

VALORACION DE LA CARGA MENTAL EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DE UN HOSPITAL

Clotilde Nogareda Cuixart
Silvia Nogareda Cuixart
C.N.C.T. Barcelona. I.N.S.H.T.

INTRODUCCION

El departamento de Ergonomía y Psicología del Centro Nacional de Condiciones de Trabajo de Barcelona realizó, como respuesta a la solicitud formulada por el propio hospital, un estudio sobre la Carga Mental de los trabajadores del Servicio de Urgencias.

El objetivo del estudio era valorar aquellos aspectos ligados a la organización o a la propia tarea que, en casos extremos, pueden tener consecuencias sobre la salud mental y/o social de los trabajadores, pero que, en cualquier caso, afectan al desarrollo cotidiano de la actividad, a la calidad del trabajo realizado y al grado de satisfacción de los trabajadores.

La valoración de estos factores debía iniciarse en una unidad que deseablemente reuniera las siguientes condiciones:

- a. Tener un territorio propio
- b. Personal estable
- c. Realizar tareas de relativa constancia y periodicidad
- d. Ocupar varios tipos profesionales
- e. Presentar cierta patología, conocida o presumible, a nivel físico o psicosocial.

Siguiendo estas premisas se considerará que el servicio de Urgencias reunía estos requisitos, siendo el más adecuado para iniciar el estudio de Carga Mental.

El estudio de una situación de trabajo debe permitir el diagnóstico de aquellas condiciones de trabajo presentes en la misma que pueden incidir en la salud de las personas que ocupan un determinado puesto, con el fin de equilibrar las exigencias de la tarea —contenido del trabajo, espacio físico, esfuerzos, organización...— con las capacidades físicas y mentales, así como las necesidades psicosociales de los individuos. Para poder estudiar las condiciones de trabajo debemos, pues, diferenciar distintos aspectos que hacen referencia principalmente a:

- la tarea
- la organización.

Los factores relacionados con la tarea hacen referencia principalmente a la aplicación de unos conocimientos y a la utilización de unos equipos. En el trabajo hospitalario cobra especial importancia el tratamiento de la información, que debe realizarse continuamente y que implica una recogida de numerosos datos, de muy diversa índole y de carácter complejo, cuya interpretación debe elaborarse en cada caso pues no tienen sentido por sí mismos sino en relación a un conjunto, y dependiendo siempre de las diferencias individuales: cada enfermo sigue un proceso de evolución distinto, por lo que la interpretación de las variables debe adaptarse en cada caso y, en consecuencia, deben adaptarse también las decisiones.

Los factores que hacen referencia a la organización pueden considerarse desde un doble punto de vista: por una parte la coordinación y la distribución de las actividades condiciona la transmisión eficaz de las informaciones necesarias para el desarrollo del trabajo; bajo este aspecto es necesario considerar los sistemas de transmisión de información entre estamentos profesionales, en el cambio de turno, en la coordinación con información entre estamentos profesionales, en el cambio de turno, en la coordinación con otros servicios, etc. En este sentido podemos considerar la organización como un factor importante a tener en cuenta cuando se trata de valorar la Carga Mental.

Por otra parte los factores de organización están estrechamente relacionados con la satisfacción en el trabajo: las personas tenemos una serie de necesidades que el trabajo debe ser capaz de satisfacer, por lo menos en parte (pertenencia a un grupo, reconocimiento, seguridad en el empleo...); cuando esto no ocurre podemos considerar que la situación de trabajo es potencialmente nociva para el trabajador. Por ello, es importante identificar el máximo número de factores presentes en un determinado puesto, y valorar hasta qué punto pueden contribuir a la satisfacción personal, o por el contrario son susceptibles de influir negativamente en la salud de los trabajadores.

En el trabajo hospitalario interviene, además, otra variable, que en este caso hace referencia tanto al trabajo en sí como a la organización del mismo; nos referimos al trabajo nocturno. El hecho de trabajar de noche tiene una serie de consecuencias sobre el equilibrio de las personas, pudiendo provocar alteraciones a distintos niveles: físico, psíquico y social.

METODOLOGIA

La complejidad de los conceptos de estrés y carga mental hacen difícil su valoración, por lo que cada estudio de valoración emplea su propio método. Por otra parte hay que tener en cuenta que una misma situación de trabajo no afecta en igual medida a las personas sino que cada individuo tiene un grado de adaptabilidad distinto según sus características individuales (edad, sexo, personalidad, actitud hacia la tarea...)

