

Propuesta:Justificación:

Durante el año 2021, el Servicio de Trabajo Social Hospitalario atendió un total de 1426 demandas, desarrollando más de 3871 intervenciones sociales. Dichas intervenciones han tenido que ver con actividades de coordinación, valoraciones sociales, información y orientación, gestión de recursos sociales, planificaciones al alta, intervenciones en afectados por ELA, recién nacidos en situación de desamparo, derivaciones a centros especializados, gestión de ayudas, etc.

El 67.8% de las demandas han ido dirigidas al grupo de edad mayor de 65 años, suponiendo un total de 1110.

Los principales diagnósticos sociales identificados han sido los relacionados con la autonomía personal: dificultades en la autonomía personal física y el Grado III de dependencia.

Otros problemas sociales detectados son los relacionados con vivienda, la situación familiar y de convivencia, el apoyo familiar insuficiente, la salud precaria y la edad avanzada del cuidador principal.

En el ámbito que nos ocupa, de detección de la soledad en la persona, en términos absolutos, durante el año 2021, fueron identificadas 140 situaciones de apoyo familiar insuficiente, 3 casos de personas con ausencia de familiares directos, 14 personas con dificultades familiares y de convivencia, 14 personas con familiares fuera de la provincia o del país y 34 personas en las que se diagnosticó claudicación familiar, sobrecarga del cuidador principal o dificultades del cuidador con el enfermo.

Ante estos datos, y teniendo en cuenta que el 20% del total de las demandas sociales corresponden a personas que viven en soledad y casi el 70% de las demandas sociales se han producido en mayores de 65 años, desde la Gerencia del Hospital, el Servicio de Trabajo Social y la Comisión de Humanización, se decide crear un programa para atender todos los casos que requieran de un acompañamiento en el ámbito hospitalario, para reducir el sentimiento de soledad y cubrir las necesidades de acompañamiento personal, comunicación y atención social.

Planificación y/o cronograma:

1ª Fase: Febrero-Marzo 2022

- Reunión de coordinación con los servicios implicados (Responsable de Humanización, Trabajo Social y Subdirectora de enfermería).
- Búsqueda de información sobre asociaciones sociosanitarias del Área de salud Mancha Centro.

2ª Fase: Marzo- Abril 2022

- Elaboración del programa.
- Elaboración del manual de voluntariado (incluye descripción del Hospital)
- Presentación del programa a la Comisión de Dirección y Comisión de Humanización.
- Presentación del programa a aquellas asociaciones/entidades y ONGs identificados y todas aquellas que deseen participar.
- Presentación del programa a los profesionales de Hospital y AP.

3ª Fase: Abril- Mayo 2022

- Acto firma de adhesión de asociaciones/entidades.
- Difusión del programa en medios de comunicación, redes sociales y ámbito sociosanitario.
- Formación del voluntariado.

4ª Fase: Octubre- Diciembre 2022

- Puesta en funcionamiento del programa.

Enfoque:

El programa de Donación de Tiempo tiene unos objetivos:

Generales

- Asegurar mediante el acompañamiento social, la atención continuada e integral de la persona en situación de riesgo por soledad.
- Potenciar la participación social dentro del Hospital.

Específicos

- Crear un grupo estable de voluntarios especializados.
- Vincular a los profesionales del Hospital en el programa.
- Sensibilizar a la comunidad sobre las necesidades de las personas ingresadas en el Hospital.
- Concienciar acerca de la necesidad de participación social dentro del Hospital como recurso de los ciudadanos.
- Crear las condiciones adecuadas para desarrollar una actitud participativa del voluntariado.

Se elabora el Programa DONACIÓN DE TIEMPO para el acompañamiento a personas ingresadas en situación de riesgo por soledad con la pretensión de motivar y promover el movimiento

voluntario hospitalario, mediante el apoyo de los profesionales y de los voluntarios de las asociaciones/entidades sanitarias o sociales y ONGs que decidan colaborar con el Hospital.

Las asociaciones/entidades sanitarias o sociales y ONGs se adhieren al programa mediante su compromiso y con la firma de un anexo. Los voluntarios comprometidos con la actividad de acompañamiento deben cumplir una serie de requisitos y firmar un compromiso de confidencialidad.

El proyecto se dará a conocer a aquellas asociaciones/entidades o sociales y ONGs identificadas y todas aquellas que deseen participar.

Una vez realizada la valoración de los posibles recursos colaboradores, se decidirá el alcance de atención a las personas según el perfil de necesidades indicado en el programa.

Es necesario un seguimiento exhaustivo para adaptar en cualquier momento la necesidad de acompañamiento en función de los recursos adheridos.

Desde el Hospital se dotará a la persona voluntaria de formación, información, orientación e identificación personal.

