

Premio Extraordinario a la Mejor Comunicación Oral del XXII Congreso Nacional de Enfermería de Urgencias

EL PERFIL DE LA ENFERMERIA ASISTENCIAL DE URGENCIAS EN UN HOSPITAL DE TERCER NIVEL

AUTORÍA

López Martín, Aroa.
Claver Domínguez, Antonia.
Cuéllar Baqué, Núria.
Murillo Rubio, María.
Pérez Parra, Rubén.
Pueyo Mur, Rubén.

Dirección para correspondencia: aroalopez@hotmail.com

INTRODUCCIÓN

Las competencias de la enfermera se han ido adaptando a los cambios sociológicos acaecidos en los últimos tiempos. Para dar una atención de calidad, integral y segura al usuario, las diferentes profesiones relacionadas con la atención a la salud han ido avanzando, a la par que la sociedad incorporando avances científico- tecnológicos¹.

La misión de la enfermera en su día a día es el cuidado integral de la persona, de la familia y la comunidad, ayudando a promover, mantener y restablecer la salud, ya que acompaña a la persona durante todo su ciclo vital, desde su nacimiento hasta la muerte²⁻³.

Los sistemas de urgencias y emergencias ponen de manifiesto a diario su necesidad de existir y de dar servicio a una población que cada vez más, precisa de ellos. Esta trascendencia social tiene especial relevancia cuando la población acude masivamente a ellos, por diversidad de motivos, entre los cuales podríamos mencionar:

- El envejecimiento poblacional.
- La pluripatología del usuario.
- Incremento de la inmigración.
- Mal uso de los servicios sanitarios.

La capacidad de dar respuesta urgente y la calidad de la asistencia es objeto de estudio y análisis por diversos sistemas de control, tanto a nivel de la propia institución como a nivel social. Los servicios de urgencias (SU), están fuertemente influenciados por la percepción que la sociedad tiene de ellos, por el crecimiento imparable de la atención urgente, por el nivel de recursos que consume y porque debe garantizar a la sociedad una continuidad asistencial durante 24 horas todos los días del año⁴.

Los SU de los hospitales de nuestro medio se hallan inmersos en una situación compleja, derivada de diversas causas de la asistencia sanitaria general. Se trata de un fenómeno bien expuesto no solo por las publicaciones científicas, sino también por los medios de comunicación: prensa, radio, televisión, etc., que hacen eco con cierta frecuencia de este hecho. Términos como "demanda excesiva", "saturación", "caos", "presión asistencial", constituyen expresiones que traducen, por una parte, una clara modificación de determinados comportamientos sociales y, por otra, una probable inadecuación de los dispositivos de la asistencia o atención primaria a lo cual debe añadirse la escasez de recursos sociosanitarios⁵⁻⁶.

Es por ello necesario recuperar el equilibrio entre la necesaria tecnificación de aquellos procesos y aspectos más relacionales que componen el que hoy entendemos "cuidar a las personas", actividad específica y propia de la enfermera tanto cuando trabaja de forma individual o formando parte de los equipos de salud⁷.

Todo ello generó en su momento una serie de inquietudes en nuestro equipo que nos llevó a plantearnos nuestro trabajo.

OBJETIVOS

Los objetivos que nos hemos propuesto llevar a cabo en nuestro trabajo son los siguientes:

- Conocer el perfil profesional ideal de la enfermera asistencial de urgencias de nuestro centro según los miembros que componen el equipo multidisciplinar (supervisores y adjuntos, médicos y evidentemente las propias enfermeras)
- Valorar los puntos comunes y dispares que debe tener esta enfermera según los propios miembros del equipo multidisciplinar.

METODOLOGÍA

Se llevó a cabo un estudio descriptivo transversal. El cronograma de trabajo abarcó desde septiembre del año 2009 hasta febrero del año 2010.

Este estudio se realizó en un hospital universitario público de tercer nivel de la demarcación de Barcelona compuesto, principalmente, por tres áreas: Traumatología y rehabilitación, Materno-infantil y General, siendo en este último centro donde se ha efectuado.

El servicio de urgencias del Área General atiende de forma anual 108.793 pacientes, promediando unos 300 pacientes al día, según memoria del hospital del año 2008.

