

# Revisió d'estudis qualitius sobre violència laboral en els serveis d'urgències hospitalàries

KAREN SORRIBES ORTÍ  
al286596@uji.es

PABLO SALAS MEDINA  
psalas@uji.es

ALICIA DE LOS ÁNGELES TORRES GONZÁLEZ  
altorres@uji.es

## Resum

**Introducció:** La violència laboral sanitària és un problema professional i social que afecta als sistemes de salut. La literatura diu que les infermeres del servei d'Urgències tenen un major índex de violència laboral. **Objectius:** Revisar la literatura qualitativa sobre percepció i sentiments dels infermers front als episodis de violència laboral en el context del departament d'Urgències Hospitalàries. Així com, conèixer les seves opinions sobre les possibles causes i pròpies actituds a l'hora de reportar-los. **Metodologia:** Revisió d'estudis qualitius. Avaluació de qualitat mitjançant graelles de lectura crítica. Població: Infermeres d'emergències Hospitalàries. Es fan recerques amb combinació de llenguatge controlat i natural limitant publicacions dels últims 5 anys, en anglès i espanyol, amb «texto completo» en les bases de dades: Cochrane Library Plus, CINHALL, PubMed, Scopus i Scielo. **Resultats:** Es recuperen 6 articles, analitzats mitjançant la ferramenta de lectura crítica CASPe. Es va determinar que 50% (n=3) d'ells complien els requisits de qualitat marcats pels revisors (puntuació de la graella igual o superior a 6 punts) descartant el 50% (n=3) articles restants amb puntuacions inferiors. **Discussió i conclusions:** La percepció de violència laboral és inherent als infermers com una part inevitable de la seva practica clínica habitual. Aquesta percepció empitjora els sentiments de culpabilitat i por davant incidents de violència, possibilitant l'afectació emocional profunda, fet coincident amb la literatura consultada sobre conseqüències de la violència laboral. A més, els infermers verbalitzen que la ferramenta on es reporten els incidents és complexa d'utilitzar i requereix més temps del que disposen.

**Paraules clau:** Infermers; Infermers d'urgències; Servei d'urgències hospitalàries; Violència laboral.

## Abstract

**Introduction:** Workplace violence against health personnel is a professional and social problem which affects the Health Systems. The scientific literature shows that nurses who work on the emergency department have higher index of workplace violence **Ob-**

**Objectives:** To review the qualitative literature about the perceptions and feelings of the nurses among workplace violence in the hospital emergency department and to explore their opinions about their own attitudes when they report them. **Method:** This is a qualitative studies revision. The quality of the articles is analysed by tools for critical lecture. Population: nurses working in hospitals emergency departments. The authors make a research with a combination of natural and controlled language. The publications are limited to the last 5 years, English, Spanish or Catalan. The data base used are: Cochrane Library Plus, CINAHL, PubMed, Scopus and Scielo. **Results:** 6 articles are analysed by the Critical Appraisal Skills Programme CASPe. It was determined that the 50% (n=3) of them accomplished the quality requirements selected by the researchers (punctuation equal or above 6). The other 50% (n=3) were rejected. **Discussion and conclusions:** The perception of workplace violence is inherent to the nurses as an inevitable part of their regular clinical practise. This perception deteriorates the feelings of guilt and fear in front of workplace violence incidents. This can produce a deep emotional affectation, which agrees with the cheeked literature about consequences of workplace violence. Moreover, the nurses demand that the tool used to report the incidents is difficult to use and it requires more time than the one they have to do it.

**Key Words:** Nursing; Emergency Nursing; Emergency Service, Hospital; Workplace violence.

## Introducció

La violència laboral és un problema personal i social que afecta la dignitat i la salut de milions de treballadors arreu del món (Martino, 2003). La violència genera un ventall de repercussions, tant en l'àmbit individual com a escala organitzativa, provocant un empitjorament del rendiment del treballador. Fins i tot, pot arribar a alterar la salut mental causant entre d'altres depressió i ansietat (Ferri, Silvestri, Artoni, y Di Lorenzo, 2016).

La Comissió Europea proporciona una definició sobre la violència laboral que ha adaptat a partir de les dades de la OMS, afirmant que: «la violència laboral està constituïda per incidents en els quals el personal sofreix abusos, amenaces o atacs en circumstàncies relacionades amb la seva feina que posen en perill implícitament o explícitament la seua seguretat, benestar o salut» (Martino, 2003, p.1). Dins d'aquesta definició de violència laboral s'inclou tant la violència física com la psicològica.

