

2.4. PREVENCIÓN DEL ESTRÉS EN UNA RESIDENCIA DE ANCIANOS

LLAR D'ANCIANS DE CALVIÀ

Ajuntament de Calvià
Plaça Nova nº 1
E-07184 Calvià

Contacto: Dr. Vicenç Sastre Ferrà, Jefe del Servicio de Prevención
y Vigilancia Sanitarias
Tel. (34) 971 67 03 03
E-mail: llardecalvia@calvia.com

Esperanza Menchón Sánchez
Mutua Universal
E-mail: emenchon@muniversal.net



Asunto

Introducción de un programa de prevención del estrés para 42 personas que trabajan en una residencia de ancianos. Es posible que los residentes mayores tengan reducidas sus capacidades mentales y físicas, y el trabajo de los empleados incluye el prestar ayuda básica con la alimentación, la higiene y la medicación, así como apoyo emocional. Esto les crea una carga de trabajo tanto física como mental.

Problema

El personal experimentaba una considerable sobrecarga mental y física, y existía una elevada tasa de absentismo por problemas relacionados con el estrés, como depresión y ansiedad. Asimismo, se producía una gran cantidad de pequeños accidentes, y era además un hecho reconocido que era preciso abordar algunos problemas organizativos. La residencia había sido diseñada para internos que fueran relativamente independientes; sin embargo, su grado de dependencia había aumentado y ahora requerían un grado mucho mayor de apoyo, tanto apoyo físico (por ejemplo, ayuda manual) como apoyo emocional.



Solución

Participaron los trabajadores, los gestores y los especialistas a través del comité de salud e higiene. La dirección y los delegados sindicales en materia de salud y seguridad examinaron la incidencia de los problemas de salud y decidieron que hacía falta un estudio para determinar las causas del estrés, y para definir posibles medidas que se pudieran tomar para prevenirlas y mejorar el trabajo y su organización. Se recabó la ayuda de la mutua local de seguros de accidentes de trabajo.

El programa incluía:

- evaluación de riesgos, entre otras cosas por medio de cuestionarios a todo el personal, y un análisis del trabajo y de las condiciones de trabajo, así como entrevistas de carácter voluntario;
- especificación de propuestas de mejora;
- puesta en práctica de las propuestas de forma gradual.

Se observaron los siguientes factores de estrés:

Factores de estrés observados en el análisis del trabajo y de las condiciones de trabajo

Condiciones de trabajo generales

- Oportunidades de promoción profesional
- Información sobre la empresa
- Asignación de descansos y de períodos vacacionales
- Organización de los equipos de trabajo
- Ausencias imprevistas del trabajo o bajas por enfermedad
- Niveles salariales

Condiciones para desempeñar el trabajo

- Condiciones de trabajo físicas
- Carga de trabajo

Contenido del puesto de trabajo

- Hechos imprevistos o cambios existentes
- Posibilidad de tomar decisiones

Entorno inmediato

- Tipo de supervisión recibida

Factores de estrés observados en la encuesta a los trabajadores

- Carga de trabajo
- Escasez de medios y recursos
- Ritmo de trabajo rápido
- Falta de información
- Elevado grado de responsabilidad
- Elevado nivel de concentración exigida por el trabajo
- Pocas posibilidades de promoción en la empresa
- Hechos imprevistos y/o cambio de planes
- Futuro incierto dentro de la empresa
- Falta de medios en vestuarios y servicios
- Insuficiente preparación
- Condiciones físicas, riesgos y esfuerzo físico requerido

Se introdujeron las siguientes medidas:

- Aumento del personal de enfermería y auxiliar durante las horas punta: 7.30 a 11.30 y 17.30 a 21.30. Ello ha permitido una reducción de la carga de trabajo, mejoras en la organización de los turnos y una cobertura en caso de ausencias e imprevistos.
- Formación del personal para hacer frente a las situaciones que se viven en una residencia de ancianos, como fallecimientos, dolor y enfermedades terminales.
- Especificación de las funciones y competencias de los auxiliares de enfermería: por ejemplo, para dispensar y ayudar con la medicación y para ayudar y asesorar en la administración de tratamiento.
- Establecimiento de un protocolo de comunicación para las situaciones que, en opinión de los trabajadores, podrían plantear riesgos para su salud y su seguridad, a fin de que lleguen efectivamente al Comité de Seguridad y, en casos de emergencia, se remitan directamente al Servicio de Prevención para obtener una pronta solución. Se imparten cursos de formación en temas de seguridad y prevención de riesgos profesionales.
- Provisión de dispositivos de elevación para levantar y manejar a los pacientes que no pueden moverse y formación de los trabajadores sobre su uso.
- Introducción de un grado de discreción en la realización de determinadas tareas, conforme a las directrices establecidas por el departamento médico a determinados grupos de trabajadores a fin de aumentar la autonomía y la toma de decisiones.
- Definición clara y explicación del contenido de todas las funciones y competencias, incluida su definición en un convenio colectivo.
- Fomento de la participación de los trabajadores por medio de reuniones, que les permitan aportar sugerencias, ideas y opiniones.



Resultados

Antes del estudio de 1998, el índice de frecuencia de ausencias por enfermedad era del 18 %. Tras la intervención descendió al 2 % en 1999, y se ha mantenido en torno al mismo nivel: 2,5 % en 2000 y 3 % en 2001. Han mejorado la moral del personal y las relaciones de trabajo, y también han mejorado las relaciones entre el personal y los residentes.

Comentarios

Cuando las causas del estrés responden a múltiples factores, por ejemplo una combinación de cuestiones relacionadas con la dotación de personal, cargas de trabajo, cuestiones de organización del trabajo y condiciones físicas de trabajo, todas ellas se deben abordar conjuntamente para que una intervención sea efectiva.