



COMISIÓN

# POR UNA SONRISA

AGS SUR DE SEVILLA

I CERTAMEN PROYECTOS DE HUMANIZACIÓN

**FUNDACIÓN HUMANS**



## **ORGANIZACIÓN**

Área de Gestión Sanitaria Sur de Sevilla

## **PERSONA DE CONTACTO**

Teresa Salas Casado  
teresa.salas.sspa@juntadeandalucia.es

## **TÍTULO DEL PROYECTO**

Comisión “Por una sonrisa”

## **AUTORES:**

- . Teresa Salas Casado
- . Rocío del Pilar Cordero Rodríguez
- . Aniana Chaves Maya
- . Antonia González Borja
- . Isabel Orta Peral
- . Juan Carlos Cobo Muñoz
- . Beatriz Serrano Sánchez
- . José Antonio Arenilla Rodríguez

## **ÁREA TEMÁTICA A LA QUE SE PRESENTA**

ÁREA TEMÁTICA 4 .

### **LIDERAZGO HUMANIZADO**

Proyectos que prioricen la atención centrada en el profesional como persona: desgaste profesional, resiliencia, nudges, soporte emocional, desarrollo de equipos, foros de profesionales, el líder como persona, la formación humanizada, acogida y reconocimiento, equipos saludables ....

## RESUMEN EJECUTIVO DEL PROYECTO

Aumentar el sentido de pertenencia a la institución es una buena estrategia para aumentar el vínculo emocional entre el profesional y la organización para que se sientan comprometidos y motivados para convertirse en el motor de una asistencia humanizada y de calidad centrada en el paciente.

Para ello se reactiva y renueva una comisión formada por profesionales de todo el Área de Gestión Sanitaria (AGS) Sur de Sevilla y de diversos perfiles para dirigir y organizar actividades lúdico sociales enfocadas en el paciente y en el profesional.

Así mismo se integran en este proyecto, empresas, proveedores, asociaciones y fundaciones haciendo que en estas actividades enfocadas en la humanización participen diversas figuras sociales. Esta comisión se bautiza como Comisión “Por una sonrisa” y comienza su andadura en noviembre del 2022 centrandose como primer objetivo las actividades enfocadas a la época navideña y siguiendo durante el resto del año con el homenaje a los profesionales jubilados y distintas actividades como el día del niño hospitalizado.

Por ello se planifican y organizan actos durante todos los meses de diciembre hasta la primera semana de enero. En el calendario encontramos actividades tales como: concurso de Belenes y Ornamentación en las que participan las distintas unidades de toda el AGS, Concurso de tarjetas y felicitaciones navideñas que realizan los niños y niñas ingresados en la unidad de pediatría, visitas de Papa Noel moteros, Asociación Acaye con el Cartero Real, Cartero Real en Atención Primaria, visita de Retirados Asociados de la Guardia Civil de España, visita del Club de Fútbol Real Betis Balompié, actuación de la coral Ángel de Urcelay y organización del desfile de sus Majestades Los Reyes Mago de Oriente al Hospital de Valme y Tomillar.

Todo ello ha conllevado 8 reuniones formales de la comisión en menos de dos meses, la organización y coordinación de 9 actividades relacionadas con época navideña, se ha contactado con más de 20 proveedores que han realizado donaciones de forma altruista, y se ha colaborado con 6 asociaciones solidarias y una fundación.

Se ha contado con la participación de más de 200 ciudadanos que han intervenido activamente en los actos y más de 9000 de manera indirecta por RRSS, así como la intervención de manera directa o indirecta de todos los profesionales de todo el AGS.

Pero los grandes protagonistas fueron los más de 150 niños y niñas de hospitalización, urgencias pediátricas, hospital de día, consultas externas y salud mental que disfrutaron durante este periodo de las actividades navideñas.

Esta comisión es de carácter voluntario y abierto a todos los profesionales del Área Sanitaria con lo que conlleva que la unión, la cohesión y la participación de todos haga que el sentimiento de pertenencia a la organización sea más fuerte fortaleciendo el vínculo entre profesionales, pacientes e institución haciendo que ellos sean el motor de la humanización de la asistencia sanitaria. El objetivo de la comisión es conseguir una sonrisa tanto de los profesionales como de los pacientes y ciudadanos y logro que se ha visto conseguido.

## **PROPUESTA PARA LA DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DE LA CANDIDATURA PRESENTADA**

### **JUSTIFICACIÓN**

La humanización es un concepto transversal a nuestra asistencia sanitaria, a nuestra profesión, al yo como profesional.