Funciones del voluntariado hospitalario

- Acompañamiento a la persona o a su familia cuando las condiciones lo requieran y no exista impedimento por parte de los afectados.
- Respiro familiar: suplencia del cuidador principal para facilitar su descanso físico y/o emocional.
- Apoyo emocional a la persona o a su familia para facilitar la expresión de emociones asociadas con el diagnóstico y el proceso de la enfermedad.
- Actividades de animación y entretenimiento con actividades de ocio para facilitar la estancia de la persona en el Hospital.
- Acompañamiento en urgencias y consultas.
- Apoyo al personal sanitario mediante tareas complementarias, sin interferir con ellas ni realizar tareas correspondientes a los profesionales.
- Comunicación a la persona que coordine el voluntariado dentro del Hospital, de los casos que presentan situaciones y necesidades que requieren la intervención de profesionales (psicólogo, trabajador social...), para su derivación al profesional correspondiente.

Reglas básicas de intervención

- Seguir las instrucciones marcadas por el Trabajador Social de referencia en cada intervención.
- Guardar la debida confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de la acción voluntaria.

- La actividad como voluntario se enmarcará siempre dentro de los márgenes (horarios, días, momentos, etc.) estipulados por el coordinador de voluntariado.
- En el Hospital, siempre que se esté realizando la tarea como voluntario, se llevará la identificación personal entregada por el Hospital.
- La persona y su familia debe saber siempre quién es el voluntario cuando se lleva a cabo su labor.
- Es importante la puntualidad. Si un día el voluntario no puede acudir, debe avisar previamente.
- No se debe ofrecer ningún tipo de información técnica (médica, psicológica, etc.) salvo al coordinador.
- No se deben realizar trabajos de los profesionales sanitarios.
- No se deben tomar decisiones sobre la persona o su familia, por más simples que parezcan, sin consultar antes al coordinador o la trabajadora social según corresponda.
- Antes de comprometerse al siguiente acompañamiento, asegurarse de que se puede cumplir.

Desarrollo y ejecución:

Perfil de las personas incluidas en el programa:

- Persona de avanzada edad sola o con un acompañante de sus mismas características, presentando confusión, dificultad de memorizar las instrucciones del facultativo y desorientación en el medio hospitalario.
- Personas con discapacidad.
- Personas con patología oncológica.
- Persona institucionalizada que carece de apoyos de acompañamiento.
- Otras personas con falta de apoyos sociales y familiares para el acompañamiento que sean identificados por el personal sanitario que les atiende.

Derivación de las personas

Para que una persona pueda beneficiarse de este programa de voluntariado se debe formular y tramitar una petición al Servicio de Trabajo Social hospitalario.

La petición puede realizarse a través de los profesionales del Hospital, profesionales de Atención Primaria, servicios sociales, centros sociosanitarios, otras entidades y por iniciativa de la propia persona o su familia.

Las solicitudes de acompañamiento, por tanto, pueden ser:

- **Internas:** cuando son derivaciones realizadas por los profesionales del Hospital y por iniciativa de la propia persona o su familia. La derivación se realiza a través de una

petición de “Interconsulta Trabajo Social” y/o vía telefónica directa o a través de centralita. También los casos pueden ser derivados a través de los siguientes canales: despacho y planta de Hospitalización.

- **Externas:** si las peticiones se realizan fuera del Hospital: centros de salud, servicios sociales, centros sociosanitarios y otras entidades. La derivación se realizará vía telefónica.

Modos de intervención del acompañamiento

La forma de intervenir del voluntario dependerá del modo en el que se realice la petición, es decir, si es una intervención programada o inmediata.

- **Programada:** La solicitud se debe realizar con 2 o 3 días de antelación para planificar el número de voluntarios necesarios para la intervención y gestionar y coordinar con la asociación correspondiente el caso.
- **Inmediata:** El acompañamiento se cubrirá con el voluntariado que haya disponible en ese momento. Para ello el Trabajador Social referente del caso, podrá gestionar el voluntariado con cualquiera de las asociaciones adheridas.

Despliegue:

El Trabajador Social responsable de la petición de acompañamiento establece la intervención en las siguientes fases:

1ª FASE: Valoración y análisis de la situación social del paciente.

2ª FASE: Determinar si el paciente reúne los requisitos para ser beneficiario de acompañamiento mediante el programa “Donación de Tiempo”.

2.1 Si el paciente no es beneficiario del programa se comunica el rechazo de acompañamiento al peticionario de este servicio.

2.2 Si el paciente es beneficiario de programa se activa la intervención de acompañamiento:

2.1.1 Comunicar a la asociación correspondiente según la patología y situación social del paciente la necesidad de voluntarios para atender la demanda.

2.1.2 Coordinar con los voluntarios destinados en cada caso la realización del acompañamiento (días, horarios, planta de hospitalización, etc.).

2.1.3 Una vez finalizada la acción de acompañamiento, el voluntario informa al Trabajador Social sobre la intervención realizada. Si durante una intervención se produce alguna incidencia, el voluntario deberá

comunicarla de forma inmediata al Trabajador Social de referencia.

Resultados:

Desde el inicio el programa hasta su puesta en marcha se han realizado varias reuniones entre Trabajo Social, Dirección de Enfermería y el Responsable de Humanización: en estas reuniones se valoraron las actividades a realizar, las propuestas de mejora que se veían necesarias y se redactaron dos guías (una guía general sobre el Voluntariado en el Hospital y otra guía para conocer el Hospital).

