RESUMO - IV. PESQUISA CIENTÍFICA RELACIONADA À AVALIAÇÃO DAS PRÁTICAS E GESTÃO DO CUIDADO EM ENFERMAGEM

INTERVENCIÓN BASADA EN COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL SOBRE EL CUIDADO PERDIDO DE ENFERMERÍA Y EL ENTORNO LABORAL

Julio César Cadena Estrada (jccadena_81@yahoo.com.mx)

Rosa Amarilis Zarate Grajales (r.zarate@comunidad.unam.mx)

Ana María Lara-Barrón (anamaril@unam.mx)

Edson Serván Mori (servanmorie@gmail.com)

Introducción. En las instituciones de salud, entre 2 y 8 de cada 10 cuidados que se proporcionado al paciente hospitalizado se pierden por múltiples factores y a pesar de que se han desarrollado intervenciones con la intención de evitarlo, no han mostrado de forma contundente ser efectivas. Objetivo. Evaluar el efecto de una intervención basada en la comunicación organizacional (CO) sobre el cuidado perdido (CP) en una unidad hospitalaria de tercer nivel en comparación con la comunicación convencional (CC). Material y métodos. Estudio cuasi experimental en un Instituto Nacional de Salud. Muestra probabilística asignados aleatoriamente al grupo intervención (GI) n=33 y grupo comparación (GC) n=33, incluyó personal de enfermería ambos sexos, adscritas con =6 meses de antigüedad. Intervención diseñada con metodología de Gliting y Bartholomew: 8 ingredientes, distribuidos en 8 sesiones de 1 hr. Datos recolectados previo consentimiento informado con MISSCARE, CSQ y SBAR-modificado validados en población mexicana. Análisis con estadística descriptiva e inferencial considerando $p<0.05$ estadísticamente significativa.

Resultados. Prevalecieron en ambos grupos mujeres enfermeras (807%) con licenciatura (52.6%) y categoría de enfermera general (52.6%). Se pierde cuidado GI=11.2% vs GC=12.3, principalmente básico; entre las razones 80.7% es por comunicación. El 84.2% trabaja en un entorno laboral favorable atribuido a las interacciones personales. La CO es adecuada (66%) debido a la relación con el superior, la integración organizacional, la comunicación horizontal, la relación con los subordinados y la calidad de los medios. Finalmente, en el GI mostró una disminución del promedio de CP al 8% ($p<0.05$), mientras que el GC la dimsinución fue discreta (12%). La comunicación como una razón del CPE se reduce cuando el entorno laboral mejora ($R=0.346$, $R2=0.120$, $p=0.008$) y este en consecuencia reduce el CP ($R=0.387$, $R2=0.149$, $p=0.003$); así mismo, cuando las relaciones interpersonales dentro de la comunicación mejoran, el cuidado perdido se reduce ($R=0.346$, $R2=0.120$, $p=0.008$). Conclusión. El efecto preliminar de la intervención piloto basada en CO muestra el potencial para reducir el CP en comparación con la CC, pero se requiere discriminar si es posible que las relaciones interpersonales potencialicen el efecto.

ORGANIZATIONAL COMMUNICATION-BASED INTERVENTION ON LOST NURSING CARE AND THE WORK ENVIRONMENT

Introduction. In healthcare institutions, between 2 and 8 out of every 10 care services provided to hospitalized patients are lost due to multiple factors. Although interventions have been developed to prevent this, they have not been conclusively proven effective. Objective. To evaluate the effect of an intervention based on organizational communication (OC) on lost care (LC) in a tertiary care hospital unit compared to conventional communication (CC). Materials and methods. Quasi-experimental study at a National Institute of Health. A probabilistic sample was randomly assigned to the intervention group (IG) n=33 and the comparison group (CG) n=33. The sample included nursing staff of both sexes, with =6 months of experience. The intervention was designed using the Gliting and Bartholomew methodology: 8 components, delivered in 8 one-hour sessions. Data were collected after obtaining informed consent using the MISSCARE, CSQ, and modified SBAR instruments validated in the Mexican population. Analysis using descriptive and inferential statistics, considering $p<0.05$ statistically significant. Results: In both groups, female nurses predominated (80.7%), with a bachelor's degree (52.6%) and the category of general nurse (52.6%). Loss of care was reported in the intervention group (IG)