En nuestro caso, además, el objetivo no era valorar las consecuencias sobre las personas, sino determinar qué condiciones de trabajo pueden ser susceptibles de incidir sobre la salud de los trabajadores del Servicio de Urgencias con el fin de poder establecer un programa de mejoras.

Por todo ello creímos oportuna la elaboración de un cuestionario, basado en la opinión de los interesados, técnica que ofrecía la ventaja de poder cuantificar los resultados y que, dado el número de implicados, podía ser aplicado al total de la población estudiada.



Previamente a la elaboración del cuestionario, se recopiló la información básica necesaria para enfocar el problema y determinar las variables a estudiar. Para ello se siguieron los siguientes pasos:

- Visita de los técnicos del C.N.C.T. al servicio de Urgencias con el fin de conocer su organización general y su funcionamiento.
- Diversas reuniones de los técnicos del C.N.C.T. con el responsable del Servicio de Urgencias, la supervisora del mismo, las encargadas de las distintas plantas, así como parte del personal interesado.
- Revisión de la documentación sobre el tema.

Con toda la información reunida se diseñó un primer cuestionario, a partir del cual, y tras ser aplicado a modo de pre-test, se elaboró el cuestionario definitivo.

La administración del cuestionario se realizó en el propio puesto de trabajo, en grupos que, según las necesidades del servicio eran más o menos numerosos. Para no distorsionar la marcha normal del Servicio de Urgencias el cuestionario se administró en distintas sesiones. Se aplicaron un total de 228 cuestionarios, lo que nos permitió trabajar a un nivel de confianza del 95%.

En el siguiente cuadro se resumen las variables que se valoraron.

VARIABLES ESTUDIADAS

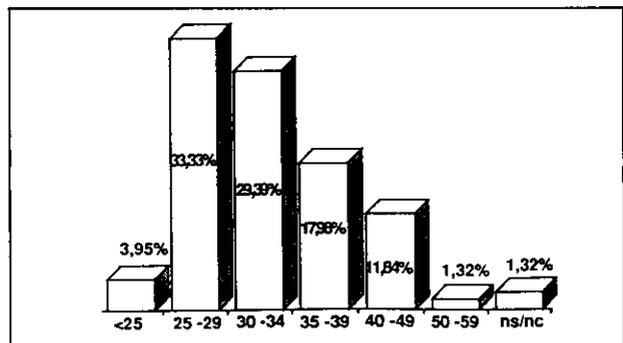
HORARIOS	CARACTERISTICAS ESPECIALES DE LA TAREA
RITMO DE TRABAJO	
PAUSAS	
INFORMACION TRATADA	SINTOMAS DE FATIGA
AUTONOMIA	ASPECTOS GENERALES
RELACIONES CON COMPAÑEROS	
RELACIONES CON SUPERIORES	DATOS PERSONALES
COMUNICACION	DATOS DE IDENTIFICACION
STATUS	
SALARIOS Y PROMOCION	

PERFIL DE LOS TRABAJADORES ENTREVISTADOS

Datos personales

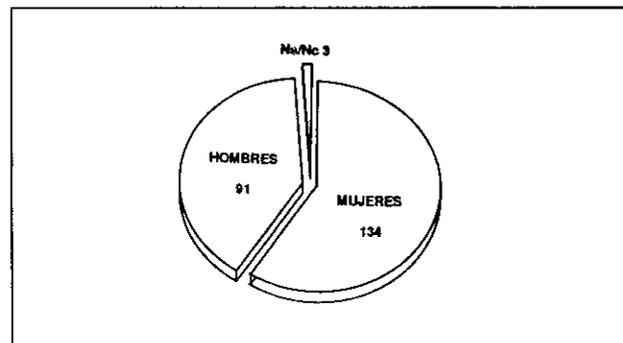
De los datos obtenidos a este respecto cabe destacar que la población estudiada es joven, estando un 63,72% entre los 25 y los 34 años, mientras que en el grupo de mayor edad se sitúa sólo un 1,32% de los entrevistados.

