

DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROYECTO.

JUSTIFICACION

El programa nace desde el servicio de Trabajo Social del Complejo Asistencial Universitario de León. Tras un análisis de las características de nuestros pacientes, constatamos la necesidad de contar con un sistema que permitiera ofrecer ayuda, apoyo y acompañamiento durante la hospitalización, durante los desplazamientos y gestiones que se generan a lo largo del proceso de la enfermedad.

Con el fin de cubrir las carencias detectadas, (soledad, falta de soporte familiar, cuidador principal mayor, padres trabajadores, escasa red social de apoyo, recursos económicos limitados, pacientes con edad avanzada, pacientes sin vinculaciones socio familiares...) nos planteamos que una intervención social adecuada y eficaz solo puede desarrollarse con la participación de la comunidad, ya que ella debe ser el motor de cambio.

En un primer momento desarrollamos un programa en el que, esta cobertura nos la proporcionaban entidades externas que ya contaban con un programa propio de voluntariado. Tras unos años de experiencia, decidimos poner en marcha un voluntariado propio y específico del Complejo Asistencial Universitario de León.

El aumento de las necesidades sociales detectadas se puede explicar por el cambio social que se está produciendo, la función de cuidado que ejercía la unidad familiar actualmente no es posible. Este cambio social, unido a las características propias de nuestro entorno (envejecimiento de nuestra población, la dispersión geográfica, rural, población envejecida, clima...), incrementa la demanda de asistencia y la necesidad de proporcionar una respuesta **socio** sanitaria.

La labor del voluntariado en el medio hospitalario cubre un gran abanico de necesidades del paciente y no solo repercute positivamente en él, sino también en su familia, en los profesionales que lo atienden y en los propios voluntarios.

La atención sanitaria no es solamente la salud física, los síntomas de la enfermedad que afecta al paciente, sino que debe tener en cuenta los aspectos psicológicos y sociales derivados de la hospitalización.

PLANIFICACION

El objetivo general del programa es crear, organizar, capacitar y formar un grupo de voluntariado hospitalario propio del Complejo Asistencial Universitario de León (CAULE) con el fin de contribuir a mejorar la calidad de vida de los pacientes y sus familiares.

El cronograma inicial para implementar el proyecto inicialmente fue:

1. Elaboración del proyecto.
2. Presentación y aceptación por parte de la entidad.
3. Búsqueda de espacio físico para su desarrollo
4. Captación de voluntariado

5. Selección
6. Formación del voluntario
7. Puesta en marcha

El cronograma del funcionamiento diario del programa es:

1. El voluntariado llega a la sala, existe un cuadrante donde cada uno tiene asignado día y hora
2. Revisa las tareas pautadas por a la trabajadora social de referencia
3. Realiza los acompañamientos pautados
4. Feedback de la tarea con la Ts de referencia.

El grupo, capacitado y con formación actúa siempre bajo la supervisión de las trabajadoras sociales del CAULE, desarrollan las siguientes tareas:

- Acompañamiento de pacientes y/o familiares en las plantas de hospitalización favoreciendo la evolución clínica.
- Acompañamientos en consultas externas y tratamientos a personas mayores, solas y/o vulnerables sin apoyos.
- Organización de biblioteca, ropero, enseres y material ortoprotésico de préstamo.
- Acompañamiento a las consultas externas de los equipos de Salud Mental.
- Compartir ocio y tiempo libre para evitar el aislamiento y la soledad.
- Actividades de ocio en el Hospital psiquiátrico Santa Isabel.

Los **destinatarios directos** del programa son todos los pacientes y sus familiares que reciben atención en cualquiera de los dispositivos del Complejo Asistencial Universitario de León

Alergología
Anestesiología y reanimación
Atención Primaria
Cardiología
Covid-19
Cuidados Paliativos
Dermatología
Endocrinología
Enfermedades Raras
Estomatología
Farmacia
Farmacia Hospitalaria
Gastroenterología
Geriatría
Ginecología y obstetricia o tocología
Hematología y hemoterapia
Humanización de espacios/atención
Infectología
Medicina del deporte
Medicina del trabajo
Medicina de urgencias
Medicina familiar y comunitaria
Medicina física y rehabilitación
Medicina intensiva

Medicina interna
Medicina legal y forense
Medicina Nuclear
Medicina preventiva y salud pública
Nefrología
Neumología
Neurología
Nutriología
Oftalmología
Oncología
Otorrinolaringología
Pediatría
Psiquiatría/salud mental
Rehabilitación
Reumatología
Toxicología
Traumatología
Urología

Los **destinatarios indirectos**, son todos los profesionales del CAULE, ya que muchas son demandas de los propios profesionales que precisan dar respuesta a una necesidad urgente.

RESULTADOS

Este proyecto ha dado lugar a un Trabajo de Fin de Grado de una alumna de trabajo social que analizó la valoración y los resultados de la puesta en marcha de este proyecto constatando un alto grado de satisfacción en los pacientes y familiares, en el personal sanitario y en los propios voluntarios. La acogida por todo el personal responde a que este proyecto bien a cubrir unas demandas no satisfechas que mejoran la calidad de vida de los pacientes

Todas las personas voluntarias ven necesario este programa dentro del Hospital, puesto que ven muchas personas solas, con necesidad de compañía.

