

AREA 3 **LIDERAZGO HUMANIZADO**

TITULO DEL PROYECTO

Humanización en Oncología. Proyecto "H Onco".



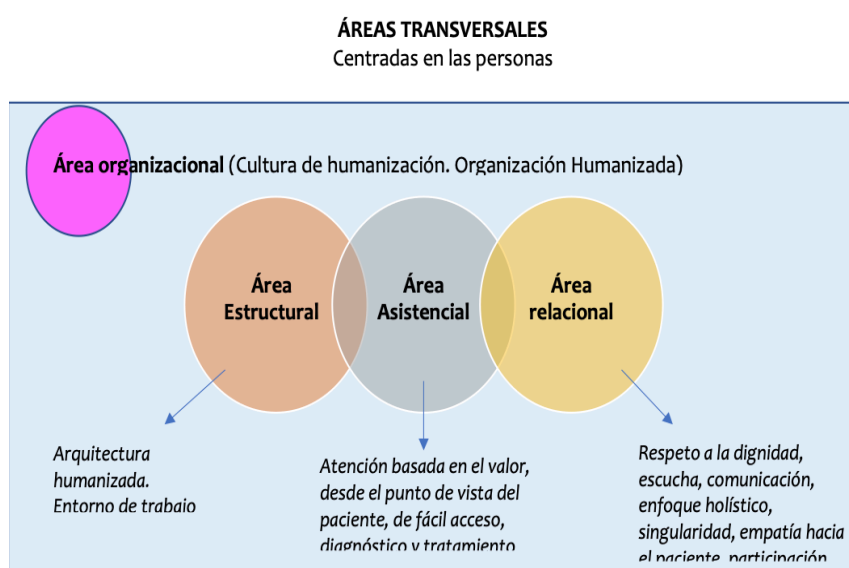
JUSTIFICACIÓN

Humanizar la medicina se podría definir como un conjunto de prácticas orientadas a lograr una atención sanitaria de calidad, que mejoren la información, la confianza, el respeto y la autonomía del paciente, además de su cuidado.

En las últimas décadas estos preceptos de la relación asistencial parecen olvidados debido a la tecnificación que ha experimentado la Medicina. A pesar de esta corriente imparable ejercer la escucha activa revitaliza la relación asistencial a un espacio de entendimiento no superable por cualquier otra tecnología y ha demostrado ser una herramienta imperecedera.

En la actualidad existe una corriente renovadora e interesada por la humanización de la Medicina. Los enfermos y la sociedad en su conjunto demandarán servicios no ofertados con más vehemencia, así como de diagnóstico precoz. La sociedad adquirirá cada vez más compromisos e implicaciones éticas otrora referidas casi siempre a los profesionales sanitarios.

El 15 de abril de 2021 se presentó el Plan de Humanización del Sistema Sanitario Público de Andalucía. Se vertebra en 4 líneas estratégicas basadas en 4 áreas transversales representadas en la figura.



Con la intención de poner en práctica un programa que logre desarrollar este aspecto emocional y de apoyo al profesional y paciente se presenta este proyecto de humanización del Servicio de Oncología del Hospital Universitario Virgen de las Nieves.

La humanización ayudará a acometer los cambios elegidos necesarios para transitar hacia una atención más natural y humanizada.

PLANIFICACIÓN Y CRONOGRAMA

Realización de un análisis interno y externo seguido de un DAFO en el Servicio de Oncología.

Análisis de situación	3 meses
Obtención matriz DAFO	1 mes
Elaboración de objetivos de equipo	3 meses
Despliegue	3 meses
Evaluación y redacción de informe	2 meses

DESARROLLO Y EJECUCIÓN

Ámbito de actuación:

Servicio de Oncología Médica como componente de la Unidad de Gestión de Oncología del HUVN:

- Áreas de hospitalización
- Hospital de día.

Profesionales implicados y área de referencia:

Profesionales del Servicio de Oncología Médica del HUVN y población de la zona Norte de Granada incluyendo Baza y su comarca.

Recopilación de información.

En una primera fase de recogeremos la información sobre humanización en lo que respecta a datos de liderazgo del Servicio de Oncología Médica desde 2010, basada en experiencias previas, cartera de servicios y memoria interna con la intención de valorar su cantidad, calidad y grado de incorporación a la organización sanitaria.

A continuación, se recogerán experiencias externas que nos sirvan de marco referencial.

Análisis interno.

Análisis de fuentes seleccionadas:

- Funcionamiento y organización del Servicio de Oncología Médica del Hospital Universitario Virgen de las Nieves.
- Acreditación del Servicio ACSA Memorándum 2020 del Servicio de Oncología
- Comunicación.

