

TÉCNICAS Y HABILIDADES DE COMUNICACIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN PACIENTES CON DISCAPACIDAD AUDITIVA DE UNA INSTITUCIÓN PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD (IPS) DEL SUROCCIDENTE COLOMBIANO EN EL PERIODO 2021 – 2023

COMMUNICATION TECHNIQUES AND SKILLS OF NURSING STAFF IN PATIENTS WITH HEARING DISABILITY OF A HEALTH SERVICES PROVIDER INSTITUTION (IPS) IN SOUTHWESTERN COLOMBIA IN THE PERIOD 2021 – 2023

Autores (authors): DÁVILA RIVERA, Laura Camila. GUERRERO GAMBOA, Daniel Esteban. MARTINEZ TIMANA, Karol Gabriela. TOBAR PANTOJA, Julieth Susana.

Facultad (Faculty): Ciencias de la Salud

Programa (Program): Enfermería

Asesora (Support): Mg. MARÍA ELENA JIMÉNEZ

Fecha de terminación del estudio (End of the research): 09 de octubre 2023

Modalidad de investigación (kind of research): Trabajo de Grado

PALABRAS CLAVES

- Habilidades
- Técnicas
- Comunicación
- Enfermería
- Discapacidad auditiva

KEY WORDS

- *Skills*
- *Techniques*
- *Communication*
- *Nursing*
- *Hearing impairment*

RESUMEN: La comunicación es uno de los elementos primordiales durante la atención en salud a los pacientes; por lo tanto, debe haber una buena interacción, confianza y un medio eficaz que garantice la misma; sin embargo, cuando existen comunidades con necesidades especiales, como las personas con discapacidad auditiva; se convierte en un reto para el equipo de salud el disponer de adecuadas técnicas de comunicación que garanticen la calidad en la atención, es por ello que surgió el desarrollo de la presente investigación, que tuvo como objetivo general. Determinar las técnicas y habilidades de comunicación del personal de Enfermería en pacientes con discapacidad auditiva de una Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) del suroccidente colombiano en el periodo 2021 – 2023. Además, manejando unos objetivos específicos como lo serían caracterizar socio laboralmente a la población sujeto de estudio, identificar las técnicas de comunicación del

personal de Enfermería e identificar las habilidades de comunicación del personal de Enfermería.

La presente investigación, se retomarán los aspectos más importantes del Modelo de Dreyfus desde la teoría fenomenológica de Patricia Benner el cual fue determinado como una adquisición de nuevas habilidades y competencias para el profesional de enfermería en proceso. Manejando un enfoque empírico analítico, cuantitativo, descriptivo, siendo el sujeto estudio los profesionales de enfermería tanto jefes de enfermería como auxiliares de enfermería representada en 70 encuestados haciendo uso de un instrumento de medición que consta de dos cuestionarios, uno enfocado a las técnicas y otro a las habilidades previamente avalados por un panel de expertos.

Los resultados arrojaron que el 84.3% no tienen ningún conocimiento del lenguaje de señas, que el 51.4 % consideran aceptable su habilidad para entablar comunicación con un paciente con discapacidad auditiva y el 72.9% utiliza la técnica de comunicación escrita para comunicarse con pacientes con discapacidad auditiva.

ABSTRACT: *Communication is one of the essential elements during health care for patients; Therefore, there must be good interaction, trust and an effective means to guarantee the same; However, when there are communities with special needs, such as people with hearing disabilities; It becomes a challenge for the health team to have adequate communication techniques that guarantee quality care, which is why the development of this research arose, which had its general objective. Determine the communication techniques and skills of the Nursing staff in patients with hearing disabilities of a Health Services Providing Institution (IPS) in southwestern Colombia in the period 2021 - 2023. In addition, managing specific objectives such as characterizing socio-laborally the study population, identify the communication techniques of the Nursing staff and identify the communication skills of the Nursing staff.*

The present investigation will take up the most important aspects of the Dreyfus Model from the phenomenological theory of Patricia Benner, which was determined as an acquisition of new skills and competencies for the nursing professional in the process. Using an analytical, quantitative, descriptive empirical approach, the study subject being nursing professionals, both nursing managers and nursing assistants, represented by 70 respondents using a measurement instrument that consists of two questionnaires, one focused on techniques and the other to skills previously endorsed by a panel of experts.

