



PLANETREE ALC



Organización para la Excelencia de la Salud

Cuidar al cuidador: estrategias para frenar el agotamiento y restaurar la alegría en el trabajo

Septiembre 18 de 2020

Perspectiva de un miembro del personal

“Nos cuidamos mejor a nosotros mismos y a los demás y esto se extiende a nuestros pacientes”
(tomado de la Guía de cuidado centrado en el paciente)

Perspectiva del paciente

“Una de las enfermeras era insultante. Le pregunté de mi medicamento para el dolor. Ella respondió de una manera grosera: usted no estaba utilizando ese medicamento. Le di el beneficio de la duda pues estaba teniendo un mal día, estaba sobrecargada de trabajo y hacía más de lo que tenía que hacer” (Tomado de la Guía de cuidado centrado en el paciente)

Los trabajadores de las organizaciones de salud se enfrentan a un trabajo lleno de complejidades, algunas de estas son: diversas emociones, dolor, angustia, felicidad, asociado a un trabajo físico pesado y a un reto intelectual constante (Spinelli et al, 2013). Lo que los hace susceptibles a presentar desgaste emocional, desmotivación e incluso síndrome de Burnout, si las condiciones estructurales de la institución no generan una cultura donde el trabajador también sea el centro de la atención, en donde se escuche su voz y se respeten sus necesidades.

Cuando una organización se decide a fomentar y crecer en la cultura de Atención Centrada en la Persona, es imperativo entender que es necesario escuchar la voz de todos los pacientes y sus familias, además de las personas que proveen el servicio. Se debe insistir en identificar a las personas que son los cuidadores del paciente que requiere la atención, y buscar herramientas de manera constante para cuidar al cuidador. (Frampton et al, 2008).

Para el personal centrarse en el paciente y la familia en su cuidado diario requiere una entrega emocional y física importante. Si este personal se siente escuchado, reconocido, atendido, puede entregar una atención de corazón y cercana a su vocación de servicio. (Frampton et al, 2008). Las organizaciones deben trabajar por entender las necesidades del personal no solo a nivel del trabajo sino a nivel personal y social. Los retos que como sociedad se deben enfrentar son constantes. Existen múltiples luchas sociales como la equidad de género, de raza, de creencias religiosas. Las personas están en la búsqueda permanente por intentar disminuir el impacto de la violencia y los constantes retos a nivel de precarización laboral puesto que existen modelos de



PLANETREE ALC



Organización para la Excelencia de la Salud

contratación que impiden muchas veces la pertenencia en las instituciones. Estos fenómenos sociales y problemas de la vida diaria repercuten en la manera cómo el personal labora y en cómo se conecta con la organización, (Spinelli et al,2013). Todo lo anterior sugiere que dentro de la organización se deben crear y fomentar espacios en donde el trabajador desarrolle sus capacidades, se desarrolle como profesional, se sienta cómodo, pueda conectarse con su vocación de servicio, permanezca activo y valioso en su comunidad y en donde su ejercicio laboral genere satisfacción y no se sienta como una carga adicional. Es necesario que las organizaciones alivien y se anticipen a los factores que pueden alterar al personal. (Frampton et al, 2008).

Lo anterior no pasa desapercibido para el paciente, así como el personal de salud se relaciona con su organización, al realizar grupos focales en las visitas organizativas los pacientes resaltan que es visible ver y sentir al personal que los cuida estresado, molesto, incómodo al no sentirse apoyado o feliz con su trabajo. Quien recibe el cuidado por parte del personal muchas veces relaciona el pobre cuidado y la pobre atención que recibe como reflejo del mal trato de la organización a los trabajadores. Un personal no satisfecho ni comprometido con su organización se convierte en un obstáculo para alcanzar estándares de calidad y excelencia. (Frampton et al, 2008).