Esto implica centrar todos nuestros esfuerzos en brindar una asistencia sanitaria de calidad evitando la cosificación del paciente cuidando desde una visión holística y personalizada.

Pero para que esto se cumpla, además, la humanización debe integrar otras dimensiones esenciales como el bienestar de las personas que se dedican a trabajar en los cuidados para la salud.

Por ello gran parte del esfuerzo de las instituciones sanitarias es atender a las necesidades de los profesionales para conseguir equipos saludables que aporten comportamiento y actitudes que pongan en valor la humanización del paciente.

Tras estos años de pandemia la desmotivación, la sobrecarga emocional y el burnout se han visto aumentado notablemente. Por ello y ahora más que nunca la organización tiene que poner el foco en los profesionales para que sean los verdaderos impulsores del cambio a una asistencia humanizada.

Aumentar el sentido de pertenencia a la institución es una buena estrategia puesto que se aumenta el vínculo emocional entre el profesional y la organización. De esta manera se siente comprometido y motivados para convertirse en el motor de una asistencia humanizada y de calidad centrada en el paciente.

Por ello desde el Hospital de Valme se ha creado una comisión para integrar como participantes en actos lúdicos sociales dentro del ámbito sanitario a todo el personal del Área Sanitaria Sur de Sevilla integrando personal sanitario, personal no sanitario del Servicio Andaluz de Salud, así como personal de las subcontratas que trabajan en el Área, proveedores, ciudadanos y voluntariado.

### **PLANIFICACIÓN Y CRONOGRAMA: ENFOQUE**

El pasado mes de noviembre se reactiva esta comisión teniendo como primer objetivo organizar los actos navideños como acción más inmediata.

#### **Objetivos de la Comisión:**

##### **Principal:**

- Organizar actividades de humanización que lleguen a todos los profesionales y pacientes del Área.
- Conseguir una sonrisa de cada uno de ellos.

##### **Secundarios:**

- . Realizar estudio de necesidades de actividades lúdicos sociales.
- . Planificar anualmente estos actos
- . Órgano consultor y de apoyo a cualquier acto de carácter lúdico social que se realice en el Área y que no surjan de esta comisión como por ejemplo las organizadas por asociaciones de pacientes.

### Actos organizados y en proyecto:

- . Periodo de Navidad
- . Homenaje a los jubilados
- . Día del Niño Hospitalizado
- . Día del Prematuro

### Integrantes

Subdirección de Enfermería, subdirección de servicios generales, subdirección de gestión, jefa de bloque, mandos intermedios de enfermería, enfermeras asistenciales hospitalarias, enfermeras de atención primaria y responsable de la unidad de comunicación.

## **DESARROLLO, EJECUCIÓN Y DESPLIEGUE**

Se elabora un cronograma con fechas cerradas para la realización de los actos (ANEXO I).

A continuación, se pasa a desarrollar las actividades organizadas

**CONCURSO BELENES Y ORNAMENTACION:** Despierta temprano diciembre con nuestro concurso de Belenes y Ornamentación Navideña que lleva 6 años consecutivos realizándose. Nuestra Área Sanitaria Sur de Sevilla se engalana para acoger a nuestros usuarios con aroma y sabor a hogar. Todos nuestros profesionales, que pusieron sus manos y corazón “a la obra”, preparan sus servicios dando lo mejor de cada uno de ellos. Y previo a la Navidad se hace entrega de los premiados que han sido elegidos mediante votación popular (Facebook) con una cesta navideña que les endulce sus jornadas laborales. En esta edición se han registrado un total de 9.406 interacciones de la ciudadanía para valorar las propuestas de decoración navideña.

**PAPA NOEL MOTEROS:** Por iniciativa de Antonio, un apasionado motero, contacta a título personal con asociaciones y proveedores para que más de 100 moteros vestidos de Papa Noel visiten a los niños y niñas de Valme el domingo antes de Navidad.

**CARTERO REAL ASOCIACIÓN ACAYE:** Asociación Solidaria de un grupo de mujeres de Dos Hermanas, término perteneciente al Área Sanitaria que colabora estrechamente desde hace varios años con el Hospital de Valme. Es esta ocasión su Cartero Real vino para recoger las cartas de nuestros niños y niñas con sus sueños e ilusiones dirigidas a sus Majestades los Reyes Magos de Oriente que habían escrito en el aula hospitalaria. Además, también venían en esta ocasión cargados de regalos.