The results showed that 84.3% do not have any knowledge of sign language, that 51.4% consider their ability to establish communication with a patient with a hearing disability acceptable, and 72.9% use the written communication technique to communicate with patients with a hearing disability.

CONCLUSIONES. Para este proyecto la población sujeto de estudio predominante respecto a la caracterización sociolaboral desde los siguientes aspectos fue: desde el aspecto cargo laboral, se contó con la participación de los auxiliares en enfermería en un 61,4%, por otra parte desde el aspecto de género, la población femenina contó con más del 80% de participación, desde el aspecto de rango de edad, se obtuvo una participación poblacional desde los 31 hasta más de los 37 años con el 67.1% , en cuanto al aspecto de

estrato socioeconómico, se obtuvo que entre el estrato 2 y 3 se encuentra el 68.6% de la población, cabe resaltar que el 58,6% de la población es soltera, sin embargo, está claro que independientemente de las características sociolaborales que predominan, todo el personal de salud está sujeto a la misma responsabilidad ante el cuidado de las personas y aunque no cuenten con los recursos óptimos para obtener un curso certificado de lengua de señas, la institución debería ofrecer una capacitación.

Las técnicas más utilizadas por el personal de enfermería, dadas las calificaciones de la población sujeto de estudio fueron: A través del cuidador o acompañante y a través de imágenes o demostraciones. Sin embargo, en ninguna de estas técnicas prevaleció una calificación de más del 40% de los evaluados, por ende, es realmente muy baja ante lo que se puede esperar para el personal de salud, dado que, en diversas ocasiones, los pacientes con dificultades auditivas no llegan al centro médico con compañía o incluso se puede presentar que dentro del sitio médico no existan herramientas visuales específicas para dar a conocer los pasos del proceso de tratamiento.

Una de las habilidades valoradas fue el grado de conocimiento que tenía la población frente al lenguaje de señas, lo cual dio un resultado bastante determinante que se refleja en que el 84.3% desconoce este lenguaje tan importante para la comunicación de la comunidad con discapacidad auditiva y tan solo el 15.7% tiene algún grado de conocimiento.

El lugar de contexto en el cual se realizó el trabajo de campo, no contó con un personal capacitado en técnicas y habilidades de comunicación no verbal, puesto que desde su inauguración no han generado ninguna capacitación para el personal, reflejado en que el 100% de la población evaluada afirmó no haber recibido capacitación para asegurar la adecuada comunicación con personas con discapacidad auditiva, lo que concluye en que los profesionales de enfermería no cuentan con las bases suficientes para el manejo de un lenguaje y comunicación alternativa, dado que incluso en las distintas academias no cuentan con un plan de estudio dirigido a la población con discapacidad auditiva, reflejado en que tan solo el 5,7% de toda la población recibió alguna capacitación sobre cómo comunicarse con pacientes con limitación auditiva en su periodo académico formativo.

CONCLUSIONS. *For this project, the predominant study subject population with respect to the socio-labor characterization from the following aspects was: from the job position aspect, there was 61.4% participation of nursing assistants, on the other hand from the aspect of gender, the female population had more than 80% participation, from the aspect of age range, a population participation was obtained from 31 to more than 37 years old with 67.1%, in terms of the socioeconomic stratum aspect, it was obtained that between stratum 2 and 3 there are 68.6% of the population, it should be noted that 58.6% of the population is single, however, it is clear that regardless of the socio-labor characteristics that predominate, all health personnel is subject to the same responsibility for the care of people and even if they do not have the optimal resources to obtain a certified sign language course, the institution should offer training.*

The techniques most used by nursing staff, given the qualifications of the study population, were: Through the caregiver or companion and through images or demonstrations. However, in none of these techniques did a score of more than 40% of those evaluated prevail, therefore, it is really very low compared to what can be expected for health

personnel, given that, on various occasions, patients with difficulties hearing loss do not arrive at the medical center with company or it may even be that within the medical site there are no specific visual tools to explain the steps of the treatment process.

