



ORIGINAL

Burnout y trabajo en equipo en los profesionales de Atención Primaria



Maite Vilà Falgueras^{a,*}, Carlota Cruzate Muñoz^a, Francesc Orfila Pernas^b, Joan Creixell Sureda^c, María Pilar González López^d y Josep Davins Miralles^e

^a Centre d'Atenció Primària La Sagrera. Gerència d'Àmbit d'Atenció Primària Barcelona Ciutat, Institut Català de la Salut, Barcelona, España

^b Unitat de Suport a la Recerca Barcelona, Institut Universitari d'Investigació en Atenció Primària Jordi Gol (IDIAP Jordi Gol), Barcelona, España

^c Servei de Psiquiatria, Hospital Universitari Vall d'Hebrón, Barcelona, España

^d Psicologia social

^e Subdirecció General de Serveis Sanitaris, Direcció General d'Ordenació i Regulació Sanitàries, Departament de salut, Generalitat de Catalunya

Recibido el 16 de septiembre de 2013; aceptado el 8 de enero de 2014

Disponible en Internet el 6 de junio de 2014

PALABRAS CLAVE

Burnout;
Trabajo en equipo;
Atención Primaria;
Agotamiento emocional;
Cuestionarios

Resumen

Objetivo: Estimar la prevalencia de *burnout* y percepción de trabajo en equipo en los equipos de Atención Primaria (EAP) de Barcelona ciudad.

Diseño: Transversal multicéntrico.

Emplazamiento: EAP del Institut Català de la Salut (ICS) en Barcelona.

Participantes: Trabajadores fijos e interinos, de todas las categorías profesionales de 51 EAP (N = 2398). Respondieron 879 (36,7%).

Mediciones: Se envió por correo electrónico el cuestionario «Maslach Burnout Inventory», con las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Se consideró *burnout* la afectación en grado alto de 2 o más dimensiones. La percepción del trabajo en equipo y la valoración de jefaturas se midió con un cuestionario diseñado *ad hoc*.

Resultados: La prevalencia de *burnout* fue del 17,2%. El 46,2% presentaron una o más subescalas alteradas. Presentan alto grado de agotamiento emocional 38,2%, 23,8% despersonalización y 7,7% baja realización personal. Un 49,2% consideran que se fomenta bastante o mucho el trabajo en equipo. Globalmente, trabajadores sociales presentan mayor media de dimensiones afectadas en grado alto, seguidas de administrativos, odontólogos, médicos y enfermeras ($p < 0,001$). El personal fijo presenta mayor grado de agotamiento emocional ($p < 0,002$). Los que peor valoraron a sus jefaturas y los que menos consideraban trabajar en equipo presentaron más agotamiento emocional, más despersonalización y mayor nivel de *burnout* en general ($p < 0,001$).

* Autor para correspondencia.

Correos electrónicos: mvila.bcn.ics@gencat.cat, ccruzate.bcn.ics@gencat.cat (M. Vilà Falgueras).

KEYWORDS

Burnout;
Teamwork;
Primary Health Care;
Emotional
exhaustion;
Questionnaires

Conclusiones: El nivel de *burnout* entre los profesionales es considerable, existiendo diferencias entre categorías profesionales. El trabajo en equipo y una buena valoración de sus jefaturas protegen del *burnout*.

© 2013 Elsevier España, S.L.U. Todos los derechos reservados.

Burnout and Teamwork in Primary Care Teams**Abstract**

Objective: To estimate the prevalence of burnout and the perception of teamwork in Primary Care teams from Barcelona.

Design: Multicenter cross-sectional.

Location: Primary Health Care Teams from Barcelona. Institut Català de la Salut.

Participants: All permanent employees or temporary professionals of all categories from 51 teams (N=2398). A total of 879 responses (36.7%) were obtained.

Measurements: The Maslach Burnout Inventory questionnaire, with 3 dimensions, was sent by emotional exhaustion (AE), depersonalization (DP), and personal accomplishment (RP). Burnout is considered present when two or more dimensions scored high marks. Perception of teamwork and evaluation of leaders was evaluated using an *ad hoc* questionnaire.

Results: The prevalence of burnout was 17.2% (two or more dimensions affected), and 46.2% had at least one of the three dimensions with a high level. A high level of AE was found in 38.2%, of DP in 23.8%, and 7.7% had low RP. Almost half (49.2%) believe that teamwork is encouraged in their workplace. Social workers overall, have a higher average of dimensions affected at a high level, followed by administrative personnel, dentists, doctors and nurses ($p < 0.001$). Permanent staff have a greater degree of emotional exhaustion ($p < 0.002$). Those who rated their leaders worst and least rated teamwork had more emotional exhaustion, depersonalization and higher level of burnout in general ($p < 0.001$).

Conclusions: The level of burnout among professionals is considerable, with differences existing between occupational categories. Teamwork and appreciating their leaders protect from burnout.

© 2013 Elsevier España, S.L.U. All rights reserved.

Introducción

El término *burnout* fue utilizado por primera vez por Graham Green en su novela *Burnout case*. Más tarde, en 1969, H.B. Bradley utilizó el término *staff burnout*, y en 1974 Herbert Freudenberger, psicólogo estadounidense, realizó un estudio sobre el cambio de actitud del personal sanitario del centro al año del inicio de su trabajo, relacionando el desgaste, al que denominó *burnout*, con estados de ansiedad y depresión. Lo definió como: «Un conjunto de síntomas médico-biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía»¹.

En 1976, la psicóloga social Christina Maslach presentó por primera vez este término en el congreso de la APA (*American Psychological Association*), considerando que corresponde a un proceso de estrés crónico por contacto, y definiéndolo en 1981 como «un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes y/o pacientes»¹. Conjuntamente con Susan Jackson, esta autora creó uno de los instrumentos más utilizados para medir el *burnout*: el *Maslach Burnout Inventory* (MBI). En este cuestionario se diferencian tres subescalas que miden tres dimensiones:

- *Agotamiento emocional (AE)*, que es la disminución de recursos emocionales y personales del profesional. Se traduce en fatiga mental, física y emocional no proporcional a la carga de trabajo.
- *Despersonalización (DP)*, consecuencia del AE. La falta de recursos emocionales lleva al profesional a protegerse frente al usuario, deja de verlo como una persona y lo trata como un objeto, y se inicia una falta de empatía y de implicación.
- *Realización personal (RP)*, factor protector frente al *burnout*. El profesional con realización personal alta está motivado, siente que influye positivamente sobre la vida de los pacientes, y es capaz de tratar los problemas emocionales con calma y seguridad.

Los profesionales más vulnerables a padecer *burnout* son aquellos con interacciones humanas de carácter intenso y duradero. Cherniss lo definió como un proceso en el que actitudes y conductas de los profesionales cambian de forma negativa en respuesta al estrés laboral condicionado por factores organizacionales². Los profesionales que más frecuentemente lo presentan son los de la salud y de la enseñanza (uno de cada 5 profesionales de estos sectores presenta síntomas³).

La mayor parte de la bibliografía existente se centra en colectivos específicos, como los médicos residentes, de

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/3457163>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/3457163>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)