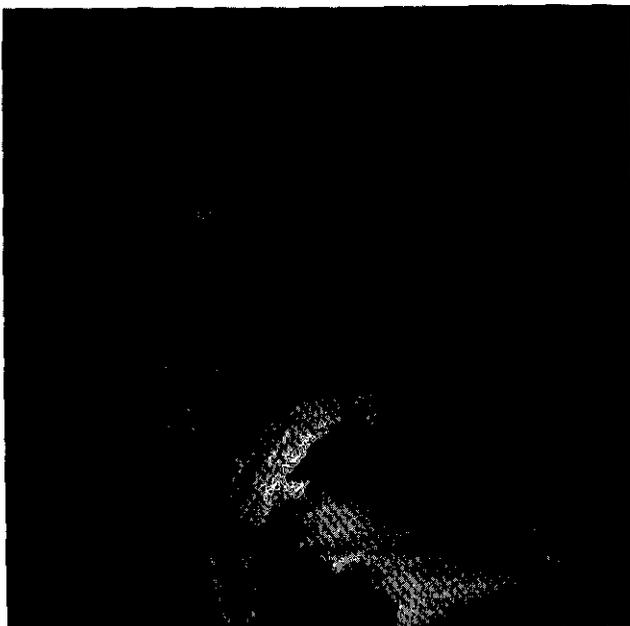
EDAD DE LOS TRABAJADORES ENCUESTADOS



La distribución en cuanto al sexo es de 134 mujeres que representan el 58,77% y de 91 hombres que representa el 39,91% del total de la muestra. Esta variable se ha cruzado así mismo con la edad, los estudios y con la categoría profesional.

DISTRIBUCION DE LOS TRABAJADORES SEGUN EL SEXO





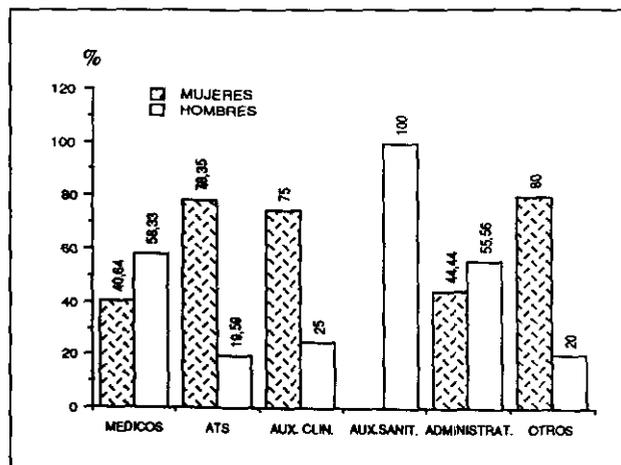
Al cruzar la variable sexo con la profesión, se observa que las mujeres sobresalen en la categoría de A.T.S. con un 78,35% (76 trabajadoras), y en la de Auxiliar Clínica con un 75% (3 trabajadoras).

Por el contrario, el sexo masculino destaca en la categoría de Médico, con 56 trabajadores (58,33%), seguido de la de Administrativo con 10 trabajadores (55,56%).

Hay que destacar que a pesar que la categoría de Auxiliar Sanitario sólo consta de 4 trabajadores, éstos pertenecen en un 100% al sexo masculino.

En la siguiente gráfica se representa la distribución en porcentajes de las distintas categorías profesionales según el sexo.

CATEGORIA PROFESIONAL SEGUN EL SEXO



Comparando las edades según el sexo observamos que en el grupo de menor edad, menores de 25 años, no hay ningún hombre, lo que podemos achacar a que éstos en su mayoría son médicos y requieren un mayor tiempo de preparación. En ambos sexos, los grupos de edad, donde se concentran más sujetos, son los que abarcan entre los 25 y los 34 años.

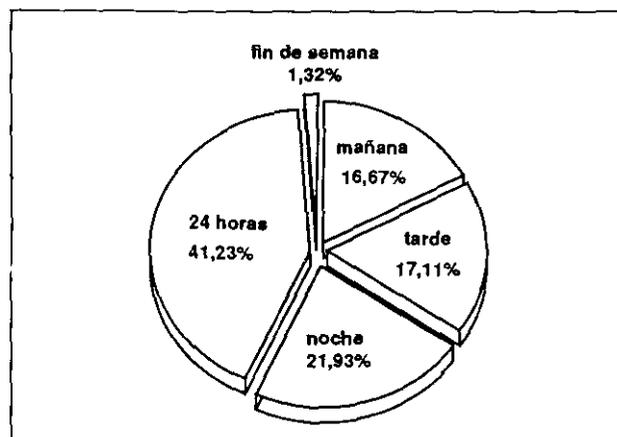
Datos de identificación

Los datos de identificación que se han tenido en cuenta son el turno de trabajo, la planta en la que se presta el servicio, la categoría profesional y el tipo de contrato de trabajo.