One of the skills valued was the degree of knowledge that the population had regarding sign language, which gave a quite decisive result that is reflected in the fact that 84.3% do not know this language, which is so important for the communication of the community with hearing disabilities and only 15.7% have some degree of knowledge.

The contextual location in which the field work was carried out did not have personnel trained in non-verbal communication techniques and skills, since its inauguration they have not generated any training for the personnel, reflected in the fact that 100% of The evaluated population stated that they had not received training to ensure adequate communication with people with hearing disabilities, which concludes that nursing professionals do not have sufficient bases for the management of alternative language and communication, given that even in the different academies do not have a study plan aimed at the population with hearing disabilities, reflected in the fact that only 5.7% of the entire population received any training on how to communicate with patients with hearing limitations in their academic training period.

RECOMENDACIONES:

Una de las recomendaciones más específicas es que independientemente del género, cultura, estrato, empleo o realidad los profesionales de la salud se preparen para atender a todo tipo de grupos poblaciones, no sólo brindando sus cuidados y conocimientos de manera física, sino que por medio de conocimientos y preparación académica, logren adquirir habilidades para comunicarse con cualquier usuario que presente dificultades en la comunicación, en especial para la población con discapacidad auditiva, con el fin de siempre brindar humanidad en el acto de cuidado y nunca perder la vocación.

La utilización de las técnicas de comunicación con la habilidad correcta es una marca que asegura un antes y un después de la atención la calidad en la misma, es necesario que para que estos estándares de calidad no bajen y cobren vidas por ello, el personal de las instituciones de salud y los profesionales de enfermería se preparen con el fin de ampliar su vocabulario y sus habilidades ante las técnicas de comunicación con todas las poblaciones, en especial, las poblaciones con dificultades en la comunicación.

Durante el estudio se destacó que el personal efectivamente reconoce cuáles podrían ser los métodos para comunicarse con una persona con discapacidad auditiva, sin embargo, también se evidencia que a pesar de reconocerlos no tienen una gran habilidad con los mismos, sin embargo, pese a que no son su fuerte, sin dudarlo escogerían métodos hábiles que permitan la comunicación como por ejemplo la comunicación escrita. A través de este fuerte es necesario realizar recomendaciones tanto al sitio médico, como al académico, como al personal e incluso para las personas con discapacidad auditiva a llevar consigo y a establecer como herramienta de servicio, una libreta y un lapicero, que pueden ser herramientas efectivas, fáciles de utilizar y económicas que podrían marcar una gran diferencia antes, durante y después del proceso de atención.

Las técnicas y habilidades de comunicación tienen en común que se pueden adquirir desde un proceso de aprendizaje que no necesariamente puede ser impartido de manera formativa desde la parte académica, sino que también puede adquirirse por medio de un proceso real práctico, por ende, es necesario recomendar a los profesionales a los cuales se les presente la oportunidad de tratar con un paciente perteneciente a la comunidad con discapacidad auditiva a aprovechar su estancia, para mejorar sus técnicas y habilidades de comunicación, puesto que es una de las mejores oportunidades que tienen los docentes quienes han aprendido durante su vida profesional para encontrar la manera de comunicarse y de alguna manera incluso involuntaria pueda enseñar a comprender el esfuerzo que el proceso de comunicación conlleva y el método con el cual lo realiza.

El estándar de calidad más alto para las instituciones proveedoras de servicios de salud es la atención al usuario, para que esta sea óptima es necesario que tanto los proveedores como los beneficiarios puedan comunicarse de la manera más correcta sin importar cuál sea el tipo de comunicación que puedan manejar los usuarios. Con fin de reconocer las necesidades exactas y lograr cubrirlas con eficacia, por ende, es necesario que la institución constantemente brinde asesorías y capacitaciones como una visión preventiva ante la asistencia de cualquier población en especial la población con discapacidad auditiva.