La población objeto de estudio fue de 147 sujetos que pertenecen al equipo multidisciplinar del servicio de urgencias (enfermería, supervisión y médicos) cumpliendo los criterios de inclusión, personal con al menos 2 años de experiencia de forma continuada en el servicio de urgencias del área general y excluyendo de nuestro estudio aquel personal que pertenezca a las áreas de traumatología y rehabilitación y materno-infantil.

Se realizó una muestra por conveniencia obteniendo un total de 108 participantes. Éstos respondieron a un cuestionario ad hoc, de elaboración propia y auto administrado que previamente pasó una prueba piloto para corregir los posibles sesgos de nuestra encuesta.

Una de las premisas a la hora de entregar el cuestionario era conocer la antigüedad en el servicio. Una vez aplicado este criterio de inclusión, se tuvo en cuenta los aspectos éticos como el consentimiento informado verbal y el carácter anónimo de la participación en el estudio. Se explicó al sujeto la forma de cumplimentar nuestra encuesta compuesta por tres grandes apartados conteniendo cada uno de ellos varios ítems con la intención de analizar aquellos aspectos que, de forma subjetiva, el encuestado otorga mayor importancia las cualidades que para él debe poseer, según su experiencia, la enfermera de urgencias.

La tasa de participación no ha sido del 100% respecto a la población total debido a la infraestructura del servicio ya que es una unidad dinámica, al hacer cumplimentar los cuestionarios en el puesto de trabajo y en el momento de la entrega. Por esta razón consideramos que este estudio no puede ser extrapolable a otros centros dada nuestra propia idiosincrasia.

Los resultados obtenidos fueron expresados mediante índices de estadística descriptiva utilizando el programa Excel/Access y presentándolos de forma porcentual.

RESULTADOS:

Las encuestas fueron repartidas entre los diferentes miembros del equipo multidisciplinar (60 D.U.E., 7 supervisores y 80 médicos) obteniendo el siguiente resultado de participación en porcentajes:



Para la interpretación de las encuestas debemos tener muy presente que los porcentajes obtenidos son expresados de forma invertida. Esto es debido a que las encuestas repartidas son valoradas con una escala numérica donde el dígito más bajo es asignado al ítem más importante y el dígito más alto al menos importante. Es decir, que se nombrará con el número 1 el ítem que mayor importancia considere el encuestado.

Para dar mayor claridad a la representación de nuestros resultados hemos asignado letras a los ítems estudiados, quedando estos representados de la siguiente manera:

ACTITUDES

1. Flexibilidad y polivalencia.
2. Juicio crítico.
3. Capacidad de trabajo en equipo.
4. Acogedora.
5. Mostrar seguridad y confianza.
6. Resolutiva y visionaria.
7. Inquietud por aprender y mejora continua.
8. Docente.

CONOCIMIENTOS.

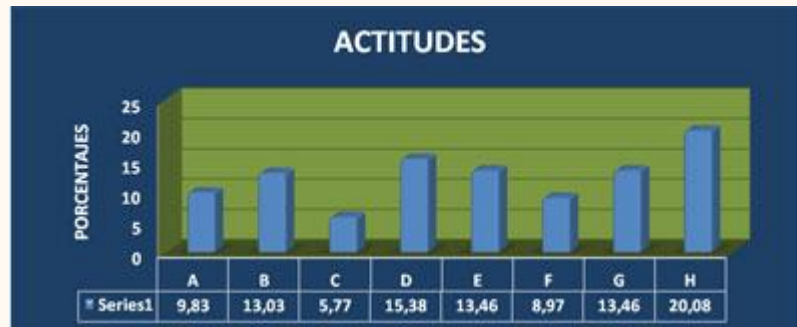
1. Conocimiento del funcionamiento interno del servicio de urgencias.
2. Conocimiento de las herramientas disponibles para trabajar en un servicio de urgencias.
3. Identificar, diferenciar y conocer una patología sanitaria urgente/ emergente.
4. Soporte vital básico y avanzado.
5. Conocimiento en metodología de cuidados enfermeros.
6. Conocimientos sobre las patologías médicas y quirúrgicas más frecuentes y conocimientos básicos de la misma.
7. Conocimientos sobre farmacología clínica y vías de administración.
8. Conocimientos sobre realización de todo tipo de técnicas dentro del ámbito de competencia enfermera.