Como fuente adicional se analizan los datos de interés de un grupo focal sobre comunicación dirigido por IAVANTE en Granada con personal de varios centros hospitalarios. Fue dirigido en 2014 por la EASP y explora aspectos de manejo de comunicación e información con el paciente y familia.

- **Experiencias y avances en cuidados de enfermería y aportaciones de asociaciones**

En este apartado se recogen experiencias de asociaciones sin ánimo de lucro en nuestro Servicio y también de enfermería y psicooncología, todas extraídas de una memoria de actividades.

Análisis externo

Para el análisis externo se toman como referencias experiencias de humanización desarrolladas en el ámbito nacional e internacional, para obtener información que pudiera adaptarse a nuestro Servicio. Se citarán como ejemplos de análisis externo de humanización experiencias publicadas o ejecutadas con éxito ya sea en un ámbito público o privado haciendo hincapié en el Plan de Humanización del SSPA presentado el 15 de abril de 2021

La humanización está adquiriendo cada vez mayor relevancia dentro de las organizaciones sanitarias. En abril de 2021 se ha presentado el citado anteriormente Plan de Humanización del SSPA que debe ser consultado por la linealidad con el presente proyecto.

Plan de Humanización del Sistema Sanitario Público de Andalucía

Existen varios centros sanitarios del SSPA que han comenzado a desarrollar sus propios Planes de Humanización. A continuación, se recogen algunas estrategias o Planes de Humanización de centros sanitarios más cercanos a destacar:

Plan de Humanización del Hospital Universitario San Cecilio

Este plan diseñado para el periodo 2018-2020. Es interesante por atender a una población similar a la del HVN. Propone la creación de un grupo de profesionales con una coordinación que ponga en marcha propuestas de mejora y recomendaciones.

Plan de Humanización 2018 del Hospital Virgen del Rocío.

En experiencias de nuestra comunidad existen planes de humanización destinados a hospitales en concreto. Sus objetivos son reconocer la voluntad de los pacientes y respetarles, dando información empática, confidencial y preservando su intimidad, así como incluyendo a los familiares o allegados que decidan los pacientes.

Para esto implanta medidas en personalización, facilita el acompañamiento, implica en la toma de decisiones compartida, busca la intimidad y confortabilidad, desarrolla competencias humanísticas y relacionales de los profesionales (libro de estilo EASP).

Para ello crea una comisión de humanización y prioriza acciones recomendadas. Se nombran referentes de humanización en las UGC.

OTROS PLANES Y ESTRATEGIAS:

Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria 2016-2019 Quien soy deja huella. Consejería de Sanidad. Comunidad de Madrid

Dentro de este plan están incluida la línea de humanización y paciente oncológico y humanización de urgencias y UCI, a continuación, y manual de buenas prácticas (H UCI y H Urgencias)

Humanización en las unidades de cuidados intensivos. Consejería de Madrid.

Manual de Buenas Prácticas de humanización en la Unidad de Cuidados Intensivos. H UCI.

Un modelo ejemplificador de gestión de la humanización es El proyecto H UCI cuenta con aval científico de numerosas sociedades científicas nacionales como internacionales. En este manual se dictan prácticas a través de un proceso de certificación que aseguran la humanización de las UCI.

Plan dignifica, humanizando la asistencia, de la Consejería de sanidad de Castilla la Mancha.

Disponen de 5 líneas estratégicas que se pueden consultar y que son:

- Comunicación e información
- Asistencia sanitaria integral e integrada
- Profesionales como parte activa de la humanización
- Servicios generales, espacios y confort
- Participación ciudadana.

DESPLIEGUE

Una vez realizado el análisis interno y externo sobre datos arquitectónicos y de espacios humanizados, realizamos una encuesta al Servicio de Oncología con la matriz DAFO y CAME, posteriormente elevamos a Gerencia del Hospital Virgen de las Nieves en presentación audiovisual los resultados obtenidos y el contenido de este proyecto.

Se realizó una intervención basada en la metodología DAFO consultando a la plantilla médica de la Unidad de Oncología Médica con una encuesta enviada correo electrónico. Se llevó a cabo un formulario en "Google Form" ® entre el personal del Servicio y un análisis CAME del análisis percibido (ANEXO). De esta matriz se obtuvo información sobre las inquietudes y necesidades del Servicio en aspectos de relaciones y liderazgo humanizado.