Dentro de las metas de seguridad del paciente dadas por la OMS es la comunicación efectiva, como fin de prevenir errores, accidentes e incluso eventos adversos frente a la salud e integridad del paciente, por ende, gracias a la presente investigación logramos destacar la importancia de obtener conocimientos frente a la comunicación no verbal, con el fin de disminuir los niveles de estrés y malestar que pueden alterar en un nivel mayor el mal estado de salud de los pacientes de la comunidad sordomuda, con el fin de lograr instituciones con acreditaciones de alta calidad, meta de enfoque y triunfo que debe ser la visión de toda institución de salud.

Para todos los profesionales que han elegido esta vocación como su estilo de vida, como se menciona en el juramento hipocrático siempre deberán hacer el bien bajo cualquier condición, por ende, para lograr que esta humanidad sea coherente con su actuar es necesario que tengan las herramientas de comunicación adecuadas para comprender la necesidad de su paciente y lograr que este comprenda cuáles serán los pasos a seguir para su tratamiento. Esto es un llamado para que se preparen día a día, pese a haber recibido su graduación y encuentren las posibilidades de ampliar su vocabulario y aprender nuevas lenguas, en especial, la lengua de señas.

RECOMMENDATIONS:

One of the most specific recommendations is that, regardless of gender, culture, stratum, employment or reality, health professionals prepare to serve all types of population groups, not only providing their care and knowledge physically, but also through of knowledge and academic preparation, they are able to acquire skills to communicate with any user who presents difficulties in communication, especially for the population with hearing disabilities, in order to always provide humanity in the act of care and never lose their vocation.

The use of communication techniques with the correct skill is a mark that ensures a before and after of quality care, it is necessary that so that these quality standards do not drop and take lives as a result, the staff of Health institutions and nursing professionals prepare in

order to expand their vocabulary and skills regarding communication techniques with all populations, especially populations with communication difficulties.

During the study, it was highlighted that the staff effectively recognizes what methods could be used to communicate with a person with a hearing disability, however, it is also evident that despite recognizing them, they do not have great skill with them, however, despite the fact that are not their strong suit, without hesitation they would choose skillful methods that allow communication, such as written communication. Through this strength it is necessary to make recommendations to both the medical site, the academic site, the staff and even for people with hearing disabilities to carry with them and establish as a service tool, a notebook and a pen, which can be effective tools, easy to use and economical that could make a big difference before, during and after the care process.

Communication techniques and skills have in common that they can be acquired from a learning process that cannot necessarily be taught in a formative manner from the academic side, but can also be acquired through a real practical process, therefore, it is necessary recommend to professionals who are presented with the opportunity to deal with a patient belonging to the hearing-impaired community to take advantage of their stay to improve their communication techniques and skills, since it is one of the best opportunities that teachers have. who have learned during their professional life to find a way to communicate and in some way, even involuntarily, can teach them to understand the effort that the communication process entails and the method with which it is carried out.

The highest quality standard for health service provider institutions is customer service. For this to be optimal, it is necessary that both providers and beneficiaries can communicate in the most correct way, regardless of the type of communication that they use. users can manage. In order to recognize the exact needs and manage to cover them effectively, therefore, it is necessary that the institution constantly provide advice and training as a preventive vision in the assistance of any population, especially the population with hearing disabilities.

Among the patient safety goals given by the OMS is effective communication, in order to prevent errors, accidents and even adverse events regarding the health and integrity of the patient, therefore, thanks to this research we are able to highlight the importance of obtain knowledge regarding non-verbal communication, in order to reduce the levels of stress and discomfort that can alter to a greater level the poor state of health of patients in the deaf-mute community, in order to achieve institutions with high accreditations. quality, goal of focus and success that should be the vision of every health institution.

For all professionals who have chosen this vocation as their lifestyle, as mentioned in the Hippocratic Oath, they must always do good under any conditions, therefore, to ensure that this humanity is consistent with their actions, it is necessary that they have the tools appropriate communication methods to understand your patient's needs and ensure that he or she understands what steps to follow for his or her treatment. This is a call for them to prepare day by day, despite having received their graduation, and find the possibilities of expanding their vocabulary and learning new languages, especially sign language.