9. Capacidad de realizar la recepción, acogida y clasificación de los usuarios de los servicios de urgencias.

HABILIDADES.

1. capacidad de observación.
2. Liderazgo y toma de decisiones organizada y planificada debido a la experiencia y los conocimientos.
3. Capacidad de trabajo en equipo.
4. Capacidad de anticipación e improvisación.
5. Capacidad respuesta rápida.
6. Capacidad para afrontar el estrés de una forma adecuada.

Los resultados obtenidos según el **estamento médico** son los siguientes:



La mayoría de los médicos considera que el ítem C (capacidad de trabajo en equipo) tiene gran relevancia con un 5,77%, es decir 24 médicos lo han valorado en primera posición, dejando en segundo lugar el ítem F (resolutiva y visionaria) con 8,07% siendo 16 personas, y en tercera posición el ítem A (flexibilidad y polivalencia) con un 9,83% correspondiendo a 16 personas.



El ítem más valorado es el C (identificar, diferenciar y reconocer una patología sanitaria urgente/emergente) con un 5,43%, 32 personas lo han valorado en primera categoría. En segunda posición encontramos el ítem H (conocimientos sobre la realización de todo tipo de técnicas dentro del ámbito de competencia) con un 7,18%, 8 personas y en tercer nivel D (soporte vital básico y avanzado) con un 8,72 correspondiendo a 8 personas.



Dentro de las habilidades lo más relevante es el ítem E (capacidad de respuesta rápida) con 13,55%, con 8 personas. El ítem A (liderazgo y toma de decisiones organizadas y planificadas debido a la experiencia y los conocimientos) ocupando el segundo lugar con 13,55% correspondiendo a 8 personas. Y en último lugar encontramos al ítem C (capacidad de trabajo en equipo) con un 15,75% ya que 4 personas.

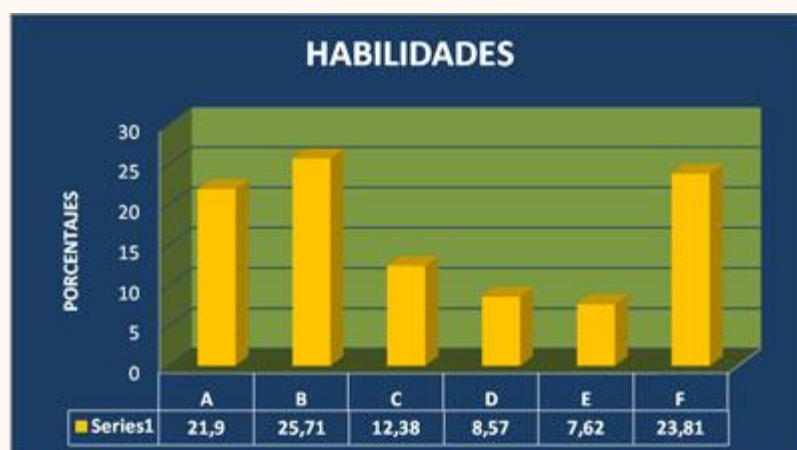
Los resultados obtenidos según **supervisión** son los siguientes:



Dentro de este apartado encontramos en primera posición con 4,44% el ítem C (capacidad de trabajo en equipo) valorado en esta posición por 3 personas. El segundo ítem mas valorado es el ítem E (mostrar seguridad y confianza) con un 6,11% valorado por 4 personas. En último lugar encontramos el ítem A (flexibilidad y polivalencia) con un 6,11% con 3 personas.



El ítem A (conocimiento del funcionamiento interno del servicio de urgencias) con un 3,11% correspondiente a 4 personas. En segundo lugar, encontramos el ítem C (identificar, diferenciar y conocer una patología sanitaria urgente/emergente) correspondiendo a un 4% votado en esta posición por 4 personas. Y en último lugar el ítem B (conocimientos de las herramientas disponibles para trabajar en un servicio de urgencias) con un 6,22%, 4 personas.



En primer lugar, tenemos el ítem E (capacidad de respuesta rápida) con un 7,62% siendo valorado en primer lugar por 2 personas. En segundo lugar, encontramos el ítem D (capacidad de anticipación e improvisación) con 8,57% por 3 personas. Y en ultimo tercer lugar tenemos el ítem C (capacidad de trabajo en equipo) correspondiendo a un 12,38% por 3 personas.