Finalmente se realiza un diagnóstico estratégico basado en el análisis CAME llevado a cabo con unas líneas estratégicas trazadas esenciales para profundizar en aspectos de humanización y calidad asistencial.

Se identifica como factor crítico de éxito la cohesión del equipo y se observa una gran formación y motivación del equipo.

Como factores críticos de éxito y priorización destacan:

- Mejorar las habilidades relacionales humanísticas de los profesionales y los pacientes.
- Mantener la cohesión del equipo promoviendo un liderazgo participativo y gestión de recursos humanos.

RESULTADOS

Con toda esta información se generaron una serie de objetivos estratégicos prioritarios acorde a las necesidades de pacientes y profesionales que se resumen a continuación. Se dividen a su vez en diversos objetivos y planes de acción que a su vez comprenden tareas.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2.1

O.E 2.1 “Mejorar aptitudes profesionales en relación con la humanización del servicio y a las habilidades de comunicación”

Plan de acción 2.1.1:

Propuesta de oferta de formación sobre humanización y habilidades de comunicación para promover la participación de los/las profesionales.

- Tarea 2.1.1. a- *Búsqueda de oferta formativa adecuada a las necesidades del servicio en estas materias*
- Tarea 2.1.1. b.- *Creación de cursos acreditados en plataforma GESFORMA*
- Tarea 2.1.1. c.- *Difusión de la oferta formativa para promover la participación de los/las profesionales en dicha oferta.*

OE 2.1 “Mejorar aptitudes profesionales en relación con la humanización del servicio y a las habilidades de comunicación”		PA 2.1.1 Propuesta de oferta de formación sobre humanización y habilidades de comunicación para promover la participación de los/las profesionales.	
Tareas	Recursos	Cronograma	
T.2.1.1. a	Búsqueda de oferta formativa adecuada a las necesidades del servicio en estas materias	Reuniones circuit/ tt	2023 2024
T.2.1.1. b	Creación de cursos acreditados en plataforma GESFORMA	GESFORMA/ t	2022 2024
T.2.1.1. c	Difusión de la oferta formativa para promover la participación de los/las profesionales en dicha oferta	Webmail/ t	2023 2024

OE 2.1 “Mejorar aptitudes profesionales en relación con la humanización del servicio y a las habilidades de comunicación”		PA 2.1.1 Propuesta de oferta de formación sobre humanización y habilidades de comunicación para promover la participación de los/las profesionales. (cont.)			
Tareas	Indicadores de seguimiento	Fuente de información	Periodicidad en la evaluación y seguimiento	Estándar esperado	Responsable
T.2.1.1. a	Identificación de necesidades en habilidades y comunicación	Resultados de método Delphi por propiedad	Anual	Generación de itinerario formativo en habilidades.	Personal en propiedad médico, enfermero, auxiliar y administrativo
T.2.1.1. b	Número de cursos acreditados/total de cursos *100	GESFORMA	Anual	Número de cursos acreditados/total de cursos *100 > 50%	Formación
T.2.1.1. c	Realización de difusión	Itinerario formativo	Anual	Realización de difusión (si/no)	Responsable de docencia.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2.1

O.E 2.1 “Mejorar aptitudes profesionales en relación con la humanización del servicio y a las habilidades de comunicación”

Plan de acción 2.1.2:

Realización de protocolo estructurado de pase de información

- Tarea 2.1.2. a- Realización de análisis de situación de partida
- Tarea 2.1.2. b-. Diseño de propuesta de mejora del protocolo estructurado de pase de información en hospitalización
- Tarea 2.1.2. c-. Diseño de propuesta de mejora del protocolo estructurado de pase de información al alta
-

OE 2.1 “Mejorar aptitudes profesionales en relación con la humanización del servicio y a las habilidades de comunicación”		PA 2.1.2 Realización de protocolo estructurado de pase de información	
Tareas	Recursos	Cronograma	
T.2.1.2. a	Realización de análisis de situación de partida	Pase enfermería-personal médico/ tt	2023 2024
T.2.1.2. b	Diseño de propuesta de mejora del protocolo estructurado de pase de información en hospitalización	Pase enfermería-personal médico/ tt	2023 2024
T.2.1.2. c	Diseño de propuesta de mejora del protocolo estructurado de pase de información al alta	Pase enfermería-personal médico/ tt	2023 2024