**VISITA ASOCIACIÓN RAGCE:** La asociación Sonrisas y RAGCE (Retirados Asociados de la Guardia Civil de España) liderado por José Luis, vocal de la asociación que amenizaron con sus cantos y entrega de juguetes a nuestros pequeños reyes y reinas aportando alegría, ilusión y regalos formando una comitiva constituida por guardias civiles, policía nacional, policía local, bomberos y protección civil todos con sus correspondientes uniformes reglamentarios con lo que la sorpresa de los niños y niñas se hacía infinita. Además, han estado acompañados de la asociación de policías locales IPA Sevilla, Proyecto Cadena de Favores y Asociación de Moteros Orippe.

**VISITA REAL BETIS BALOMPIÉ:** Una representación de jugadores de la primera plantilla de este equipo de fútbol sevillano junto con su mascota Palmerín, representantes de la Fundación Real Betis Balompié junto con el Director de Relaciones Externas e Institucionales del club han visitado como cada año a los niños y niñas de nuestro hospital repartiendo regalos, ilusión y muchos autógrafos.

**CONCURSO DE POSTALES NAVIDEÑAS INFANTILES:** Y cuando todo el país suspira por un premio de la Lotería Nacional, en nuestro hospital se hace entrega de los premios a la postal navideña (por tramos de edad, infantil, primaria y secundaria) que han estado dibujando durante su ingreso hospitalario. Este concurso comenzó el 21 de noviembre y finalizó el 21 de diciembre. Se han recogido un total de 84 postales. La elección de las postales se ha realizado por los profesionales que forman parte de la Comisión. La postal ganadora históricamente se utiliza como felicitación oficial del Área Sanitaria a sus profesionales.

**VISITA CORAL ÁNGEL DE URCELAY** Y como no podía ser de otra manera, la música ha estado presente en estas fechas. La Coral Ángel de Urcelay de la que forma parte uno de nuestros profesionales del área de informática, ha dado el recibimiento en forma de melodía a todos los que pasaron por la puerta principal del hospital el pasado 27 de diciembre.

**CARTERO REAL ATENCIÓN PRIMARIA** Pero no todo ha estado centrado en nuestro hospital. Como cada año la Comisión Sonrisa ha elegido entre los centros periféricos, el lugar donde Nuestro Cartero Real junto con dos pajes reales recogen las cartas de nuestros pequeños. Este año ha sido elegido el Centro de Salud de Los Montecillos (Dos Hermanas) y son sus profesionales los que participan en esta actividad.

**VISITA DE SUS MAJESTADES LOS REYES MAGOS DE ORIENTE:** Tanto trabajo y esfuerzo por parte de la Comisión ha tenido su puesta de largo en el recibimiento de la Estrella de la Ilusión (enfermera del Hospital del Tomillar), Sus Majestades de Oriente y su séquito de pajes (todos profesionales de nuestra área: Hospital Valme, Hospital el Tomillar y Primaria). El día 4 de enero de 2023, todos ellos fueron repartiendo alegría e ilusión desde nuestra capilla, donde tuvo lugar la adoración del Niño Dios, planta por planta y más tarde a las instalaciones del Hospital el Tomillar (donde fueron llevados por un cortejo de ambulancias) todo ello acompañado de la alegría del Coro de Campanilleros “Contra viento y marea” al que pertenece una de nuestras enfermeras de pediatría. En el Hospital el Tomillar sus Majestades de Oriente hicieron entrega de regalos a los niños allí presentes, hijos de nuestros profesionales.

Durante todo el recorrido, un grupo de voluntarios (enfermeras, jefa de bloque, supervisora, seguridad, celadores, técnico de laboratorio) se encargaron de la logística del evento.

También la periodista de nuestro centro, una técnica de laboratorio y una enfermera fueron “inmortalizando” con sus cámaras todos los momentos vividos.

Al finalizar el acto, la comitiva, el coro y los voluntarios junto a trabajadores del Hospital fueron agasajados con un aperitivo siendo sirviendo como espacio para compartir la experiencia vivida y terminar de disfrutar de la jornada.

## RESULTADOS

Desde su reactivación en noviembre de 2022 a enero de 2023 esta comisión ha tenido 8 reuniones formales, se ha organizado y coordinado 9 actividades relacionadas con época navideña, contactado con más de 20 proveedores que han realizado donaciones de forma altruista, colaborado con 6 asociaciones solidarias y una fundación.

Todo ello contando con la participación de más de 200 ciudadanos que han intervenido activamente en los actos y más de 9000 de manera indirecta por RRSS.

