

VIOLENCIA LABORAL EN LOS SERVICIOS DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS

Suárez Álvarez, Adela – López Martínez, José Iván

Introducción

Las agresiones al profesional de enfermería en los servicios de urgencias y emergencias extrahospitalarias suponen un problema de actualidad, conllevando unas consecuencias personales y laborales.

Objetivos

- Identificar: - Factores de riesgo
- Medidas de prevención
- Enumerar consecuencias

Palabras clave

Trabajo/violencia/urgencias/
maltrato físico/personal sanitario
Workplace
violence/emergencias/physical
abuse/health personnel

Metodología

Búsqueda exhaustiva con lenguaje controlado en bases de datos en inglés y español: Dialnet, MedLine, Cinahl, Cuiden Plus; utilizando descriptores Mesh y Desh

Resultados

Principal causa de agresión: demora en la resolución + percepción de falta de información = enfado de usuario y acompañante. Consumo de alcohol o sustancias o enfermedad mental

Más frecuente agresión verbal en actuaciones de crisis, en un ambiente cambiante y con alta carga emocional

Factores de riesgo: baja experiencia en el servicio, organización del trabajo, diseño ambiental del servicio, conducta del personal ante pacientes agresivos

Prevención: habilidades de comunicación, identificar situaciones de riesgo, potenciar estrategias de seguridad en el trabajo, accesos controlados, correcto registro de accidentes

Consecuencias personales: lesiones físicas y psíquica, burnout, abuso de sustancias, ... ; y laborales: económicas, pérdida de personal cualificado, ambiente de trabajo hostil,...

Bibliografía

1. Alameddine, M., Kazzi, A., El-Jardali, F., Dimassi, H. y Maalouf, S. (2011). Occupational violence at Lebanese emergency departments: prevalence, characteristics and associated factors. *Journal of Occupational Health*, 53, 455-464.
2. ANSICH. Manual de prevención ante las agresiones al personal sanitario. Asociación Nacional para la seguridad integral en centros hospitalarios, Sociedad Española de Médicos Generales y de Familia. Barcelona: Alternativa Group; 2011
3. Galián Muñoz I, Llor Esteban B, Ruiz Hernández JA. Violencia de los usuarios hacia el personal de enfermería en los hospitales públicos de la Región de Murcia. *Rev Esp Salud Pública*. 2012; 86: 279-91.
4. Bernaldo-de-Quirós, M., Cerdeira, J. C., Gómez, M. M., Piccini, A. T., Crespo, M. y Labrador, F. J. (2013). Agresiones a los profesionales de las urgencias extrahospitalarias de la Comunidad de Madrid: Diferencias entre los servicios de urgencias y emergencias. *Emergencias*, 25 (Avance on-line).
5. Waschgler K, Ruiz JA, Llor B, García-Izquierdo M. Patients' aggressive behaviours towards nurses: development and psychometric properties of the hospital aggressive behaviour scale-users. *J Adv Nurs*. 2013; 69:1418-27.

Conclusión

Potenciar las habilidades comunicativas y estrategias de trabajo, además de identificar situaciones de riesgo es vital para manejar y evitar estas agresiones.