

Ausentismo en Enfermería. ¿Cómo impacta en el cuidado neonatal?

Prof. Lic. Esp. Silvana Noemí Nina^o

Resumen

El ausentismo laboral en Enfermería es un factor muy importante en las organizaciones, por el impacto que produce en el desarrollo de la tarea diaria y en la calidad de los cuidados en los servicios de salud.

Dada la organización de los servicios de Neonatología, el ausentismo constituye un continuo desafío de gestión y una preocupación para los enfermeros presentes en su puesto de trabajo. La influencia del ausentismo en el servicio afecta la atención directa del neonato y su familia.

Tratar el tema no es tarea fácil y no hay una solución absoluta, pero existen intervenciones psicosociales, organizativas y ergonómicas que podrían llegar a reducir el índice de ausencia al trabajo.

Palabras clave: *Enfermería, ausentismo laboral, neonatología, gestión, satisfacción laboral.*

Introducción

¿Cómo se define el ausentismo laboral?

Según el diccionario de la Real Academia Española, el término ausentismo o absentismo proviene del inglés "absenteeism", pues ambos términos lingüísticos tienen la misma raíz latina que deriva de "absentis", cuyo significado es "ausente".

La Organización Mundial de la Salud, define ausentismo laboral "como la falta de asistencia de los empleados a sus puestos de trabajo por causa directa o indirectamente evitables, tales como enfermedad, cualquiera que sea su duración y carácter, común, profesional, accidente laboral o no (incluidas las visitas médicas) así como las ausencias injustificadas durante toda o parte de la jornada laboral, y los permisos circunstanciales dentro del horario laboral".

Por otro lado la Organización Internacional del Trabajo (OIT) define el ausentismo como "la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los periodos vacacionales y las huelgas". Desde el punto de vista semántico el Diccionario de la Real Academia define el ausentismo como la "abstención deliberada de acudir al trabajo".

El ausentismo en Enfermería impacta en forma crítica a la hora de gestionar el recurso humano, ya que estos profesionales son los que están en contacto directo con los pacientes y brindan un cuidado especializado difícil de reemplazar. Los partes médicos o permisos especiales ya programados con antelación, las vacaciones, dependiendo de la época del año, y el ausentismo imprevisto son factores que influyen en la organización del día.

Quick y Lapertosa dividen el ausentismo en cinco clases y cada una merece consideraciones diferentes:

1. Ausentismo voluntario: es la ausencia voluntaria al trabajo por razones particulares, no justificadas por enfermedad y sin amparo legal.
2. Ausentismo obligado: es el impedimento al trabajo por suspensión impuesta por el patrón, por prisión u otro impedimento que no le permita llegar al local de trabajo.
3. Ausentismo legal: son las llamadas faltas justificadas.
4. Ausentismo por patología profesional: comprende las ausencias relacionadas a accidentes de trabajo.
5. Ausentismo por enfermedad: incluye todas las ausencias por enfermedad o procedimiento médico.

Es un evento que se modifica diariamente y repercute en forma directa sobre la organización de la tarea diaria, en la distribución de los profesionales y el tiempo asignado para el cuidado de los neonatos y su familia. Constituye uno de los principales desafíos para los gestores de los servicios de salud.

Informar con anticipación la ausencia al trabajo es importante porque permite a los supervisores de Enfermería, tener la posibilidad de convocar a otro profesional para cubrir los requerimientos de dotación necesaria.

¿Y cómo repercute en el Servicio de Neonatología?

Los Servicios de Neonatología se caracterizan por disponer de sectores tales como terapia intensiva, terapia intermedia, aislamientos, internación del recién nacido (RN) sano y recepción del RN en sala de partos. A estos sectores, según el número de pacientes y su complejidad, se les asigna un determinado número de enfermeros (relación paciente/enfermero) para asegurar un cuidado de calidad.

^o Supervisora del Turno Mañana, Servicio de Neonatología, Sanatorio de los Arcos. Correo electrónico: Silvana.nina@swissmedical.com.ar

Este funcionamiento requiere de dos importantes condiciones para poder brindar los cuidados a los neonatos internados y sus respectivas familias: profesionales calificados en esta especialidad y cantidad necesaria, según el índice de atención de enfermería.³

El cuidado de enfermería neonatal es un cuidado especializado, individualizado y holístico no solo hacia el RN sino también con los padres del neonato.