ENFOQUE PARA PROMOVER EL EQUILIBRIO LABORAL

Por todo lo anterior, es fundamental promover el bienestar de los empleados, generar programas donde se sientan reconocidos. Diseñar espacios para disminuir el estrés y mantener un equilibrio entre vida y trabajo, se convierte en una necesidad inmediata.

Algunas maneras de promover espacios de bienestar para el personal son las siguientes (Perez,2018):

1. Trabajo enfocado

Cuando los cuidadores tienen muchas tareas no logran enfocarse y además se sienten abrumados. Por esto, es importante integrar al personal en la distribución de funciones y en su horario de trabajo. Se deben evitar distracciones dentro del trabajo, disponer horarios especiales para la consulta de redes u otras distracciones sociales. Es bueno evaluar la distribución de las cargas con los líderes y los grupos de trabajo, al igual que es bueno en búsqueda de la eficiencia, evaluar actividades que puedan realizarse de manera diferente, como por ejemplo remplazar una reunión por un correo electrónico o un mensaje de texto.

2. Espacios de descanso

Dentro del horario laboral, es importante establecer pausas activas libres y coordinadas y crear espacios físicos en donde los colaboradores puedan descansar, tomar sus meriendas, escuchar noticias, navegar por las redes sociales.



PLANETREE ALC



Organización para la Excelencia de la Salud

3. Horarios flexibles, equilibrio entre vida y trabajo

Implementar el trabajo en casa, los horarios flexibles, puede fortalecer el lazo del empleado con la organización. Escuchar a los colaboradores a través de encuestas, buzones de quejas y sugerencias, chat en página web de la empresa, les permite expresar sus sentimientos frente a la organización. Así logran manifestar cómo se sienten los empleados en el trabajo y qué piensan en relación con su horario, distribución y carga de trabajo.

4. Sé directo y honesto

Si por algún nuevo proyecto, o situación especial se requiere aumentar el tiempo laboral, exigir horas extras o sobrecarga en el trabajo, es recomendable informar al personal desde el inicio, dejando claramente expresada la situación y la necesidad de apoyar a la organización. Expresé cómo va a manejar y recompensar este esfuerzo adicional. Llegue a acuerdos desde el inicio de cómo se va a manejar esta temporalidad.

5. Revisar la remuneración

Nunca sobra revisar la remuneración tanto económica como emocional y cómo el personal se siente respaldado por la organización en proyectos de vida, profesionales o académicos.

Generar una cultura centrada en la persona, requiere escuchar a los usuarios y al personal en sus diferentes necesidades, se debe crear una relación de apoyo y confianza entre la organización y el personal. Esta relación tendrá como resultado un la búsqueda de un servicio realmente centrado en las personas.

REFERENCIAS

1. Susan Frampton, Sara Guastello, Carrie Brady, Maria Hale, Sheryl Horowitz, Susan Bennett Smith, Susan Stone. 2017, Guía de cuidado centrado en el paciente. Bogota, Colombia, Ed. OES.
2. Oscar Perez, 2018, Como evitar el síndrome de burnout o estrés laboral en tus colaboradores, Blog PeopleNext, recuperado de: <https://blog.peoplenext.com.mx/como-evitar-el-sindrome-de-burnout-o-estres-laboral-en-tus-colaboradores>.
3. Arón, A.M. y Llanos, M.T. (2004) Cuidar a los que cuidan: Desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia. Sistemas Familiares, número: 1-2, p 5-15
4. Hugo Spenelli, Andres Trotta, Carlos Guevel, Adrian Santoro, Sebastian Garcia Martinez, Gisela Negrin, Yaima Morales (OPS, OMS, oficina regional para las Americas) 2013, La salud de los trabajadores de la salud, Trabajo, empleo, organización y vida institucional en hospitales públicos del aglomerado Gran Buenos Aires, Argentina, 2010-2012, recuperado de: <file:///C:/Users/gladys/Desktop/Universidad/pub69.pdf>