OE 2.1 “Mejorar aptitudes profesionales en relación con la humanización del servicio y a las habilidades de comunicación”					
PA 2.1.2 Realización de protocolo estructurado de pase de información. (cont.)					
Tareas	Indicadores de seguimiento	Fuente de información	Periodicidad en la evaluación y seguimiento	Estándar esperado	Responsable
T.2.1.2. a	Identificación de hábitos de comunicación.	Grupo focal	Anual	Realización de grupo focal en información clínica (si/no)	Supervisión de oncología
T.2.1.2. b	Propuestas de mejora en el intercambio de información	Entrevistas	Anual	Informe de mejoras (si/no)	Supervisión de oncología
T.2.1.2. c	Propuestas de mejora de información al alta	Grupo focal	Anual	Informe de mejoras (si/no)	Personal médico

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2.1

O.E 2.1 “Mejorar aptitudes profesionales en relación con la humanización del servicio y a las habilidades de comunicación”

Plan de acción 2.1.3:

Implantación de mejoras efectivas para la comunicación entre profesionales (listado de verificación, briefings, análisis aleatorio de seguridad en tiempo real)

- Tarea 2.1.3. a.- Realización de análisis de situación de partida
- Tarea 2.1.3. b.- Realización de briefings
- Tarea 2.1.3. c.- Realización de listado de verificación y análisis de seguridad en tiempo real

OE 2.1 “Mejorar aptitudes profesionales en relación con la humanización del servicio y a las habilidades de comunicación” PA 2.1.3 Implantación de mejoras efectivas para la comunicación entre profesionales (listado de verificación, briefings, análisis aleatorio de seguridad en tiempo real)		Recursos	Cronograma	
Tareas			2023	2024
T.2.1.3. a	Realización de análisis de situación de partida	Reuniones enfermería-personal médico/ t	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■
T.2.1.3. b	Realización de briefings	Reuniones enfermería-personal médico/ t	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■
T.2.1.3. c	Realización de listado de verificación y análisis de seguridad en tiempo real	Check list/ t	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■

OE 2.1 “Mejorar aptitudes profesionales en relación con la humanización del servicio y a las habilidades de comunicación” PA 2.1.3 Implantación de mejoras efectivas para la comunicación entre profesionales (listado de verificación, briefings, análisis aleatorio de seguridad en tiempo real) (cont.)					
Tareas	Indicadores de seguimiento	Fuente de información	Periodicidad en la evaluación y seguimiento	Estándar esperado	Responsable
T.2.1.3. a	Puntos de la situación actual en información	Delphi	Semestral	Elaboración informe de situación actual en información (si/no)	Supervisión enfermería
T.2.1.3. b	Número de briefings/días laborales	Registro	Mensual	Nº de briefings diarios/días laborales* 100 > 70%	Supervisión enfermería
T.2.1.3. c	Listado de verificación y análisis de seguridad en tiempo real	Documentos de verificación y seguridad	Mensual	Existencia listado verificación y análisis de seguridad a tiempo real (si/no)	Supervisión enfermería

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2.2

O.E 2.2 “Abordar el síndrome de desgaste emocional”

Plan de acción 2.2.1:

Propuesta de formación para manejar el estrés emocional

- Tarea 2.2.1. a- Búsqueda de oferta formativa adecuada a las necesidades del servicio en estas materias
- Tarea 2.2.1. b.- Creación de cursos acreditados en plataforma GESFORMA
- Tarea 2.2.1. c.- Difusión de la oferta formativa para promover la participación de los/las profesionales en dicha oferta

OE 2.2 “Abordar el síndrome de desgaste emocional” PA 2.2.1 Propuesta de formación para manejar el estrés emocional		Recursos	Cronograma	
Tareas			2023	2024
T.2.2.1. a	Búsqueda de oferta formativa adecuada a las necesidades del servicio en estas materias	Reuniones circuit/ tt	■ ■ ■	■ ■ ■
T.2.2.1. b	Creación de cursos acreditados en plataforma GESFORMA	GESFORMA/ t	■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■
T.2.2.1. c	Difusión de la oferta formativa para promover la participación de los/las profesionales en dicha oferta	Webmail/ t	■ ■ ■	■ ■ ■

OE 2.2 “Abordar el síndrome de desgaste emocional” PA 2.2.1 Propuesta de curso para manejar el estrés emocional (cont.)					
Tareas	Indicadores de seguimiento	Fuente de información	Periodicidad en la evaluación y seguimiento	Estándar esperado	Responsable
T.2.2.1. a	Identificación de necesidades en habilidades y comunicación	Resultados de método Delphi personal en propiedad	Anual	Generación de itinerario formativo en habilidades.	Personal en propiedad médico, enfermero, auxiliar y administrativo
T.2.2.1. b	Número de cursos acreditados/total de cursos *100	GESFORMA	Anual	Número de cursos acreditados/total de cursos *100 > 50%	Formación
T.2.2.1. c	Realización de difusión	Itinerario formativo	Anual	Realización de difusión (si/no)	Responsable de docencia.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2.2

O.E 2.2 “Abordar el síndrome de desgaste emocional”

Plan de acción 2.2.2:

Realización de reuniones periódicas del staff para establecer pautas de actuación y organización de la actividad clínica.

