

Entrevista a... **Trinidad Baena Panadero**

Directora de Enfermería. Hospital de Manacor. Mallorca.



¿Cuánto tiempo llevas?

La verdad es que en gestión llevo ya bastante tiempo, como unos 21 años, después de bastantes años ejerciendo mi profesión en el ámbito asistencial. Empecé como supervisora y me apasionó el tema de gestión, pasando por diferentes puestos de responsabilidad: supervisora de área, directora de

Enfermería, subdirectora de Enfermería en el servicio de salud de la comunidad autónoma de las Islas Baleares, y ahora vuelvo a desempeñar el cargo de directora de Enfermería en el Hospital de Manacor desde el año 2007. Estoy repitiendo, porque estuve ya desde el año 98 hasta el 2003, dicen que nunca segundas partes fueron buenas, pero parece ser que esta vez

no se cumplen los dichos, pues lo estoy disfrutando tanto, incluso más, que la primera vez.

¿Qué ha sido lo mejor?

Para resumirlo, creo que soy una privilegiada en mi profesión. Para mí, la oportunidad de aprender y de conocer es algo que me encanta. A través de los conocimientos que he ido adquiriendo, poder poner en marcha proyectos y ver los logros que obtienes produce una satisfacción increíble. Esto es lo mejor que me está pasando en el terreno profesional: ver que aquellos proyectos que pones en marcha, sea desde el ámbito que sea, están dando resultados, son útiles y, además, perduran.

"A través de los conocimientos que he ido adquiriendo, poder poner en marcha proyectos y ver los logros que obtienes produce una satisfacción increíble"

¿Qué ha sido lo peor?

Lo peor es un poco contradictorio. Nosotras las enfermeras, por un lado, estamos viviendo los avances tecnológicos adquiriendo una cultura importante, porque vamos alcanzando muchísimos logros con mínimos esfuerzos gracias a esta tecnología. Sin embargo, me da muchísimo miedo que estos avances que van de manera rapidísima nos lleven hacia la deshumanización de los cuidados; es decir, ver que la tecnología y esta cultura nueva que vamos adquiriendo puedan conseguir que olvidemos uno de los pilares de nuestra profesión: la humanización de los cuidados. Uno de los retos a los que debemos enfrentarnos es evitar esta dualidad.

¿Cómo ves el futuro?

Soy muy optimista. Hay "luces y sombras", pero yo a las sombras no les dedico más de un minuto, porque creo que no es necesario. Soy una apasionada de mi trabajo. Sin embargo, desde un punto de vista positivo, lo que veo mejor es que la labor, la presencia y la influencia de las enfermeras, sea en el ámbito que sea (gestión, docencia, investigación...) aumenta cada vez más. Creo que hay una masa muy importante de enfermeras con pensamiento crítico, y esto hace que las expectativas de futuro sean muy positivas.

A propósito de tu trabajo "Carta de Servicio de Enfermería", que ha sido de los más visitados en el Bazar, ¿qué es lo que te ha movido a redactar esa carta y presentarla en las Jornadas de Gestión de Palma de Mallorca?

Es una carta de Enfermería movida, sobre todo, por el escaso conocimiento y reconocimiento de las enfermeras por parte de la población. No sé si será porque al estar más próximos a



ellos, viviendo un momento de debilidad, nos recuerdan como a la persona que les está invadiendo su intimidad; están sufriendo una serie de situaciones que para ellos son muy importantes desde una perspectiva negativa y, una vez pasado este momento, lo intentan olvidar. Por eso, creo que tienen un desconocimiento muy importante de lo que realmente hacemos. La responsabilidad de informar y comunicar a la población es nuestra, pienso que desconocen cuál es nuestra visión, nuestros valores, etc. Esto es lo que intentamos ofrecer en la carta de servicios de Enfermería en el Hospital de Manacor.

“Es una carta de Enfermería movida, sobre todo, por el escaso conocimiento y reconocimiento de las enfermeras por parte de la población”

Afortunadamente, como ya he mencionado anteriormente, cada vez hay más enfermeras con pensamiento crítico y que se mueven para darnos a conocer.

Primero pensé cómo podía trasladar y transmitir lo que hacemos, qué papel ejercemos en nuestra organización, qué compromisos hemos adquirido, etc., en temas tan importantes como pueden ser los relacionados con la calidad. En nuestro hospital, la implicación en este tema es importantísima por parte de todos los profesionales, el ochenta por ciento de los servicios ya posee una certificación por la ISO 9001, aplicamos un sistema integral de gestión; es decir, contamos con certificaciones también en medio ambiente

ISO 14001 y en prevención de riesgos laborales OHSAS 18001.

A la Enfermería del hospital nos llena de orgullo haber sido pioneros en certificar “el proceso de atención de Enfermería en hospitalización”; esta certificación la conseguimos en junio de 2009. Además, este año se ha conseguido certificar un proceso de formación de alumnos en prácticas, tanto para universitarios como para no universitarios. El Hospital tiene un gran compromiso con la calidad y también con la investigación. Hemos constituido una Comisión de Investigación de Enfermería formada un grupo de enfermeros del hospital, con unos resultados buenísimos desde 2008. En la Carta de Servicio sí reflejamos el compromiso de calidad, pero no contempla el de la investigación, porque ha sido un reto nuevo. Tenemos en cuenta que esta carta, como es una herramienta dinámica, está sujeta a cambios.

La población, a través de la difusión de la carta, ya empieza a conocer lo que hacemos, nos basamos en las encuestas que vamos realizando, en las que valoramos su apreciación y definimos dónde tenemos que centrar nuestras áreas de mejora.

¿Qué sentiste al saber que tu trabajo era de los más visitados del Bazar?

Satisfacción y orgullo. Es una de las cosas que se pueden calificar de lo mejor que te puede pasar en el ámbito laboral. Poder poner en marcha proyectos que son interesantes y que pueden ser útiles, lo calificaría como muy satisfactorio.