

ABORDAJE DE LA SALUD PSICOSOCIAL EN UN CENTRO DE SALUD



C.S. BRÚJULA
TORREJÓN DE ARDOZ
DAE

INTRODUCCIÓN

- En el año 2014 nos planteamos la conveniencia de crear un proyecto específico para detectar y, **prevenir riesgos psicosociales** en el ámbito laboral.
- Esta necesidad surgió a raíz de la **constatación de problemáticas emocionales** de diversa índole desde la perspectiva psicosocial en los trabajadores del C.S.Brújula.
- Por ese motivo, nos planteamos el reto de convertir nuestro Centro de Salud en una **«organización saludable»** a través de la **«humanización» de los recursos humanos.**





CRONOGRAMA

- En Julio de 2014 se solicitó al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (SPRL) del Hospital Universitario Príncipe de Asturias (HUPA) que hiciera un **estudio de los riesgos psicosociales del Centro**.
 - Se hizo mediante la utilización de **cuestionarios anónimos y, entrevistas personales estructuradas**.
- Durante el mes de Septiembre del 2014, el SPRL, elaboró un **informe de Riesgos Psicosociales** donde se nos hacían 18 recomendaciones generales para mejorar el clima laboral.

CRONOGRAMA

- En Febrero de 2015 se presentaron los resultados al equipo.
 - Tras la presentación se formó un grupo director de trabajo formado por el equipo directivo del centro y la responsable de centros que analizó las 18 recomendaciones del documento de Riesgos y, definió actuaciones para cada una de ellas.
-

OBJETIVOS DEL GRUPO DIRECTOR

- Objetivos Principales:
 - **Analizar las situaciones desfavorables** y emergentes identificadas en la evaluación de riesgos psicosociales.
 - Concretar y **planificar medidas preventivas** para minimizar y/o eliminar lo que suponga un malestar para los/as trabajadores/as.

OBJETIVOS DEL GRUPO DIRECTOR

- Objetivos Secundarios
 - Potenciar **valores** en los profesionales
 - Potenciar la **comunicación** y, la **transparencia**.
 - **Disminuir el sufrimiento emocional** de los profesionales.
 - **Favorecer la participación** y, las expresiones de opiniones constructivas.
 - Analizar áreas de mejora para **disminuir la sobrecarga** laboral y, asistencial.

METODOLOGÍA

- Tras analizar las 18 recomendaciones del documento elaborado por el SPRL se identificaron **necesidades básicas** orientadas a la comunicación, transparencia, buenas costumbres, necesidades asistenciales y, organizativas.
- En primer lugar se elaboró un **Código de Buenas Costumbres** donde se recalca la Misión, Visión y Valores de la Organización y, las normas básicas de conducta que deben existir en un Centro de Salud.

METODOLOGÍA

- Se decidió utilizar **un buzón de sugerencias** que estuvo disponible durante 15 días para que los profesionales de todos los estamentos pudieran aportar su valoración de las necesidades percibidas.
- Se obtuvieron **14 hojas de participación** en las que se identificaron **20 líneas de trabajo**.
- Una vez recogidas todas estas sugerencias, se analizó la información obtenida y, se establecieron **distintos grupos de trabajo** para mejorar numerosas cuestiones organizativas.



METODOLOGÍA

- Con la información obtenida se decidió:

Intervención en 3 esferas identificadas como influyentes en la salud psicosocial de los profesionales:

1. Esfera **valores**
2. Esfera **comunicación**
3. Esfera **acciones que disminuyen el riesgo psicosocial de los profesionales**

METODOLOGÍA

- Para poder llevar a cabo la implantación de las medidas trabajadas se ha necesitado la formación de **grupos de trabajo, debate y consenso** entre todos los trabajadores.
- El abordaje y, puesta en marcha de estas actuaciones se hizo de forma **progresiva y, priorizada** durante dos años, asignándose un referente para el seguimiento y, un plazo de tiempo para su revisión y, modificación si fuera necesario.

RESULTADOS

- En total se han llevado a cabo **15 acciones de mejora** dentro de las 20 líneas de trabajo que surgieron tras poner el buzón de sugerencias, orientadas a:
 - Reorganizar el trabajo de enfermería
 - **Disminuir la sobrecarga** laboral.
 - **Disminuir la burocracia** en las consultas.
 - **Mejorar la gestión de los pacientes.**
 - Mejorar el **reparto de cargas de trabajo.**
 - Mejorar la **gestión asistencial.**
 - Mejorar la **accesibilidad.**
 - Mejorar las **infraestructuras.**
 - **Potenciar el CPC y CSE (EPS)**



RESULTADOS

- **Se han mejorado los resultados** a lo largo de los últimos años **de:**

CPC

2013: 80,33 %

2014: 81,14%

2015: 84,67%

CSE

2013: 52,09%

2014: 54,54%

2015: 60,43%

Encuesta de Satisfacción: mejoran todos los ítems relacionados con la actividad de las Unidades de Atención al Usuario , se mantiene en demás estamentos

- 2014: 75,5%
- 2015: 79%

RESULTADOS

- Además, existen otros **datos indirectos** relacionados con el ambiente laboral que permiten saber que ha mejorado en los últimos meses:
 1. Durante los años 2015 y, 2016 no ha habido **ninguna baja laboral relacionada con estrés** laboral, a diferencia de lo ocurrido durante el año 2014.
 2. Durante los años 2015 y 2016 **ningún profesional ha solicitado a la Dirección del Centro atención por parte del Servicio Salud Laboral** debido a temas relacionados con el ambiente de trabajo.