Los resultados obtenidos según la **categoría enfermera** son los siguientes:



En primer lugar, tenemos el ítem es F (resolutiva y visionaria) con 7,68% con 18 personas. En segundo lugar el ítem C (capacidad de trabajo en equipo) con 7,68% con 18 personas y en último lugar el ítem E (mostrar seguridad y confianza) 8% con 12 personas.



En este apartado el ítem más valorado es el C (identificar, diferenciar y conocer una patología sanitaria urgente/emergente) con un 6,60% con 24 personas. En segunda posición tenemos el ítem D (soporte vital básico y avanzado) con 7,32% 15 personas.

Y en último lugar tenemos el ítem A (conocimiento del funcionamiento interno del servicio de urgencias) con un 8,50% con 6 personas.



El primer ítem es el A (capacidad de observación) con 10,92% con 27 personas. En segundo lugar le ítem D (capacidad de anticipación e improvisación) con un 13,72% con 9 personas. Y el tercer ítem es el E (capacidad de respuesta rápida) con un 14,57% con 6 personas.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Del estudio realizado, obtenemos que la capacidad de trabajo en equipo de la enfermera de urgencias es la actitud en la cual los tres estamentos encuestados coinciden, aunque varía ligeramente la prioridad, siendo el estamento enfermero el que antepone una actitud resolutiva y visionaria de los posibles problemas que se puedan generar.

En el área de los conocimientos podemos extraer que el punto común es identificar, diferenciar y conocer una patología sanitaria urgente/emergente. Nos parece destacable el hecho de que medicina valore en segundo lugar el ítem conocimientos sobre realización de todo tipo de técnicas dentro del ámbito de competencia de urgencias y en enfermería y supervisión no aparezcan hasta el séptimo y quinto lugar respectivamente. También queremos resaltar como supervisión y enfermería valoran más positivamente el conocimiento del funcionamiento interno del servicio de urgencias (procedimientos, circuitos, documentación, objetivos del servicio, ...) y en cambio medicina lo valora en quinto lugar. En el apartado de habilidades todas las categorías profesionales valoran en los primeros lugares la capacidad de respuesta rápida, la capacidad de observación y la capacidad de anticipación e improvisación. Esto es debido a que urgencias es un servicio en el que una respuesta rápida, ordenada y metódica puede ser la diferencia entre una asistencia de calidad o no. El perfil básico de la enfermera asistencial extraído de los resultados obtenidos es:

ACTITUDES:

- Capacidad de trabajo en equipo.
- Resolutiva y visionaria.
- Mostrar seguridad y confianza.
- Flexibilidad y polivalencia.

CONOCIMIENTOS:

- Identificar, diferenciar y conocer una patología sanitaria urgente/emergente.
- Soporte vital básico y avanzado.
- Conocimiento del funcionamiento interno del servicio de urgencias.
- Conocimientos sobre realización de todo tipo de técnicas dentro del ámbito de competencia enfermera.
- Conocimientos de las herramientas disponibles para trabajar en un servicio de urgencias.

HABILIDADES:

- Capacidad de observación.
- Capacidad de anticipación e improvisación.
- Capacidad de respuesta rápida.
- Capacidad de trabajo en equipo.

AGRADECIMIENTOS

Los autores agradecen la participación de la señora Judith Alcaraz Bravo (supervisora de urgencias del turno de noche). Así mismo agradecemos la colaboración del Colegio de Enfermería de Barcelona, en especial a su departamento de investigación. Y a todas aquellas personas que han facilitado que este proyecto se lleve a cabo.

BIBLIOGRAFÍA

-http://www.enfermeriadeurgencias.com/documentos/fundamentos/perfil_ibameue.pdf

- Col·legi Oficial Infermeria Barcelona. Código de Ética de Enfermería. Barcelona 1986.

-Luis Rodrigo, M.T., Fernández Ferrín, C., Navarro Gómez, M.V. De la teoría a la práctica . El pensamiento de Virginia Henderson en el siglo XXI. Barcelona 1998.

-Sarria Guerrero, J.A. Módulo 3 : Organización de los servicios de urgencias. Máster universitario de enfermería en urgencias hospitalarias. Universidad de Barcelona. Barcelona 2009-10.

