seguridad del paciente, justificando la necesidad de medir y evaluar la cultura existente sobre seguridad del paciente entre la población, los gestores y los profesionales de la salud.

Centrándonos en la disciplina enfermera, la Agency for Healthcare Research and Quality U.S en su documento sobre Nurse Staffing and Quality of Patient Care<sup>9</sup>, pone de manifiesto la estrecha asociación entre la existencia de

una adecuada dotación de recursos humanos (RRHH) en enfermería, con relación al número y tipo de paciente (ratio enfermera/paciente), y la consecuente aparición del estrés, burnout, síntomas psicossomáticos y pérdida de bienestar e insatisfacción del personal de enfermería, con una clara repercusión en la seguridad del paciente, como factor de riesgo. Nos encontramos pues ante un nuevo campo de investigación que identifique y analice la repercusión de consecuencias psicológicas del profesional de enfermería en el paciente.

Podemos considerar determinados elementos que inciden en los procesos de estrés y demás alteraciones psicológicas. Entre ellos se encontrarían los procesos de cambio que genera el uso de las nuevas tecnologías y que constituye un arma de doble filo, ya que por una lado pueden simplificar el trabajo, pero a la vez provocar resultados frustrantes para los profesionales, ante la nueva configuración de una organización que no perdona retrasos en la formación y actualización de sus trabajadores.

Otros elementos como la Burocracia organizacional, constituye fuente de estrés y pérdida de bienestar psicológico en el profesional de enfermería, al pretender en ocasiones estructurar hasta el comportamiento de sus miembros, en una organización con elevadas normas, reglas y protocolos que impiden todo acto de iniciativa o creatividad por parte del trabajador.

También el bajo nivel de participación del profesional de enfermería en la toma de decisiones, atribuido a la a veces escasa implicación en la toma de decisiones relacionada con el paciente, o a la falta de control en los resultados de su trabajo, puede llevar al sujeto a un estado de inicio de depresión y baja autoestima.

Las relaciones con los superiores en el ámbito laboral también aparecen como fuente de consecuencias psicossociales en el profesional de enfermería cuando no tiene el apoyo de su superior, no recibe estímulos que aseguren su estabilidad laboral según su percepción, o es receptor por parte de sus superiores de una política organizativa no exenta de injusticia, falta de equidad, con dificultades para su promoción profesional, o con duplicidad de niveles jerárquicos que obstaculizan el desempeño de sus actividades, a la vez que le confunde en los roles laborales que debe asumir.

El mobbing, o acoso psicológico, puede considerarse otro desencadenante de alteraciones psicológicas, siendo un proceso

muy próximo a nosotros y propio de las llamadas sociedades complejas y desarrolladas.

Por último, nombraremos los procesos de intercambio social que se producen entre el trabajador, la organización, sus superiores y los servicios sanitarios que presta, como otro factor de riesgo predictor de consecuencias psicossociales, ya que puede llegar a determinar las conductas humanas.

Vemos pues que son predictores de estrés, burnout, síntomas psicossomáticos, alteraciones del sueño, insatisfacción laboral o disminución de bienestar psicológico laboral, situaciones cotidianas en el desarrollo de funciones y actividades del profesional de enfermería, como el exceso de cargas de trabajo, los niveles elevados de responsabilidad, la ambigüedad del rol, las relaciones humanas que se establecen con los pacientes y familia, el clima de la organización, la falta de reconocimiento por parte de los superiores, la escasa autonomía profesional en ocasiones, la turnicidad y horarios irregulares, unido a un permanente contacto con el dolor y la muerte.

Circunstancias estas importantes a la hora de valorar cuáles de las situaciones expuestas pueden ser motivo de presencia de los factores psicossociales considerados de riesgo para el trabajador, que a su vez entrañan riesgo para el paciente ante los problemas psicossomáticos que pueden repercutir en el desarrollo y producto de su trabajo.

Se hace pues preciso el investigar, como oportunidad de mejora desde la gestión de recursos humanos, hasta donde llegan y en qué medida afectan a la seguridad del paciente los procesos psicológicos que el profesional de enfermería puede presentar como consecuencia de su actividad laboral, porque no debemos olvidar que las medidas preventivas que podamos adoptar con el paciente para prevenir el riesgo potencial que se deriva de la asistencia sanitaria, no nos aseguran la no presencia de errores cuando hablamos de errores humanos.

#### **Association between patient safety and psychosocial consequences of work in the nursing work**

Numerous studies<sup>1-4</sup> from various disciplines such as Sociology, Anthropology, Psychology and Health Sciences, identified in the nurse's presence predictors of burnout, insomnia, stress, psychosomatic symptoms and psychological well-being decreased in work, as psychosocial consequences of the work, which

at the time of patient safety indicators in addition to occupational health indicators or performance of human resources (HR), as imbalances or psychological disorders suffered by our professional group are likely to result in low yields and loss of health, but more alarming is the association with patient morbidity and mortality.

Any health organization is an open system that provides a continuous relationship between the structure of the organization, the objectives pursued, the people, the environment and resources at its disposal, among which are human, extremely important to for the scope of the proposed objectives the proper management of these RRHH.<sup>5</sup>

Such management is conditioned to the type of organizational system used, technology applied in business, work philosophy and policies that guide management actions and guide the actions of staff, but regardless of that, the model used in HR management should include health status of workers and their levels of satisfaction and wellbeing.

The first leads us to consider nursing as a profession of risk. Justify consideration the impact that the psychosocial impact of workplace can have on their health and performance, and the possible association that is established between those effects and patient safety, taking as reference the Patient Safety Policy of different countries, developed as a statement of support for the WHO World Alliance for Security Paciente.<sup>6</sup>

The International Labour Organization<sup>7</sup> presented as psychosocial risk factors for the worker, the interactions between the subject and working environmental conditions, the content of the organization and work management. Interactions that can trigger loss of psychosocial health, satisfaction and employee welfare, contributing to a decline in work performance.