Además, los grandes beneficiados fueron nuestros pacientes pediátricos que al desarrollarse las actividades durante todo el mes de diciembre y enero se han beneficiado más de 150 niños y niñas de hospitalización, urgencias pediátricas, hospital de día, consultas externas y salud mental.

Así mismo, todos los profesionales del área de todas las categorías han tenido oportunidad de participar tanto de espectadores como de manera activa de estos actos tan entrañables.

En el primer cuatrimestre del año los esfuerzos de la comisión van enfocados a reactivar el homenaje de los profesionales jubilados que desde el 2020 lleva inactivo.

## EVALUACIÓN Y REVISIÓN

El pasado 11 de enero y tras la finalización de los actos navideños se reúne la comisión para realizar una evaluación de las actividades desarrolladas y realizar propuestas de mejora. Se desarrolla un acta que servirá como punto de partida para las actividades navideñas que comenzarán a final de este año.

Además se ha realizado la constitución de archivos digitales con ubicación en una red compartida con acceso a los componentes de la comisión donde se han recopilado las informaciones de ediciones pretéritas, y el establecimiento de un calendario para señalar las fechas de actividades sentado sólidas bases para la ejecución de los eventos ideados así como para ordenar y plasmar las necesidades y las aportaciones recibidas para ser punto de base para revisión y evaluación de las actividades futuras.

## CARÁCTER INNOVADOR

Los proyectos que se llevaban a cabo en el periodo navideño se reactivan tras varios años donde por motivos de la pandemia se paralizaron para evitar poner en riesgo la seguridad de nuestros pacientes y profesionales.

La comisión se formaliza de nuevo en el pasado mes de noviembre del 2022, ante la necesidad de consolidar una serie de actos institucionales que están dentro del desarrollo profesional, pero que no son considerados como parte de la actividad asistencial diaria, pero no por ello menos importantes.

Además de la inclusión de nuevos profesionales que nunca habían formado parte la comisión, se bautiza con el nombre de “Comisión por una sonrisa” título que va a colación con el objetivo de la misma.

El carácter innovador de esta comisión es el consolidar y darles carácter institucional y formal a actividades que lúdico sociales pero que se hacen transversales para impregnar a todos los eslabones de la organización sanitaria del Área Sanitaria Sur de Sevilla de humanización.

Esta comisión es de carácter voluntario y abierto a todos los profesionales del Área Sanitaria con lo que conlleva que la unión, la cohesión y la participación de todos haga que el sentimiento de pertenencia a la organización sea más fuerte fortaleciendo el vínculo entre profesionales, pacientes e institución haciéndolos motor necesario de la humanización en la asistencia sanitaria.

## DIVULGACIÓN

Desde la Unidad de Comunicación se elaboró un programa de actos donde se recogía de forma global toda la sucesión por orden cronológico de las actividades mediante la realización de un cartel cuya difusión se lleva a cabo a nivel interno, para que los profesionales estuvieran al tanto y colaboraran lo que estuvieran interesados, a través de la intranet a la que tienen acceso todos los profesionales (ANEXO II).

La difusión al público externos del hospital se lleva a cabo mediante mensajes en las redes sociales corporativas del AGS Sur de Sevilla y medios de comunicación (agencias de noticias, radio, televisión, prensa escrita y digital).

Paralelamente en redes sociales, una vez terminadas las actividades, se difundían fotos con el agradecimiento correspondiente a las instituciones, empresas u organismos que participaron de forma solidaria y altruista (ANEXO III).

Además de ello se realizó un vídeo con imágenes que los profesionales voluntarios captaron el día de la visita de los Reyes Magos para difundirlo entre los participantes en forma de recuerdo y homenaje (ANEXO IV).

## NIVEL DE APLICABILIDAD

El objetivo de la comisión fue la puesta en marcha de los eventos y actividades antes mencionados. En menos de 2 meses, la comisión ha sido capaz de generar prácticamente de la nada y tras casi tres años de parón, una serie actividades navideñas, con el gran colofón de la deseada visita de los Reyes Magos.

Sin duda una gran inyección de alegría tanto para nuestros pacientes como para todos los profesionales y ciudadanos que han participado, desde los más pequeños hasta aquellos que están en edades muy avanzadas.

Finalmente se consiguió el gran objetivo marcado, impregnar la institución sanitaria a la que pertenecemos de humanización, aumentar el sentimiento de pertenencia de nuestros profesionales y obtener una sonrisa de cada uno de ellos y de nuestros pacientes.

Por último, la proyección de esta comisión es continuar en el primer cuatrimestre de 2023 con el homenaje a los jubilados que se vuelve a retomar desde el 2020 año en el que quedó suspendido.