-Potter D.O,Rose M.B. Urgencias en enfermería. Vol 1. Madrid: Interamericana. Mc.Graw-Hill; 2003

-Potter D.O,Rose M.B. Urgencias en enfermería. Vol 2. Madrid: Interamericana. Mc.Graw-Hill; 2003

-Elias A, Esteve C, Esteve N, Pera I, Pagès J, Peya M. Competències de la professió d' infermeria. Consell Català d' especialitats en ciències de la salut. Consell de col·legis de diplomats en infermeria de Catalunya. Barcelona 2002.

-Píriz Campos R M, Sánchez Lozano Y, González Gómez I. Estudio sobre el perfil profesional de las enfermeras/os en unidades especiales. Enferm Intensiva 1999;10:51-7.

-Pascual J, Bueno P, Cuenca M, Asiaín MC, Marín B. Certificación de la competencia profesional de la enfermera de cuidados críticos: encuesta de opinión. Enferm Intensiva 1998;9:16-20.

ANEXO I

-ANEXO I-

[Seleccionar fecha] ENCUESTA SOBRE EL PERFIL QUE DEBE TENER LA ENFERMERA DE UCIAS

PERFIL DE LA ENFERMERA EN URGENCIAS

Esta es una encuesta confeccionada para realizar un estudio que tiene como título "*el perfil de la enfermera asistencial de urgencias*".

Dicho estudio va a ser presentado en el XXII Congreso Nacional de la Sociedad Española de Enfermería de Urgencias y Emergencias y que tendrá lugar en Madrid los días 26, 27, 28 y 29 de mayo de 2010.

La participación es de **carácter anónimo**.

PROFESIÓN:

ÁREA DE TRABAJO:

GRACIAS

-ANEXO I-

[Seleccionar fecha] [ENCUESTA SOBRE EL PERFIL QUE DEBE TENER LA ENFERMERA DE UCIAAS]

Ordene de mayor a menor importancia para usted, los siguientes ítems, de acuerdo a lo que según su experiencia debe representarle una enfermera de urgencias.

ACTITUDES

- Flexibilidad y polivalencia (adaptable a los cambios) _____
- Juicio crítico (capaz de no introducir creencias propias, actitud neutral y exenta de prejuicios) _____
- Capacidad de trabajo en equipo _____
- Acogedora (atención especial al inicio del proceso asistencial, primer contacto en el servicio de urgencias) _____
- Mostrar seguridad y confianza _____
- Resolutiva y visionaria _____
- Inquietud por aprender y mejora continua _____
- Docente _____

CONOCIMIENTOS

- Conocimiento del funcionamiento interno del servicio de urgencias (procedimientos, circuitos, documentación, Objetivos del servicio...) _____
- Conocimientos de las herramientas disponibles para trabajar en un servicio de urgencias _____
- Identificar, diferenciar y conocer una patología sanitaria urgente/emergente _____
- Soporte vital básico y avanzado _____
- Conocimiento en metodología de cuidados enfermeros (PAE) _____
- Conocimientos sobre las patologías médicas y quirúrgicas más frecuente y conocimientos básicos para atención urgente/emergente de la misma _____
- Conocimientos sobre farmacología clínica (farmacocinética, farmacodinamia y farmacovigilancia) y vías de administración _____

GRACIAS

-ANEXO I-

[Seleccionar fecha] [ENCUESTA SOBRE EL PERFIL QUE DEBE TENER LA ENFERMERA DE UCIAAS]

- Conocimientos sobre realización de todo tipo de técnicas dentro del ámbito de competencia enfermera _____
- Capacidad de realizar la recepción, acogida y clasificación de los usuarios en el servicio de urgencias _____

HABILIDADES

- Capacidad de observación (detección de problemas, complicaciones...) _____
- Liderazgo y toma de decisiones organizada y planificada debido a la experiencia y los conocimientos _____
- Capacidad de trabajo en equipo (colaborar y trabajar dentro de un equipo multidisciplinar en la consecución de objetivos comunes). Da su opinión con claridad y firmeza respetando la opinión y competencia de cada estamento (medico, supervisión, auxiliares...) _____
- Capacidad de anticipación e improvisación (análisis de la situación detectando lo que podría ocurrir y tomando decisiones oportunas adelantándose a los acontecimientos) _____
- Capacidad de respuesta rápida _____
- Capacidad para afrontar el estrés de una forma adecuada _____

GRACIAS