- Tarea 2.2.2. a- Organización de reuniones.
- Tarea 2.2.2. b- Elaboración de informe de evaluación del impacto de dichas reuniones para incorporar en el proceso mejoras

OE 2.2 “Abordar el síndrome de desgaste emocional” PA 2.2.2 Realización de reuniones periódicas del staff para establecer pautas de actuación y organización de la actividad clínica		Recursos	Cronograma	
T.2.2.2. a	Organización de reuniones	Personal médico Servicio Circuit/ t	2023	2024
T.2.2.2. b	Elaboración de informe de evaluación del impacto de dichas reuniones para incorporar en el proceso mejoras	Reuniones de responsables de grupo/ tt	2023	2024

OE 2.2 “Abordar el síndrome de desgaste emocional” PA 2.2.2 Realización de reuniones periódicas del staff para establecer pautas de actuación y organización de la actividad clínica (cont.)					
Tareas	Indicadores de seguimiento	Fuente de información	Periodicidad en la evaluación y seguimiento	Estándar esperado	Responsable
T.2.2.2. a	Puntos de situación actual del Servicio	Brainstorming	Anual	Realización de reunión del personal médico	Jefatura de Servicio
T.2.2.2. b	Aportaciones al servicio	Grupo focal	Anual	Informe de evaluación de proceso de mejoras (si/no)	Jefatura de Servicio

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2.2

O.E 2.2 “Abordar el síndrome de desgaste emocional”

Plan de acción 2.2.3:

Promoción de actividades grupales para fortalecer relaciones positivas en el equipo

- Tarea 2.2.3. a- Organización de actividades grupales.
- Tarea 2.2.3. b- Difusión de actividades grupales
- Tarea 2.2.3. c- Elaboración de informe de evaluación del impacto de dichas actividades mediante cuestionario de satisfacción.

	OE 2.2 “Abordar el síndrome de desgaste emocional” PA 2.2.3 Promoción de actividades grupales para fortalecer relaciones positivas en el equipo		
Tareas		Recursos	Cronograma
T.2.2.3. a	Organización de actividades grupales.	Tiempo libre	2023 2024
T.2.2.3. b	Difusión de actividades grupales	Webmail Redes /chat/ t	2023 2024
T.2.2.3. c	Elaboración de informe de evaluación del impacto de dichas actividades mediante cuestionario de satisfacción	Elaboración de informe/t	2023 2024

	OE 2.2 “Abordar el síndrome de desgaste emocional” PA 2.2.3 Promoción de actividades grupales para fortalecer relaciones positivas en el equipo (cont.)				
Tareas	Indicadores de seguimiento	Fuente de información	Periodicidad en la evaluación y seguimiento	Estándar esperado	Responsable
T.2.2.3. a	Actividades realizadas	Fuente propia	Trimestral	Número de actividades trimestre/ año > 0	Grupo de residentes de Oncología Médica
T.2.2.3. b	Realización de difusión	Redes sociales	Anual	Difusión realizada (si/no)	Grupo de residentes de Oncología Médica
T.2.2.3. c	Promoción de actividad libre	Cuestionario de satisfacción	Bianual	Satisfacción > 90%	Grupo de residentes de Oncología Médica

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Este ambicioso proyecto para el liderazgo humanizado en el Servicio de Oncología Médica del Hospital Universitario Virgen de las Nieves de Granada esta alineado con las directrices del Plan de Humanización editado por el SSPA en 2022. En el proyecto se recogen indicadores de seguimiento, fuentes de información, periodicidad en la evaluación y seguimiento, el estándar esperado y el responsable asignado.

A nuestro entender su revisión debe de ser realizada por los gestores del Centro y contar con el apoyo institucional que requiere.

DIVULGACIÓN

Para su divulgación deben de emplearse todos los medios disponibles incluidos la newsletter del SSPA y las redes sociales. Sería conveniente disponer de un community manager para su correcta divulgación y obtención de métricas.

NIVEL DE APLICABILIDAD.

Consideramos que es alto dado que parte del conocimiento de los propios profesionales que desarrollarán el trabajo de campo y la elaboración del dossier.