Casi el 40% del voluntariado incorporado ha decidido realizar su labor en el Hospital por el deseo de ayudar a los demás y más de la mitad de ellas llevan desde el inicio del programa, así como los que dedican su tiempo voluntario entre 3 y 6 horas semanales (de lunes a viernes) que son el 61,53%, lo que nos indica su grado de compromiso con el mismo.

En general, el voluntariado en el CAULE presenta una buena acogida por parte de los pacientes, con una valoración de muy buena del 80%, estando dispuestos a solicitarlo en un nuevo ingreso el 100% de los encuestados. De igual modo sucede con la opinión de las trabajadoras sociales, mostrando su agrado y confianza con la labor realizada.

Además, casi un 70% de personal encuestado refiere que la calidad de vida de los pacientes ha mejorado mucho o bastante. Es de destacar entre los pacientes encuestados que casi la mitad (46,66%) viven solos en el domicilio, lo que revela que, a la hora de un ingreso hospitalario, que en casi el 87% es inferior a un mes, solo el 26,66% tienen compañía diaria de familiares y/o amigos, algo menos de la mitad

dispone de acompañamiento a veces y el resto no acude a visitarlos nadie, de aquí la importancia del voluntariado, no solo para los que no tengan acompañamiento sino también para ofrecer respiro familiar y apoyo emocional.

Es importante señalar que la evolución del programa se ve, como todo, interrumpido por la pandemia, teniendo que suspender esta actividad hasta hace unos meses donde se ha vuelto a retomar.

Desde la puesta en marcha, en total se han formado e incorporado al programa más de 50 personas voluntarias. Se han realizado cerca de 1000 intervenciones. Se ha atendido a más de 150 pacientes. El programa de Voluntariado del Hospital de León, responde al 100 por 100 al objetivo de promover el avance de la humanización en el sector salud ya que este es el origen y la finalidad última de la función del voluntariado: acercarse al paciente como persona única con sus necesidades, humanizando la asistencia y aportando una atención integral; basándose en una relación de empatía, que paciente y voluntario entablan y cubriendo las necesidades que, sin ellos, no se podrían cubrir por ausencia o incapacidad de la familia...etc., contribuyendo a su bienestar y a la mejora de la calidad de vida del paciente, fin último en este proyecto.

CARÁCTER INNOVADOR

Este proyecto es pionero e innovador ya que habitualmente los grupos de voluntariado son gestionados por una entidad externa, normalmente una asociación o ONG debido a la complejidad y carga laboral que esta gestión conlleva. No se conoce que ninguna entidad pública al menos, ninguna entidad sanitaria a nivel nacional que tenga su propio programa de voluntario.

Desde hace años, esta es una idea que el servicio de trabajo social ha intentado poner en marcha y finalmente y tras mucho trabajo e ímpetu, ha conseguido. El impacto social ha sido relevante siendo este proyecto cada vez más utilizado por todos aquellos que lo conocen.

La existencia del voluntariado ha permitido agilizar altas hospitalarias, mejorar la intervención sociosanitaria, desarrollar intervenciones incluso facilitar tratamientos que en otra situación por esa falta de apoyos no se hubieran dado: quimioterapias, tratamientos en hospital de día...etc.

Una parte de ellos, hacen permanencias de lunes a viernes, mañanas y tardes, por lo que la presencia en el centro ha impactado en todos los profesionales y pacientes.

EVALUACION Y REVISION

La evaluación del programa se hace diariamente tras cada actividad/tarea. Y periódicamente se revisa y reformula el programa, incluyendo modificaciones e indicadores nuevos para mejorar la atención. Desde su puesta en marcha han sido varias las revisiones y anualmente se evalúa el proyecto.

NIVEL DE APLICABILIDAD

Se ha aplicado en el hospital de León, hospital monte san Isidro, hospital psiquiátrico santa Isabel y a todos los equipos de salud mental de León, por lo que tenido un gran impacto.

Este programa pionero ha resultado muchas demandas que estaban sin cubrir. La actual dinámica familiar, hace que muchas funciones que antes desarrollan las familias, hoy sea inviable, y no existen profesionales que asuman dichas tareas.

Tras la presentación a nivel de Comunidad autónoma en la consejería de sanidad y la difusión a nivel nacional, varios han sido los centros hospitalarios que han contactado para ver la viabilidad de su puesta en marcha y extrapolarlo a otros lugares de nuestra geografía.

DIVULGACION

Este proyecto se ha difundido a nivel local, provincial autonómico y nacional. Se ha difundido en prensa, web, correo electrónico, telefónicamente....

A través de entidades públicas y privadas, teniendo una difusión muy amplia, que en los enlaces siguientes se puede ver

<https://www.lanuevacronica.com/la-alegria-de-servir> artículos de prensa

<https://www.diariodeleon.es/articulo/leon/veinte-voluntarios-suman-combatir-soledad-200-enfermos-hospital/201907170600001905915.html>

<https://www.saludcastillayleon.es/CHLeon/es/noticias/presentacion-proyecto-voluntariado-caule-dia-internacional>

<https://www.saludcastillayleon.es/CHLeon/es/noticias/voluntariado-caule> Día del Voluntariado y presentación programa

<https://www.youtube.com/embed/C7HFJcDFNA0> Video presentación en CYL del plan de humanización de la CCAA, se presentó el programa como pionero y ejemplo de humanización

<https://aetrabajosocialysalud.es/castilla-y-leon/> A nivel nacional , en la pagina de la AETSYS se encuentra el programa