Los enfermeros son los que están constantemente con ellos, conocen la evolución por la que transcurren y las necesidades básicas satisfechas e insatisfechas. Se basan en su valoración para plantear objetivos y planificar los cuidados que requieran. Actúan formando parte de un equipo interdisciplinario con quienes se ponen en sintonía para lograr la mejoría del paciente.

La comunicación de novedades entre enfermeros y médicos es fundamental para el cuidado y tratamiento del paciente. Cuando un enfermero se ausenta de su sector, debe ser reemplazado en el cuidado de sus pacientes, por otro enfermero, que posiblemente desconozca la historia de este RN y su entorno.

El enfermero de cabecera es el que cuida y conoce al paciente. Es el que sabe su respuesta al tratamiento y los pequeños detalles de sus necesidades.

Impacto en los padres

Durante la hospitalización de su hijo, los padres vivencian dificultades para el desempeño de su rol. El impacto de tener que dejar a su hijo hospitalizado y las expectativas que tienen frente a su cuidado y evolución, dependen en gran parte del tipo de comunicación que se establezca entre ellos y enfermería. Los padres quieren tener la tranquilidad y la confianza que les genera un cuidado eficaz y ya conocido.

A su vez, todo este entorno incide en el aprendizaje que pueden lograr los padres sobre el cuidado de su hijo.

Ellos esperan encontrar a los enfermeros que cuidan a su hijo en cada uno de los turnos y preguntarán por ellos. Retomar el diálogo para conocer al "nuevo" enfermero y generar nuevamente confianza será una nueva tarea para los padres y para los mismos enfermeros.

La participación de los padres en el cuidado de sus hijos dependerá de cómo se adapten a la hospitalización, del estado del paciente y de la seguridad que vayan adquiriendo. En este aspecto también es necesario el seguimiento para conocer la progresión del neonato y de los padres. El enfermero de cabecera es quién enseña y conoce el grado de aprendizaje de los padres, y cómo están involucrados en el cuidado del hijo.

Impacto en el equipo

La ausencia del profesional influye también directamente en el resto del equipo que está presente en la jornada laboral.

Muchas veces se resuelve con la sobrecarga en la tarea, ya que se hace difícil la cobertura con otro colega por diversos motivos.

En algunos casos es necesario realizar un cambio de sector al personal, con el fin de optimizar la atención a los pacientes con los recursos presentes ese día, lo cual produce disconformidad en el trabajo.

¿Cuáles son los principales motivos por los cuales se ausenta el enfermero de su lugar de trabajo?

Los profesionales sanitarios y en particular los enfermeros, son algunos de los trabajadores más afectados por las ausencias laborales. En un informe publicado por la *Canadian Health Services Research Foundation* se indica que los índices relacionados con el ausentismo laboral en enfermería son mayores que en el resto de las profesiones sanitarias.

Varios autores han realizado revisiones sobre la literatura científica publicada respecto al ausentismo de enfermería. Estos refieren como causas principales de ausentismo incidental, las relacionadas a las enfermedades agudas respiratorias, osteomusculares y a los accidentes de trabajo.

Se conoce una propensión de la enfermería a sufrir dolencias crónicas tales como hipertensión, diabetes, trastornos ortopédicos, neurológicos y psicológicos. El estudio de Umann y col., refiere que en las unidades de trabajo más complejas y especializadas los índices de ausencia son mayores, con porcentajes proporcionales a las cargas de trabajo. Es frecuente en la enfermería de cuidados intensivos, el síndrome de *burnout* y el estrés laboral.

Ausentismo en enfermería desde la perspectiva de género

Con respecto al género, existen estudios que demostraron que las mujeres tienen mayor tendencia a ausentarse por factores relacionados con la familia, el embarazo, los hijos, el cuidado de adultos mayores, y por enfermedades frecuentes, como migraña, dismenorrea o infección urinaria. Es común que la mujer durante su turno de trabajo esté preocupada con los problemas que simultáneamente ocurren en el hogar, y que, cuando regrese a la casa, no consiga sacar de su cabeza los problemas profesionales.