In turn, the report Strategies for Patient Safety: Culture and sensibilización<sup>6</sup>, conducted by the World Health Organization (WHO), outlines measures and strategies to reduce preventable adverse elements for the patient, the hospital considered the most dangerous and vulnerable risk to these agents. Elements that are derived mostly from the incorrect human action.

Also, another report of the National Quality Forum<sup>8</sup>, held in the U.S.A., about Safe Practices for Better Healthcare, shows the recommendations for managing and improving patient safety, justifying the need to measure

and assess the existing culture of patient safety among people, managers and health professionals.

Focusing on the nursing discipline, the Agency for Healthcare Research and Quality U.S.A. in their paper on Nurse Staffing and Quality of Patient Care<sup>9</sup>, shows the close association between the existence of an appropriate allocation of human resources (HR) in nursing, compared with the number and type of patient (ratio nurse/patient), and the subsequent onset of stress, burnout, somatic symptoms and loss of welfare and nursing staff dissatisfaction, with a clear impact on patient safety as a risk factor. We are therefore faced with a new field of research to identify and analyze the impact of psychological consequences of nursing in the patient.

We consider certain factors influence the processes of stress and other psychological disorders. Among them would find the change processes generated by the use of new technologies and that is a double edged sword because on one hand can simplify the job, but at the same time causing frustration for professional results, with the new configuration of an organization does not condone delays in training and retraining of workers.

Other elements such as organizational bureaucracy, is a source of stress and psychological welfare loss in the nurse, sometimes by attempting to structure the behavior of its members in an organization with high standards, rules and protocols that prevent all acts of initiative or creativity on the part of the worker.

The low level of nurse participation in decision-making, sometimes attributed to the limited involvement in decision making related to the patient, or lack of control on the results of their work, may lead the subject to a startup state of depression and low self-esteem.

Relationships with superiors at work also appear as a source of psychosocial consequences nurse when he has the support of his superior, does not receive incentives to ensure their job security as their perception, or is receiving from his superiors organizational policy is not free of injustice, inequity, with difficulties in their career, or duplication of hierarchical levels that impede the performance of its activities, while his understanding of job roles to be assumed. The mobbing or bullying, are a further trigger for depression and anxiety, being a very close to

us and calls itself complex and developed societies.

Finally, be referred to as social exchange processes that occur between the employee and the organization and their managers and health services it provides, as another risk factor predictor of psychosocial consequences, as it can determine human behavior.

We see that are predictors of stress, burnout, psychosomatic symptoms, sleep disorders, job dissatisfaction or decreased psychological well-being at work, everyday situations in the development of functions and activities of the nurse, such as excessive workloads, levels high accountability, role ambiguity, relationships established with patients and family, organizational climate, lack of recognition by superiors, low professional autonomy sometimes the turnicidad and irregular hours attached to a permanent contact with pain and death.

Those circumstances are important in assessing which of the situations described may be cause for the presence of psychosocial factors are considered at risk for the worker, which in turn pose a threat to the patient with psychosomatic problems that may affect product development and of their work.

It is therefore necessary to investigate, as an opportunity for improvement from the management of human resources to where they arrive and how much affect patient safety, the psychological processes that the nurse may occur as a result of his work, because must remember that preventive measures we can take the patient to prevent the potential risk arising from health care, we do not ensure non presence of errors when it comes to human error.

## REFERÊNCIAS

1. Fornés Vives J, Crespí M, Servera S, Barcelo M, Gallego GL, Gutiérrez A. Factores causales y emocionales relacionados con el estrés laboral del personal de enfermería de unidades de cuidados intensivos. Rev. Enfermería Intensiva. 1993; 1: 232.
2. Cruz V, Vargas J. Manifestaciones físicas y riesgo psicosocial que presentan las enfermeras del Hospital San José de Sogamoso y su relación con el estrés intralaboral. 2006. Biblioteca Las casas. Fundación Index. Granada. Disponible en: <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0090hp>
3. García M, Llor Esteban B, García-Izquierdo A, Ruiz Hernández JA. "Bienestar psicológico y Mobbing en una muestra de profesionales de

los sectores educativo y sanitario". Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. 2006;22(3):381-96.

4. Montesinos MJL. Consecuencias psicosociales del trabajo en personal de enfermería, como indicadores subjetivos de rendimiento, desde el enfoque de la gestión de recursos humanos. [Tesis Doctoral]. Murcia (ES): Departamento de Enfermería, Universidad de Murcia; 2009.
5. Quijano S, Navarro J, Yepes M, Berger R, Romeo M. () La Auditoría del Sistema Humano (ASH) para el análisis del comportamiento humano en las organizaciones. Papeles del Psicólogo, Sección Monográfica. 2008;29(1):92-106.
6. OMS. Informe de la Secretaría OMS. Calidad de la atención: seguridad del paciente. 55ª Asamblea Mundial de la Salud A55/13. 23 de marzo de 2002.
7. OIT. Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales; 2001.
8. The National Quality Forum. Safe Practices for Better Healthcare 2006 update. (NQF), Washington: The National Quality Forum; 2007.
9. Agency for Healthcare Research and Quality U.S. (AHRQ). Department of Health and Human Services. Nurse Staffing and Quality of Patient Care; 2007.

## Address for correspondence

M<sup>a</sup> José López Montesinos  
Directora/Editora Enfermería Global  
Universidad de Murcia. España.  
Dpto. de Enfermería. Edificio Escuela de Enfermería. Campus de Espinardo. Universidad de Murcia. 30100, Murcia, España.