Se han contemplado estas variables porque un mismo factor, en situaciones distintas, puede tener consecuencias también distintas. Así pues, la situación laboral y el tipo de trabajo que se realiza —en este caso organizado por plantas— influyen en las repercusiones que las distintas Condiciones de Trabajo pueden tener sobre la salud de las personas.

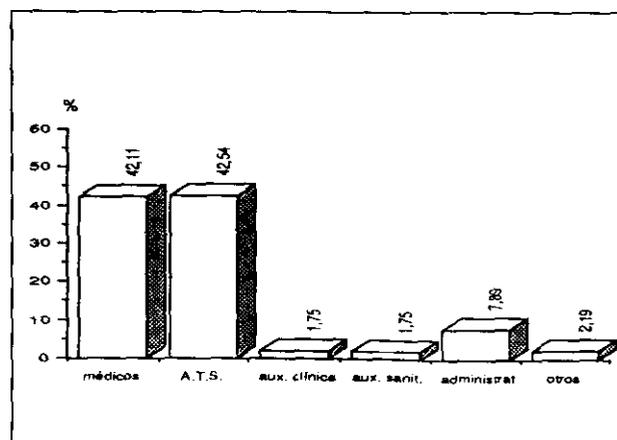
En la distribución de los 228 trabajadores entrevistados, vemos que la mayoría trabajan en el turno de 24 horas, turno que corresponde, en su inmensa mayoría, a la categoría de médico. También se observa que hay más personas entrevistadas en el turno de noche que en el de mañana o de tarde. Esto puede ser debido a una mayor facilidad a la hora de entrevistar al personal en ese turno.

DISTRIBUCION DE LOS TRABAJADORES SEGUN EL TURNO



En cuanto a la categoría profesional, prácticamente el total del personal entrevistado abarca las categorías de Médicos (42,11%) y A.T.S. - Técnicos (42,54%), mientras que los Auxiliares de Clínica y los Auxiliares Sanitarios representan cada uno de ellos un 1,75% del personal.

DISTRIBUCION DE LOS ENCUESTADOS SEGUN LA CATEGORIA PROFESIONAL



Es importante destacar que algo más de la tercera parte (36,4%) del personal entrevistado tiene un contrato eventual, de los cuales el 66,27% son médicos y corresponden al grupo de edad comprendida entre 25 y 29 años.

Otra variable estudiada en este apartado ha sido la del horario. Por una parte se tuvo en cuenta la duración del horario laboral. La mayoría de los trabajadores entrevistados declaran trabajar más de 5 días a la semana (52,19%), y más de ocho horas al día. También se valoró la turnicidad y los resultados obtenidos a este respecto nos muestran que un 35,9% desearía cambiar de turno. Son de esta opinión mayormente A.T.S. (60,82%), mujeres (44,78%) y están trabajando en los turnos de tarde (69,23%) y noche (62%).

En general todas las relaciones extralaborales se ven afectadas por el tipo de horario, especialmente las relaciones familiares (70,61%) y las actividades de ocio (71,05%). Como era de suponer el turno de mañana es el que menos manifiesta estar afectado por este tema.

RESULTADOS MAS SIGNIFICATIVOS

Condiciones de trabajo

Dada la gran cantidad de datos obtenidos en el estudio realizado y ante la imposibilidad de comentarlos en su totalidad presentamos un breve resumen de los que, debido a su mayor porcentaje de respuesta, nos han parecido más representativos.

En el siguiente cuadro vemos que en primer lugar destaca la cantidad de trabajo, que se considera excesiva en un 77,19% de los casos; esta problemática es característica del trabajo hospitalario y más especialmente de los servicios de urgencias. Siendo una característica intrínseca a la propia tarea, será difícil tomar alguna medida para intervenir sobre esta variable. Lo mismo ocurre con las agresiones verbales por parte de pacientes y familiares, de lo que se queja el 56,14% de los entrevistados, y con la dificultad para planificarse el trabajo (40,7%).

Por el contrario, existen unas variables que se refieren a la organización del trabajo, y sobre las cuales, como citaremos más adelante, es factible una intervención para la mejora de las condiciones de trabajo. En este aspecto las que destacan con mayores porcentajes son la transmisión oral de las órdenes de trabajo (66,23%), un sistema de promoción no adecuado (62,28%), interrupción del trabajo por llamadas telefónicas (61,4%), falta de apoyo por parte de los superiores (54,39%) y lagunas informativas en el cambio de turno.