at 11.2% vs. the control group (CG) at 12.3%, primarily basic care; among the reasons cited, 80.7% was due to communication issues. 84.2% of participants worked in a favorable work environment attributed to interpersonal interactions. Organizational coordination (OC) was adequate (66%) due to the relationship with the supervisor, organizational integration, horizontal communication, the relationship with subordinates, and the quality of the resources. Finally, the IG showed a decrease in the average percentage of lost care to 8% ($p<0.05$), while in the CG the decrease was slight (12%). Communication as a factor in lost care decreases when the work environment improves ($R=0.346$, $R^2=0.120$, $p=0.008$), and this consequently reduces lost care ($R=0.387$, $R^2=0.149$, $p=0.003$). Similarly, when interpersonal relationships within communication improve, lost care decreases ($R=0.346$, $R^2=0.120$, $p=0.008$). Conclusion: The preliminary effect of the pilot intervention based on communication shows the potential to reduce lost care compared to communication, but further investigation is needed to determine whether interpersonal relationships may enhance this effect.

INTERVENÇÃO ORGANIZACIONAL BASEADA NA COMUNICAÇÃO SOBRE A PERDA DE CUIDADOS DE ENFERMAGEM E O AMBIENTE DE TRABALHO

Introdução. Em instituições de saúde, entre 2 e 8 de cada 10 serviços de assistência prestados a pacientes hospitalizados são perdidos devido a múltiplos fatores. Embora intervenções tenham sido desenvolvidas para prevenir essa perda de assistência, sua eficácia ainda não foi comprovada de forma conclusiva. Objetivo. Avaliar o efeito de uma intervenção baseada na comunicação organizacional (CO) sobre a perda de assistência (PA) em uma unidade hospitalar terciária, em comparação com a comunicação convencional (CC). Materiais e métodos. Estudo quase-experimental realizado em um Instituto Nacional de Saúde. Uma amostra probabilística foi aleatoriamente alocada ao grupo de intervenção (GI) n=33 e ao grupo de comparação (GC) n=33. A amostra incluiu profissionais de enfermagem de ambos os sexos, com =6 meses de experiência. A intervenção foi planejada utilizando a metodologia de Gliting e Bartholomew: 8 componentes, ministrados em 8 sessões de uma hora. Os dados foram coletados após a obtenção do consentimento livre e esclarecido, utilizando os instrumentos MISSCARE, CSQ e SBAR modificado, validados na população mexicana. A análise foi realizada utilizando estatística descritiva e inferencial, considerando $p<0,05$ como estatisticamente significativo. Resultados: Em ambos os grupos, houve predominância de

enfermeiras (80,7%), com formação de nível superior (52,6%) e na categoria de enfermeira generalista (52,6%). A perda de cuidados foi relatada em 11,2% dos casos no grupo de intervenção (GI) e em 12,3% no grupo controle (GC), principalmente em cuidados básicos; entre os motivos citados, 80,7% foram atribuídos a problemas de comunicação. 84,2% dos participantes trabalhavam em um ambiente de trabalho favorável, devido às interações interpessoais. A coordenação organizacional (CO) foi considerada adequada (66%) em função do relacionamento com o supervisor, da integração organizacional, da comunicação horizontal, do relacionamento com os subordinados e da qualidade dos recursos. Por fim, o GI apresentou uma redução na porcentagem média de perda de cuidados para 8% ($p<0,05$), enquanto no GC a redução foi discreta (12%). A comunicação como fator de perda de cuidados diminui quando o ambiente de trabalho melhora ($R=0,346$, $R^2=0,120$, $p=0,008$), e isso, consequentemente, reduz a perda de cuidados ($R=0,387$, $R^2=0,149$, $p=0,003$). Da mesma forma, quando os relacionamentos interpessoais na comunicação melhoram, a perda de cuidados diminui ($R=0,346$, $R^2=0,120$, $p=0,008$). Conclusão: O efeito preliminar da intervenção piloto baseada na comunicação demonstra o potencial de reduzir a perda de cuidados em comparação com intervenções baseadas na comunicação, mas são necessárias mais pesquisas para determinar se os relacionamentos interpessoais podem potencializar esse efeito.

Palavras-chave: cuidado perdido de enfermería; comunicación; intervención basada en comunicación; missed nursing care; communication; communication-based intervention;perda de cuidados de enfermagem; comunicação; intervenção baseada na comunicação.