A continuació es defineixen els diferents tipus de violència laboral existents. La violència física es defineix com «l'ús de la força física contra una persona o un grup de persones, que produeix danys físics, sexuals o psicològics» (Martino, 2003, p.1-2). Alguns exemples són les empentes, estirades, mossegades o pessics, entre d'altres. D'altra banda, la violència psicològica es refereix a «l'ús deliberat del poder o amenaces de recórrer a la força física contra una persona o un grup de persones que poden danyar el desenvolupament mental, espiritual, moral o social» (Martino, 2003, p 1-2).

Durant el període de pràctiques clíniques que vaig realitzar a l'Hospital General Universitari de Castelló vaig observar l'elevada freqüència amb què es produïen episodis de violència envers les infermeres al servei d'urgències. La principal inquietud que vaig tindre escollint aquesta temàtica va ser visibilitzar aquesta situació.

Aquest treball s'ha elaborat amb l'objectiu general de revisar la literatura qualitativa sobre percepció i sentiments dels infermers front als episodis de violència laboral en el context del departament d'Urgències Hospitalàries. Així com, conèixer les seves opinions sobre les possibles causes i pròpies actituds a l'hora de reportar-los.

Pel que fa als objectius secundaris, els dividim en:

- Descriure els sentiments dels infermers després d'un episodi de violència laboral.
- Conèixer la utilització (per part de les infermeres) de plataformes de registre dins del sistema de salut a nivell institucional i identificar les principals barreres que troben a l'hora de registrar els incidents

## Mètode

Per tal de donar resposta als objectius plantejats es realitza una revisió integradora de la literatura qualitativa existent. En aquest treball es realitza una recerca de la bibliografia existent sobre violència laboral envers les infermeres dels serveis d'Urgències hospitalàries a les següents bases de dades: Cochrane Library Plus, CINAHL, Scielo, Scopus i PubMed. S'empra una combinació de llenguatge natural i controlat, amb la finalitat d'abastir el nombre més gran d'articles disponibles sobre el tema a tractar (Taula 1):

Taula 1  
Taula de descriptors utilitzats per a la recerca

Llenguatge natural	Llenguatge controlat: DeCS	Llenguatge controlat: MeSH	Sinònims
Infermeria	Enfermería	Nursing	
Servei d'Urgències Hospitalàries	Servicios médicos de Urgencias	Emergency Service, Hospital	Emergency Service, Emergency Department, Emergency Room, Emergency Medical Services
Violència laboral	Violencia laboral	Workplace violence	
Infermers d'Urgències	Enfermería de Urgencias	Emergency nursing	

(( «Emergency Medical Services» OR «Emergency Service» ) OR ( «Emergency service, hospital» OR «Emergency department» OR «Emergency room» OR «Hospital emergency service» ) ) AND ( «Emergency nursing» OR «nursing» ) AND ( «Workplace violence»).

La recerca es limita als últims 5 anys, a articles publicats en llengua anglesa, castellana o catalana i a text complet, per tal d'aconseguir els últims articles amb la major evidència possible.

Als articles obtinguts en la recerca se'ls apliquen uns criteris d'inclusió i exclusió, per a seleccionar els articles que més s'adeqüen al tema d'estudi d'aquest treball.

Els criteris d'inclusió considerats per a aquest treball són:

- Treballs publicats entre els anys 2012 i 2017
- Treballs que estudien la situació dels infermers d'urgències hospitalàries respecte a la violència laboral
- Treballs escrits en llengua castellana, catalana i/o anglesa
- Articles originals

S'exclouen per a aquesta revisió aquells el articles que compleixen els requisits següents:

- Treballs on la població diana siguin professionals d'infermeria d'urgències extrahospitalàries.
- Articles que tracten sobre violència laboral horitzontal: definida pel DeCS com «un comportament hostil i agressiu de cara a una infermera o grup d'infermeres provocat per altres infermeres».

Els articles seleccionats, 6 estudis qualitius es sotmeten a una lectura crítica per a valorar la seva qualitat metodològica mitjançant la ferramenta crítica CASPe (CASPe per a estudis qualitius i CASPe per a revisions sistemàtiques). Es seleccionen aquells estudis amb una puntuació igual o superior a 6 i, per tant, considerats com a qualitat metodològica alta. En la Taula 2 poden observar-se les diferents puntuacions obtingudes pels articles.

