

Resumen

La violencia en la actualidad es un fenómeno sociocultural que se ha generalizado en muchos ámbitos incluso el hospitalario. Dentro de este amplio contexto recortamos el problema a la violencia que ejercen los usuarios sobre el personal de enfermería de las unidades de hemodiálisis.

En el presente informe se exponen los resultados de una investigación cualitativa, cuyo objetivo fue describir como es la percepción del personal de enfermería sobre la manifestación de conductas violentas de las cuales son objeto, su expresión de las vivencias, sentimientos, estrategias de enfrentamiento y afectación del personal de enfermería del Centro de hemodiálisis Dialcer SRL de la ciudad de Esquel-Chubut. Se seleccionó una muestra de 6 integrantes del personal de enfermería, a los que se les realizó una entrevista en profundidad.

Los resultados de este estudio revelan que el personal de enfermería tiene una alta percepción de violencia en su medio laboral, que se relaciona tanto con la violencia de tipo física como psicológica. Entre quienes perciben como agresores, hacia ellos y hacia sus colegas, están los usuarios y personal de mayor jerarquía como médicos y jefe de técnicos. Revelan entre otros, sentimientos de inseguridad, no solo por su integridad física sino también por la de sus familias. La vivencia de la violencia tiene consecuencias sobre los profesionales, como es la insatisfacción laboral y provoca en los pacientes descompensaciones durante el tratamiento. Reconocen factores de riesgo y diferentes estrategias para hacerle frente. Evidencian la falta de apoyo institucional y de medidas de prevención. Las aportaciones de los entrevistados, sugieren la creación de un espacio donde buscar el apoyo y la ayuda necesaria, para mejorar el clima laboral.

Palabras clave: Violencia, Percepción, Enfermería

Abstract

The violence today is a sociocultural phenomenon that is widespread in many areas including the hospital. Within this article we focused violence problem that users exercise on nursing staff in hemodialysis units.

This report presents the results of a qualitative research whose objective was to describe the perception of nurses about the manifestation of violent behavior of which they are subject, their expression of experiences, feelings, coping strategies and involvement nursing staff hemodialysis Center Dialcer SRL city Esquel-Chubut. A sample of six members of the nursing staff, who underwent in-depth interview.

The results of this study show that nurses have a high perception of violence in their workplace, which is related to both physical violence and psychological type. Among those perceived as aggressors, for them and their colleagues are users and senior staff like doctors and technical chief. Reveal among others, feelings of insecurity, not only for their safety but also for that of their families. The experience of violence has implications for practitioners, such as job dissatisfaction and causes decompensation in patients during treatment. Recognize risk factors and different coping strategies. Demonstrate the lack of institutional support and prevention measures. The contributions of the interviewees, suggest the creation of a space in which to seek support and help needed to improve the working environment.

Keywords: Nurse, Perception, Violence