Los planteles de enfermería están compuestos mayormente por mujeres, en distintas situaciones familiares. El cuidado de los hijos, la organización del hogar, combinado con el estudio, el cuidado de los padres y otras situaciones que se suman hacen que requiera de una cuidadosa organización para conciliar la vida familiar, laboral y estudiantil. Por su parte, si la mujer está casada o tiene una pareja permanente, su tendencia a las ausencias se reduce. Conocer la situación familiar de cada enfermero aporta un valor agregado al aspecto humanístico del gestor del servicio.

En la Argentina, las trabajadoras en general no cuentan con la protección suficiente del estado o de los empleadores, de jardines maternos para dejar niños pequeños a partir de los 45 días de vida.

Otras causas de ausentismo propias del género, son los motivos ginecobstétricos propios del ciclo menstrual, la menopausia precoz, los problemas de gestación como el aborto espontáneo, el parto prematuro y el nacimiento de bajo peso.

Ausentismo por enfermedad

En cuanto a los problemas osteomusculares que ocurren en los trabajadores de enfermería, se mencionan algunas actividades cotidianas que provocan desgaste físico o ergonómico, como el transporte y movimiento de los pacientes y del equipamiento, el tiempo de permanencia en una mala postura o inadecuado espacio físico o mobiliario y los movimientos inadecuados. Aunque el enfermero neonatal no debe movilizar pacientes de alto peso, algunas maniobras y posturas, pueden lesionar el cuerpo: trasladar una incubadora, controlar al neonato en su cuna o incubadora, mantenerse en determinada postura al colocar un acceso percutáneo o al realizar intervenciones para favorecer el amamantamiento, entre otros.

El desarrollo de actividades educativas periódicas de carácter obligatorio, el control del riesgo ergonómico y el fortalecimiento de una cultura de autocuidado serán básicos en la disminución del ausentismo.

Ausentismo y edad del profesional

Es importante que quien gestiona los Servicios de Neonatología, conozca las características de las generaciones que conviven actualmente en el servicio que administra. Este concepto está ligado al grado de motivación, responsabilidad y compromiso con la institución. Esto se expresa de distintas maneras no sólo por la edad de la persona, sino también por las experiencias adquiridas a lo largo de su historia, educación e intereses propios que los distinguen de las generaciones que las preceden.

La generación llamada “baby boomers” (nacidos entre los años 1945-1964) la generación X (nacidos entre los años 1965-1981) y la generación Y (nacidos entre los años 1982-1994), son las que conviven hoy en día en los servicios de salud. Algunos estudios han demostrado que a mayor edad, mayor tasa de ausentismo asociado a la carga de enfermedad. Otros estudios en los que se analizaron factores motivacionales, han demostrado que la edad relacionada a la antigüedad en la institución, es un factor que disminuye las ausencias, ya que el trabajador siente que “debe” conservar su empleo hasta el momento de su jubilación y muestra mayor compromiso e implicancia con el servicio.

Conocer cuáles son las motivaciones laborales de los enfermeros es un dato importante a la hora de negociar

con las distintas generaciones de enfermeros, para procurar disminuir el índice de ausentismo.

Estudios de *marketing* laboral, ajenos al campo de la salud, sostienen que los profesionales de 30 a 45 años, son los que están menos motivados, no se consideran lo suficientemente valorados, ni se identifican con sus actuales empresas, pero son por el contrario, los que forman parte del grupo considerado de élite, por su historia en el lugar.

Los jóvenes de la generación Y tienen otras expectativas laborales y una forma distinta de insertarse en el mundo laboral; pretenden tener responsabilidad individual, oportunidad de crecimiento, retribución económica por resultados y flexibilidad temporal y espacial. En ocasiones les resulta difícil adaptarse al mundo de normativas de la enfermería. Contar con un buen clima laboral es un requerimiento fundamental para retener al personal.

¿Qué tipo de intervenciones pueden ser desarrolladas por los gestores para tratar de disminuir el ausentismo de Enfermería?