Taula 2  
Puntuació graella de lectura crítica CASPe

Titol	Autors	ANY	CASPe
Nothing changes, nobody cares: understanding the experience of emergency nurses physically or verbally assaulted while providing care	Wolf, L., Delao, A	2014	4/10
Nursing management of aggression in a Singapore emergency department: A qualitative study	Tan, M., Lopez, V., Cleary, M	2015	4/10
Violence against nurses in the triage area: An Italian qualitative study	Ramacciati, N., Ceccagnoli, A., Addey, B.	2015	7/10
Nurses' perceptions of the factors which cause violence and aggression in the emergency department: A qualitative study	Angland, S., Dowling, M., Casey, D.	2014	4/10
Nurses' experiences and understanding of workplace violence in a trauma and emergency department in South Africa	Kennedy, M., Julie, H.	2013	6/10
Nurses' attitudes towards the reporting of violence in the emergency department	Hogarth, K., Beattie, J., Morphet, J.	2016	7/10

## Resultats

Pel que fa als resultats obtinguts després de la recerca, a continuació es mostra un diagrama amb la relació d'articles seleccionats i descartats per a aquesta revisió després de la seva lectura crítica.

### Resultats lectura crítica

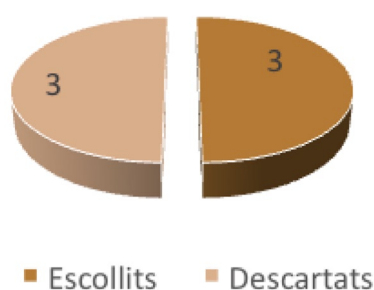


Figura 1. Relació d'articles escollits i descartats després de la lectura crítica

En total un 50% (n=3) dels articles posseeixen una qualitat metodològica alta i són inclosos en aquesta revisió (Hogarth, Beattie, y Morphet, 2016; Kennedy y Julie, 2013; Ramaccianti, Ceccagnoli, y Addey, 2015), quedant exclusos de la mateixa el 50% (n=3) restant (Angland, Dowling, y Casey, 2014; Tan, Lopez, y Cleary, 2015; Wolf y Delao, 2014). En la Taula 3 es presenten les idees claus de cadascun dels articles.

Taula 3  
Articles inclosos en la revisió

Títol	Metodologia	Idees clau
Violence against nurses in the triage area: An Italian qualitative study	Fenomenologia	La violència laboral afecta a la esfera emocional dels infermers que la sofreixen
Nurses' experiences and understanding of workplace violence in a trauma and emergency department in South Africa	Fenomenologia	La violència laboral afecta a la pràctica assistencial de les infermeres
Nurses' attitudes towards the reporting of violence in the emergency department	Fenomenologia	Els professionals d'infermeria no es senten recolzats pels alts càrrecs del centre a l'hora de registrar aquests incidents.

## Discussió i conclusions

Els resultats mostrats per aquests estudis coincideixen en el fet que els infermers dels serveis d'urgències perceben la violència laboral com una part inherent de la seva pràctica assistencial habitual.

Les infermeres participants en un dels estudis referien sentir-se constantment en perill, amb una sensació de violència imminent (Kennedy & Julie, 2013). Aquesta percepció també es fa present als altres dos estudis analitzats, on les infermeres manifesten que la violència es una part ineludible de la seva feina, especialment la violència psicològica (Hogarth y col., 2016; Ramacciati et al., 2015).

La violència sobre els infermers té, per part dels mateixos, una aspecte de justificació. Es a dir, els infermers excusen els comportaments violents d'alguns pacients que es troben clínicament desorientats o sota els efectes de drogues. Aquest fet es reflecteix en els tres estudis (Hogarth y col., 2016; Kennedy y Julie, 2013; Ramacciati y col., 2015).

Pel que fa al registre dels episodis de violència laboral, segons l'estudi de Kennedy y Julie (2013) les infermeres perceben el registre de la violència laboral verbal com una activitat inútil, ja que, es veuen exposades a ella diàriament. Aquest fet es relaciona amb les opinions que expressen les infermeres en l'estudi de Hogarth y col. (2016) on comenten que la ferramenta emprada per a registrar els incidents consumeix més temps del que disposen per a aquesta tasca i, finalment, molts incidents no queden enregistrats formalment.