RESULTADOS

- Tras realizar todas las intervenciones priorizadas el SPRL del HUPA volvió a hacer un estudio psicosocial a través de encuestas anónimas en Junio de 2016.
- En Julio de 2016 el técnico de Prevención de Riesgos Laborales del HUPA entregó los **resultados** a la DA Este y, al Equipo Directivo del Centro.
- Las encuestas manifestaban:
 - Que el **ambiente laboral** del Centro de Salud había mejorado.
 - Que había aumentado la **cohesión de equipo**.
 - Que los profesionales **participaban** más de los grupos de trabajo y, se **involucraban** en las mejoras del centro y del equipo
 - Que había aumentado el **compromiso** de los profesionales a la hora de mejorar la organización interna.
 - Todo esto había llevado a **mejorar el cumplimiento** de los objetivos del Centro.

DISCUSIÓN

- Según el informe de la valoración del proceso hecho durante el mes de junio de 2016:
 - El 60% de los profesionales considera que se han dado **suficientes recomendaciones** para analizar
 - El 43% cree que **se han puesto en marcha las medidas preventivas** priorizadas para el correcto funcionamiento del centro,
 - El 82% refiere que **ha mejorado el clima laboral**
 - El 78% expresa **mejora de la cohesión de grupo y, la comunicación**
 - El 75% refiere **encontrarse mejor emocionalmente**

Este último informe ponía también de manifiesto que **no se habían solucionado todos los conflictos** ni todas las situaciones de riesgo psicosocial, motivo por el que tanto la Dirección del Centro, como la DA Este han adquirido el **compromiso de seguir trabajando en esta línea.**

DISCUSIÓN

- Este proyecto ha permitido poner en marcha **medidas**:
 - **Organizativas**.
 - De seguimiento y apoyo.
 - **De reconocimiento** a los profesionales.
 - **Formativas** de mediación para el abordaje de dificultades y/o conflictos.
 - De mejora de la comunicación.
- Todas ellas participativas y, **con el objetivo de prevenir y/o disminuir el estrés, la sobrecarga y, el burnout** de los profesionales.

DISCUSIÓN

- Pero, no todo ha sido sencillo. Durante estos años nos hemos encontrado con numerosas **dificultades a la hora de implantar las diferentes medidas de intervención** que eran necesarias para mejorar el clima laboral.
- La **reticencia** de muchos de los profesionales **al cambio**, el **miedo a la novedad** y, **preocupación** por el seguimiento estricto al que ha estado sometido el equipo por parte de la dirección del centro y, de la Dirección Asistencial, han necesitado de numerosas reuniones de equipo y, de reuniones por estamentos hasta conseguir que **la mayor parte de los cambios** se hicieran de **forma consensuada**.

DISCUSIÓN

- Demostrar que la implantación de las medidas recomendadas en el informe de riesgos psicosociales era algo fundamental para romper con círculos viciados y, rutinas implantadas desde hace años ha precisado que **el equipo directivo liderara el cambio con la escucha activa y, la participación de todos los profesionales.**
- **Ver desde el inicio de la intervención la mejora progresiva del Equipo y, la consecución de objetivos, ha motivado a los profesionales** para ir haciendo otros cambios que han llevado al Centro a mejorar de una forma muy significativa en un espacio de tiempo muy pequeño.

DISCUSIÓN

- Los profesionales, **han valorado muy positivamente** el trabajo realizado por el equipo directivo en colaboración con la responsable de centros y el técnico de PRL, para mejorar las condiciones de trabajo de los profesionales y la organización del centro de salud.
- **El proceso de participación** utilizado para llevar a cabo las áreas de mejora **ha hecho que los profesionales se sintieran escuchados, valorados, y además de parte del problema**, también algo muy importante como es **ser parte de la solución** del problema, aumentado el empoderamiento y el compromiso de los participantes en las decisiones tomadas.

CONCLUSIONES

- Según la literatura consultada **el ámbito psicosocial** continúa siendo en nuestro País uno de los que **presenta** más **escasa actividad preventiva**.
- Creemos que prácticas saludables como ésta, justifican la implantación de **un modelo de salud psicosocial** dentro de la institución, pues permite un acercamiento a la realidad de los problemas de los centros.
- Consideramos además que **el recurso más importante de nuestra organización son las personas** que pertenecen a la misma.

CONCLUSIONES

- Invertir en la salud de los empleados, es invertir en calidad del servicio para los pacientes.
- Por supuesto, el proyecto es transferible y aplicable en otros centros de salud, con la participación necesaria de los profesionales, la ayuda de sus equipos directivos, y teniendo como compañeros de proyecto a los responsables de centro.



A warm, golden sunset scene with a paved path leading through a grassy area with trees. The sun is low on the horizon, creating a strong lens flare and casting long, soft shadows. The overall mood is peaceful and contemplative.

**«Entre las dificultades
se esconde
la
Oportunidad»**

Albert Einstein

GRACIAS