Es importante mencionar que el clima organizacional es un factor influyente en el ausentismo o presentismo. Este es otro desafío que los gestores deben afrontar a la hora de evaluar y mejorar la relación interpersonal entre los enfermeros. Los enfermeros jefes y supervisores pueden crear un mal ambiente laboral mediante acciones punitivas, coercitivas, creyendo conseguir mayor productividad bajo un régimen poco flexible.

Es tarea de los jefes hacer sentir cómodos y confiados a los enfermeros de planta, de aportar ideas de mejoras y demostrarles que son escuchados. Crear un ambiente cordial, de respeto y armónico entre todos los integrantes del equipo de salud y los familiares de los neonatos, es una misión que no debe dejarse de lado. Conocer al enfermero, su entorno social e historia de vida es una manera de mostrar interés para con el enfermero como persona.

Tener más en cuenta los sentimientos, actitudes, motivaciones y otros aspectos del enfermero, no sólo como empleado, sino también como persona, favorece el cumplimiento de los objetivos.

Pero el mantenimiento de un buen ambiente laboral no sólo es tarea del gestor del servicio, sino de cada uno de los integrantes que lo componen. Aportar desde el compromiso profesional, laboral y personal, no solo con la institución, sino con la profesión misma y todo lo que ella implica a la hora del “cuidar de otra persona”, sea un paciente, familiar, colega, superior u otro miembro del equipo de salud. La satisfacción laboral y cómo impacta en la calidad de los cuidados son dos factores muy importantes a tener en cuenta.

Frente a los índices altos de ausentismo laboral de enfermería, puede ser útil revisar el concepto americano de hospitales magnéticos. El concepto de hospital magnético fue introducido por primera vez en 1983 y se deriva de una

política definida por la Academia Americana de Enfermería (AAN) en 1981, ante el fenómeno grave de escasez de personal de enfermería en Estados Unidos. Se necesitaba identificar las características de la organización que fueran capaces de retener y atraer al personal de enfermería calificado y buscar las mejores condiciones para la práctica profesional.

Kramer y Schmalenberg en 2001, realizaron un estudio con 279 enfermeras que trabajaban en hospitales magnéticos. Esta encuesta permitió identificar los 8 elementos esenciales para proporcionar atención de calidad, relacionados directamente con la satisfacción en el trabajo, que se denominaron factores esenciales del magnetismo (*Tabla*).

Tabla. Factores esenciales para la satisfacción

1. Apoyo para la educación.
2. Compañeros clínicamente competentes.
3. Relación enfermera-médico.
4. Autonomía clínica.
5. Control de la práctica de enfermería.
6. Asignación adecuada de personal.
7. Valores centrados en el paciente.
8. Apoyo administrativo a las funciones de enfermería.

Adaptado de: Schmalenberg C. Kramer M. *Essentials of a productive nurse work environment*.

No existe una fórmula única como solución para el ausentismo, pero sí está demostrado que las acciones punitivas no generan buenos resultados. Desde los departamentos de recursos humanos de las instituciones, se pueden implementar diversas estrategias para favorecer el presentismo de los colaboradores. Los premios por presentismo con un impacto económico en el salario, la promoción de días libres para quienes cumplen con su jornada laboral, o a través de programas especialmente diseñados para premiar el presentismo en forma semestral.

Otra estrategia desde la perspectiva psico-laboral es generar espacios donde se pueda escuchar y contener a los enfermeros con necesidades de expresión, coordinados por un profesional del área psicosocial. Los programas como "cuidar al que cuida" pueden implementarse y ser muy beneficioso para el enfermero a la hora del manejo del estrés o de situaciones particulares que surjan.

¿Cómo pueden los jefes de enfermería ayudar a disminuir el ausentismo de sus planteles?

- Los jefes deben transmitir claramente sus objetivos. Si el personal se ve implicado en los objetivos de mejora, se sentirán más valorados.
- Es bueno conocer a los profesionales a cargo, y cuando se ausenten, analizar el problema con el interesado para proponer soluciones.
- Demostrar el reconocimiento del talento de las personas.
- Motivar.
- Reconocer y elogiar los logros profesionales adentro y afuera de la institución.
- Conciliar frente a los conflictos interpersonales.

En resumen la estrategia para disminuir el ausentismo debe poseer en primer lugar una comunicación adecuada, incentivos y la creación de una cultura saludable en todos los niveles. Esto implica que los mandos intermedios necesitan a su vez estar reconocidos y motivados para contener al personal. Su espíritu mediador es indispensable para generar un clima positivo de trabajo.

