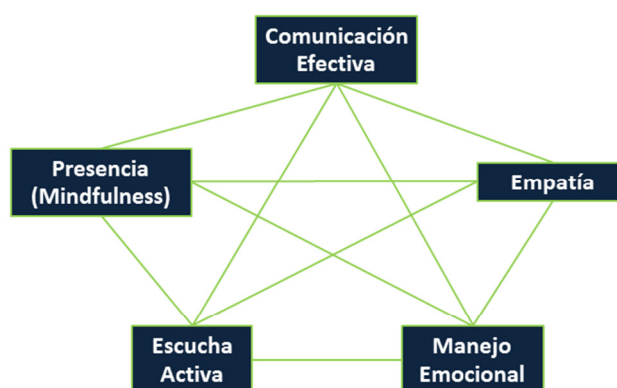


Diagnóstico Organizacional

Cuestionarios

Las Habilidades blandas están vinculadas unas con otras, interrelacionadas, como en una red. Su evaluación en forma aislada puede brindar información útil. Sin embargo, para realizar un diagnóstico preciso y diseñar intervenciones adecuadas, es necesario utilizar más de un instrumento de medición.

Habilidades Blandas



Dra. Marisa Maiocchi - Medical Coaching

Medical Coaching pone a disposición de las organizaciones sanitarias diversos cuestionarios online, todos en español y debidamente validados, para realizar el diagnóstico y orientar el diseño de las acciones a implementar a fin de que el cliente alcance los indicadores de éxito que haya elegido.

La organización recibe un enlace web a cada cuestionario, publicado en una página customizada con la imagen institucional del cliente. Este enlace web, la organización lo envía por correo electrónico a los profesionales que desea que lo respondan. Si bien los cuestionarios no son muy extensos, son enviados en forma secuencial, no simultánea, con intervalos de dos o tres semanas, a fin de evitar la sobrecarga de los profesionales que deben responderlos.

Los profesionales reciben los resultados de cada cuestionario en forma automática al finalizarlo, junto con los parámetros para su correspondiente interpretación.

La organización recibe los resultados finales de los cuestionarios que se realicen al finalizar la etapa diagnóstica, es decir, una vez que todos ellos hayan sido respondidos por los profesionales. en forma conjunta con las propuestas para la acción.

Escala de Empatía Médica de Jefferson

La *Jefferson Scale of Physician Empathy (JSPE)*, desarrollada por investigadores del Colegio Médico de la Universidad Jefferson de los Estados, para medir la empatía (comprensión e intención de prestar ayuda) en el contexto de la formación médica.

El cuestionario contiene 20 reactivos que se responden de acuerdo con una escala tipo Likert de 7 puntos. Su consistencia interna es aceptable. Ha sido traducida y validada en 25 idiomas diferentes (incluido el español), pudiendo aplicarse en diferentes contextos culturales.

En la escala se entiende la empatía como una cualidad cognitiva que incluye la comprensión de las experiencias, preocupaciones y perspectivas del paciente, combinada con la capacidad de comunicar esta comprensión con la intención de ayudar.

Los resultados van de 20 a 140. A mayor puntuación, mayor empatía con los pacientes. Dado que no existe un punto de corte preestablecido, la utilidad de este instrumento se obtiene de la comparación de los promedios entre distintas especialidades, clínicas, regiones, sectores, unidades de negocio, según la estructura de la organización.

Escala de Atención Plena

La *Mindful Attention Awareness Scale (MAAS)* es una escala sencilla y de rápida administración que evalúa, de forma global, la disposición de un individuo para estar atento y consciente de la experiencia del momento presente.

Estar "presente" incide de manera categórica en el desempeño, en los vínculos interpersonales, la efectividad, la disminución de los errores de juicio, el estrés y la calidad de vida. La "presencia" es indispensable para que exista escucha activa y comunicación efectiva.

La escala MASS es un breve cuestionario de 15 ítems y para las respuestas utiliza una escala tipo Likert de 5 puntos. En su versión en español, el instrumento posee buenos índices de fiabilidad (α de Cronbach de 0,89), puede ser utilizado en sujetos con o sin experiencia en meditación.

El score más elevado es 6 y el menor es 1. Las personas sin entrenamiento, en promedio, alcanzan una puntuación media de 3,86.

Meta-conocimiento de Estados Emocionales

La TMMS-24 está basada en *Trait Meta-Mood Scale* del grupo de investigación de Salovey y Mayer. La escala original (48 ítems) es una escala que evalúa el metaconocimiento de los estados emocionales. Es decir, la habilidad de estar conscientes de nuestras propias emociones así como de nuestra capacidad para regularlas.

La TMMS-24 contiene tres dimensiones clave de la Inteligencia Emocional con 8 ítems cada una de ellas: Percepción emocional, Comprensión de sentimientos y Regulación emocional. Esta escala está ampliamente validada en español y es utilizada en todo el mundo.

Los puntos de corte para evaluar los resultados en cada dimensión son diferentes para hombres y para mujeres.