Relacionat amb els episodis de violència laboral les infermeres de triatge refereixen no sentir-se escoltades pels supervisors després de sofrir un atac, fins i tot, comenten que no es senten escoltades quan comenten propostes de millora per a evitar que es produeixin incidents similars (Ramacciati y col., 2015). Aquest sentiment també es verbalitzat en l'estudi de Hogarth y col. (2016) on les infermeres reconeixen no estar motivades per a registrar els incidents de manera formal i a més a més el fet de no rebre un «feedback» del seu registre desmotiva al personal per a registrar els episodis de violència laboral. Caldria una major investigació per tal d'estudiar de quina manera poden adaptar-se les ferramentes formals de registre d'aquest tipus d'incident, de manera que els infermers pogueren fer un ús adequat i responsable d'elles.

No obstant això, les infermeres comenten sentir-se ajudades pel seus companys després de sofrir algun incident de violència, sobretot pel que fa a poder verbalitzar el que ha ocorregut (Kennedy y Julie, 2013; Ramacciati y col., 2015).

A més a més les infermeres de triatge refereixen que la violència laboral produeix un dany emocional profund, del qual és difícil recuperar-se (Ramacciati y col., 2015). En definitiva, tots aquests factors esmentats anteriorment afecten a la pràctica assistencial d'aquestes infermeres, que entre altres aspectes comenten que després de sofrir agressions verbals tracten d'evitar al pacient (Kennedy y Julie, 2013).

A continuació es presenten les diferents conclusions a les quals s'ha arribat en aquest treball:

1. Els infermers perceben la violència laboral com una part inherent de la seva pràctica clínica assistencial, aquest fet provoca que durant la seva jornada laboral tinguin sensacions de perill imminent.
2. Després dels incidents de violència laboral les infermeres experimenten sensacions de culpa, que fins i tot, poden arribar a afectar a la seva qualitat assistencial.
3. Les infermeres demanden ferramentes més pràctiques per al registre formal de les agressions, que s'adaptin al temps que disposen per a enregistrar el incidents. A més a més verbalitzen la necessitat de rebre un «feedback» sobre el seu incident.

En definitiva, la violència laboral és un àmbit que requereix una major investigació per part dels propis infermers, són necessaris més estudis de caràcter qualitatiu que aborden el tema per tal de comprendre millor com ajudar als infermers a evitar els incidents i com ajudar-lo una volta s'ha produït.

## Limitacions

Pel que fa a les limitacions d'aquest treball cal destacar que es tracta d'una part d'un Treball de Fi de Grau (TFG). Per aquest motiu hi ha 6 articles qualitius exclosos en aquesta revisió, quedant exclòs un setè que va ser descartat amb posterioritat per no complir en un dels nous criteris d'inclusió estipulats.

## Referències bibliogràfiques

- Angland, S., Dowling, M., y Casey, D. (2014). Nurses' perceptions of the factors which cause violence and aggression in the emergency department: A qualitative study. *International Emergency Nursing*, 22, 134-139. <https://doi.org/10.1016/j.ienj.2013.09.005>
- Ferri, P., Silvestri, M., Artoni, C., y Di Lorenzo, R. (2016). Workplace violence in different settings and among various health professionals in an Italian general hospital: a cross-sectional study. *Psychology Research and Behavior Management*, 9, 263–275. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S114870>
- Hogarth, K. M., Beattie, J., y Morphet, J. (2016). Nurses' attitudes towards the reporting of violence in the emergency department. *Australian Emergency Nursing Journal*, 19, 75-81. <https://doi.org/10.1016/j.aenj.2015.03.006>
- Kennedy, M., y Julie, H. (2013). Nurses' experiences and understanding of workplace violence in a trauma and emergency department in South Africa. *In South Africa', Health SA Gesondheid*, 18(1), 1-9. <https://doi.org/10.4102/hsag.v18i1.663>
- Martino, V. (2003). Relationship between work stress and workplace violence in the health sector Workplace violence in the health sector. Recuperado de: [http://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/violence/interpersonal/WVstresspaper.pdf](http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/interpersonal/WVstresspaper.pdf)
- Ramacciati, N., Ceccagnoli, A., y Addey, B. (2015). Violence against nurses in the triage area: An Italian qualitative study. *International Emergency Nursing*, 23(4), 274–280. <https://doi.org/10.1016/j.ienj.2015.02.004>
- Tan, M. F., Lopez, V., y Cleary, M. (2015). Nursing management of aggression in a Singapore emergency department: A qualitative study. *Nursing & Health Sciences*, 17(3), 307–312. <https://doi.org/10.1111/nhs.12188>
- Wolf, L. A., y Delao, A. M. (2014). Nothing changes, nobody cares: understanding the experience of emergency nurses physically or verbally assaulted while providing care. *Journal of Emergency Nursing*, 40, 305–310. <https://doi.org/10.1016/j.jen.2013.11.006>