Conclusiones

El ausentismo laboral es un fenómeno que se da por muchos factores, algunos propios del profesional, de las instituciones y otras causas ajenas a estos dos. Repercute ampliamente en el servicio de salud y en particular en los neonatos, los padres y los propios enfermeros del servicio. Es un gran desafío diario que afrontan los gestores para asegurar el cuidado especializado.

Los departamentos de recursos humanos deberán buscar estrategias que disminuyan el índice de ausentismo, apoyar a los administradores de enfermería para el logro de los objetivos, garantizar el mejor clima y condiciones laborales. De ello depende crear condiciones para atraer y retener enfermeras calificadas, y contribuir a la mejora de la calidad de la atención para los pacientes y la satisfacción del personal en sus puestos de trabajo, así como a resultados positivos en general.

También requiere del compromiso de los trabajadores, su responsabilidad y su capacidad para la adaptación al cambio con el objetivo de asegurar el bienestar de los pacientes y cuidar también la integridad del servicio de Neonatología al que pertenecen.

Bibliografía

- Torres S, Chávez González C, Lizárraga E, Guerra M. Absentismo y su relación con satisfacción laboral de enfermería en una unidad médica de segundo nivel. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc* 2007(3); 147-153.
- Sánchez D. Ausentismo laboral: Una visión desde la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo. *Revista Salud Bosque* 2015; (5); 43-54.
- Corimayo L, Vilca C. Gestión y Práctica de la Unidad de Neonatología. Parte 1. *Revista de Enfermería Neonatal FUNDASAMIN* Mayo 2011(12); 17-19.
- Guerra J C, Ruiz de Cárdenas C. Interpretación del cuidado de enfermería neonatal desde las experiencias y vivencias de los padres. *Avances en Enfermería*. 2008; 2; (26) 80-90. Consultado en línea: 20 de agosto de 2016. Disponible en <http://www.revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/12901/13661>
- Gutiérrez JJ, Jiménez Díaz M, Escalera LF. Intervenciones eficaces para reducir el absentismo del personal de enfermería hospitalario. *Gac Sanit* 2013;27(6):545-51. Consultado en línea: 21 de julio de 2016. Disponible en: <http://www.scielosp.org/pdf/gs/v27n6/revision.pdf>
- da Silva PD, Paluci Marziale MH. Condições de trabalho versus absenteísmo-doença no trabalho de enfermagem. *Ciênc Cuid Saúde* 2006;5(supl.):166-172. Consultado en línea 21 de julio de 2016. Disponible en: <http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IscScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=524368&indexSearch=ID>
- Domínguez Sánchez P, Zárate Grajales RA, Serrano Diosdado JJ, Arroyo Merino M. Hospital magnético ¿qué es y cómo funciona? *Revista Enfermería Universitaria* 2010;7 (3)55-58.
- Quick TC, Lapertosa JB. Análise do absentismo em usina siderúrgica. *Rev Bras Saúde Ocup* 1982; 10(40):62-7.
- Umann J, Guido L, Leal K, Freitas E. Absenteísmo na equipe de enfermagem no contexto hospitalario. *Cienc Cuid Saude* 2011 Jan/Mar; 10(1):184-90.
- Jefferson R, Saliba CA, Mazza MLM, Ísper AJ. La mujer y el ausentismo. *Revista Cubana de Salud y Trabajo* 2005; 6(2):15-8.
- Peirano de Barbieri A. La convivencia de diferentes generaciones. VII Jornada de Actualización de Recursos Humanos 2008, 22 y 23 de abril, Buenos Aires, Argentina. Disponible en: <https://www.ucema.edu.ar/rrhh2008/download/barbieri.pdf>. Consultado en línea: 4 de septiembre de 2016.
- Canadian Health Services Research Foundation, Effect of the Introduction of "on demand" nursing shifts on hours of absenteeism. *Gaceta Sanitaria* 26(5),480-82. Consultado en línea: 4 de septiembre de 2016. Disponible en <https://dx.doi.org/10.1016/j.gaceta.2012.02.003>.