	Puntuaciones Hombres	Puntuaciones Mujeres
Percepción	Debe mejorar su percepción: presta poca atención < 21	Debe mejorar su percepción: presta poca atención < 24
	Adecuada percepción 22 a 32	Adecuada percepción 25 a 35
	Debe mejorar su percepción: presta demasiada atención > 33	Debe mejorar su percepción: presta demasiada atención > 36
Comprensión	Debe mejorar su comprensión < 25	Debe mejorar su comprensión < 23
	Adecuada comprensión 26 a 35	Adecuada comprensión 24 a 34
	Excelente comprensión > 36	Excelente comprensión > 35
Regulación	Debe mejorar su regulación < 23	Debe mejorar su regulación < 23
	Adecuada regulación 24 a 35	Adecuada regulación 24 a 34
	Excelente regulación > 36	Excelente regulación > 35

Maslach para screening de Burnout Profesional

Las tareas asistenciales y la convivencia cotidiana con el sufrimiento y con la muerte los predisponen y los tornan en extremo vulnerables para padecerlo. Además, durante su formación profesional, ni médicos ni enfermeros reciben herramientas adecuadas para la prevención del síndrome, motivo por el cual quedan expuestos apenas finalizan su paso por la universidad y comienzan a ejercer la profesión.

El burnout es el resultado tanto del estrés laboral crónico como de los mecanismos de defensa que se ponen en juego para soportar las presiones del entorno asistencial. Esta conjunción causa estragos en la vida personal y profesional de quienes cuidan a otros y también en las organizaciones sanitarias que soslayan el problema.

El *Maslach Burnout Inventory* (MBI) es el cuestionario más utilizado en el mundo para la detección de burnout profesional. Contiene 22 reactivos y para las respuestas se inscriben en una escala tipo Likert de 7 puntos. El cuestionario completo mide tres dimensiones diferentes por separado: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Los puntos de corte para cada una de las dimensiones son los siguientes:

DIMENSIONES	BURNOUT		
	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento Emocional	≤ 18	19 a 26	≥ 27
Realización Personal	≥ 40	39 a 34	≤ 33
Despersonalización	≤ 5	6 a 9	≥ 10

El diagnóstico de la intensidad del síndrome se realiza tomando en consideración los resultados obtenidos en las tres dimensiones. Sin embargo, puede ser establecido con una puntuación elevada en una sola dimensión.

De las tres dimensiones que mide este cuestionario, la que cuenta con mayor evidencia científica de su utilidad es el Agotamiento Emocional.

Nota: Este cuestionario sensibiliza a quien lo responde. Si los profesionales de su organización lo han respondido en los últimos 6 meses, la recomendación es esperar para realizar el *screening* hasta que haya transcurrido ese periodo.

Escala de Estresores en Enfermería

Una de las escalas más utilizadas en el mundo anglosajón es "*The Nursing Stress Scale*" (NSS). Se trata de una escala elaborada por Pamela Gray-Toft y James G. Anderson¹ y validada ampliamente en español, que mide la frecuencia con la que ciertas situaciones son percibidas como estresantes por el personal de enfermería hospitalario. Estas situaciones han sido identificadas por los autores a partir de la literatura revisada y de entrevistas realizadas a diversos profesionales sanitarios.

La escala NSS consta de 34 ítems que describen distintas situaciones potencialmente causantes de estrés en el trabajo desempeñado por el colectivo de enfermería a nivel hospitalario. Estos ítems han sido agrupados en siete factores; uno de ellos relacionado con el ambiente físico (carga de trabajo), cuatro con el ambiente psicológico (muerte y sufrimiento, preparación insuficiente, falta de apoyo e incertidumbre en el tratamiento) y dos relacionados con el ambiente social en el hospital (problemas con los médicos y problemas con otros miembros del equipo de enfermería).

En cada ítem las posibles respuestas son: nunca (0), a veces (1), frecuentemente (2) y muy frecuentemente (3). Sumando las puntuaciones obtenidas en cada uno de ellos, se obtiene un índice global cuyo rango se encuentra entre 0 y 102, de forma que a mayor puntuación mayor nivel de estresores.

Este cuestionario permite no solo medir cuantitativamente los estresores sino que, al estar agrupado por factores y sub-factores, brinda una rica información cualitativa para diseñar posibilidades de acción.

Se trata de una escala auto-administrada cuya cumplimentación se realiza aproximadamente en 10 minutos.

Calidad de vida profesional –ProQol

The Professional Quality Of Life (versión original elaborada por Stamm en 2002 y traducido por Morante et al. Validado en español en 2006) es un cuestionario que mide la calidad de vida profesional y que incluye dos sub-escalas: Satisfacción y Fatiga de la Compasión.

En la sub-escala de Satisfacción las poblaciones estudiadas obtuvieron una puntuación promedio de 37. Un 25% presenta puntuaciones ≥ 42 y un 25% presenta escores < 33 . En la sub-escala que mide la Fatiga de la Compasión, las poblaciones estudiadas obtuvieron una puntuación promedio de 22. Alrededor de un 25% de los encuestados presenta puntuaciones superiores a 27 puntos y un 25% presenta escores por debajo de 18 puntos.

El cuestionario consta de 30 ítems que representan diferentes sensaciones ante el trabajo diario, a las que el profesional debe indicar en una escala tipo Likert con qué frecuencia reflejan esas situaciones su experiencia profesional en los últimos 30 días.

¹ Pamela Gray-Toft, James G. Anderson. The Nursing Stress Scale: Development of an instrument. Journal of behavioral assessment March 1981, Volume 3, Issue 1, pp 11-23.