Síntomas de fatiga

En este apartado se presentaba a los entrevistados una lista de síntomas y se les pedía que especificaran si últimamente habían sentido alguno de ellos.

Esta sintomatología que se presentaba responde a una serie de manifestaciones difusas que suelen ir asociadas a estados de fatiga mental. Dado que los datos obtenidos responden a una sensación subjetiva de los entrevistados no nos atrevemos a hacer aseveraciones en cuanto a la relación directa de estos síntomas y estado de fatiga mental; creemos, sin embargo, que son datos a tener en cuenta para futuros estudios o para plantear hipótesis que deberían comprobarse con otro tipo de estudios. A pesar de ello nos parece interesante resaltar que, excepto en uno de los casos (tener mareos), los por-



centajes de respuesta afirmativa oscilan entre una (sentir desinterés, sentir molestias oculares) y algo más de la dos terceras partes (notarse irritable, tener sensación de fatiga) del personal entrevistado.

DISTRIBUCION DE LOS TRABAJADORES SEGUN LOS SINTOMAS

Síntomas	% Si	% No	% Ns/Nc
Te cuesta dormirte	38,60	55,70	5,70
Sueñas con el trabajo	39,91	54,39	3,51
Piensas en trabajo (descanso)	64,04	31,14	2,63
Ojos fatigados	57,46	35,53	4,82
Te sientes adormecido/a	42,98	50,44	4,39
Te cuesta concentrarte	47,81	46,93	3,07
Olvidas las cosas	40,79	53,51	3,51
Sientes desinterés	31,14	63,16	3,51
Cometes errores	37,72	54,82	5,26
Molestias oculares	31,14	61,84	4,82
Tienes mareos	10,53	83,33	3,95
Sufres cefaleas	35,96	59,65	2,19
Te notas irritable	68,86	26,75	2,19
Sensación de fatiga	68,86	26,75	2,19
Alteraciones digestivas	37,72	56,58	3,51
Consumes más estimulantes	36,40	55,70	5,26

CONCLUSIONES

Una vez analizados los resultados de los distintos bloques informativos, se hicieron una serie de recomendaciones en orden a mejorar las condiciones de trabajo del Servicio de Urgencias en el que se había desarrollado el estudio.

Como ya hemos mencionado más arriba, algunas de las variables son inherentes a la propia tarea, por lo que se hacía difícil la intervención sobre ellas: El trabajo hospitalario, y más concretamente el de un servicio de Urgencias, conlleva una serie de características tales como el apremio de tiempo, la dificultad para prever la afluencia de pacientes, las agresiones verbales por parte de pacientes y familiares, la existencia de trabajo nocturno, etc, que son de difícil solución pero cuyas consecuencias pueden reducirse con una intervención sobre los aspectos organizativos del trabajo.

A este respecto, y en vista de los resultados obtenidos, se presentaron unas sugerencias, haciendo especial hincapié en los aspectos referentes a la mejora de los canales de información, principalmente en el turno de noche.

Más concretamente las recomendaciones hacían referencia a:

- Establecer un sistema de transmisión de órdenes de trabajo por escrito.

- Establecer un sistema que asegure la correcta comunicación entre los distintos turnos. Esto se lograría transmitiendo las incidencias por escrito o mediante el solapamiento de turnos.

- Designar a una persona para filtrar las llamadas telefónicas.

- Participación de los trabajadores en la organización y otros aspectos relacionados con el desarrollo de su trabajo.

- Introducir pausas, de unos 10 minutos cada hora y media de trabajo, en espacios adecuados destinados a tal fin.

- Ampliar el sistema de promoción a todas las categorías de forma que todos los trabajadores que tengan méritos puedan optar a ella.

Como conclusión final es importante resaltar que, en los aspectos organizativos no existen soluciones universales sino que, en caso, deben adaptarse al colectivo al que hay que aplicar dichas soluciones. Por ello, la mejor vía, para introducir mejoras en las condiciones de trabajo, es la discusión entre las distintas partes implicadas con el fin de poder contrastar los distintos puntos de vista y llegar a un acuerdo sobre las medidas a tomar, de manera que puedan conseguirse soluciones posibles y operativas.

DOCUMENTOS TECNICOS



- Colección de estudios sobre condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales.
- Escritos por profesionales de reconocida experiencia.
- Editados por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Formato: 15 x 21 cm.

Precio: 300 pts. (+ 6% IVA)

Pedidos: I.N.S.H.T.