Para la puesta en marcha del programa se realizó una actividad formativa para el voluntariado, que se impartió en el Salón de Actos del Hospital para 14 voluntarios.

Posteriormente se hizo necesario hacer alguna actividad formativa más para los nuevos voluntarios.

Desde su puesta en marcha se han detectado 5 situaciones para activar el programa, 5 personas que cumplían los requisitos, pero solo 3 se realizaron de forma efectiva ya que dos de esas 5 personas la rechazaron.

Con motivo de las Navidades se envió una carta de agradecimiento/felicitación a todos los voluntarios.

| Donación de Tiempo - Año 2022 | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|-------|-------|
| Datos | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL |
| Total de pacientes con valoración positiva | Extracción de la base de datos Donación de Tiempo y Base de datos general del STS | MENSUAL | | | | | | | | | | 1 | 1 | 1 | 3 |
| Total de horas donadas | Extracción de la base de datos Donación de Tiempo | MENSUAL | | | | | | | | | | 1,5 h | 2h | 3,5 h | 7 h |
| Nº de intervenciones urgentes en <48 h | Extracción de la base de datos Donación de Tiempo | MENSUAL | | | | | | | | | | 1 | 0 | 0 | 1 h |
| Nº Total de voluntarios que participan en el programa (nº voluntarios en bolsa) | Extracción de la base de datos Donación de Tiempo | MENSUAL | | | | | | | | | | 14 | 15 | 12 | 41 |
| Nº de actividades desarrolladas por los voluntarios/as | Extracción de la base de datos Donación de Tiempo | MENSUAL | | | | | | | | | | 1 | 1 | 1 | 3 |
| Nº de reuniones de seguimiento T. Social/Dirección Enfermería/Responsable Humanización | Actas de reunión | MENSUAL | | | | | | | | | | 2 | 2 | 1 | 5 |
| Reuniones de coordinación con AECC | Actas de reunión | MENSUAL | | | | | | | | | | 1 | 1 | 1 | 3 |
| Felicitación/Carta de agradecimiento/Actos a voluntarios/as | | MENSUAL | | | | | | | | | | 0 | 0 | 1 | 1 |

* 2 PACIENTES EN SITUACIÓN DE CALLE RECHAZARON ACOMPAÑAMIENTO A TRAVÉS DE VOLUNTARIADO.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LOS VOLUNTARIOS: 1. ACOMPAÑAMIENTO EN PLANTA (VARÓN)
 2. RESPIRO FAMILIAR (MUJER)
 3. ACOMPAÑAMIENTO EN HOSPITAL DE DÍA PARA TRATAMIENTO DE QUIMIOTERAPIA (VARÓN CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL).

Evaluación y revisión:

Durante los dos primeros meses se han realizado revisiones quincenales y se han introducido los cambios necesarios en su funcionamiento para asegurar que todo se desarrolla de la mejor manera posible:

- Ajustes de comunicación a las Trabajadoras Sociales.
- Nueva campaña informativa dirigida a los profesionales.
- Nuevas actividades formativas para los nuevos voluntarios.

A partir del año 2023 las revisiones del programa se realizarán con carácter bimensual.

El grupo de profesionales encargados de realizar el seguimiento estará formado por:

- Coordinador
- Trabajadores Sociales.
- Responsable de Humanización.

El coordinador redactará un acta de cada reunión de seguimiento.

El coordinador convocará reuniones con carácter trimestral para mantener cohesionado al grupo de voluntarios.

Se realizarán periódicamente cursos de formación para el Voluntariado.

La evaluación será anual y para ello se realizarán:

- Encuestas de satisfacción a los usuarios, familiares, profesionales sanitarios, voluntarios y a las asociaciones/entidades adheridas.
- Valoración de la organización.
- Estudio del cumplimiento de objetivos.

Para la realización de la evaluación se constituirá un grupo de trabajo formado por:

- Coordinador
- Trabajadores Sociales.
- Dirección Médica.
- Dirección de enfermería
- Responsable de Humanización.

Esta evaluación debe concluir con una memoria anual de la actividad de voluntariado.

Carácter innovador:

La soledad es un problema que se da con más frecuencia en población con mayor edad, aunque se puede dar a cualquier edad. Aliviar la soledad de las personas ingresadas que no tienen a nadie que les haga compañía, con el acompañamiento de voluntarios, que donan su tiempo para ello, es una forma de mejorar el estado anímico de estas personas y a la vez mejorar también su propia salud.

Juntar a quien está solo y necesita compañía con quien está dispuesto a donar su tiempo, es una forma de compartir momentos y experiencias que aportan a las dos personas y repercuten directamente en ellos: en una persona va a aliviar su soledad y en la otra va a hacer que se sienta mejor consigo misma.

Este programa pretende unir a esas dos personas, la que tiene una necesidad y la que aporta su tiempo, para mejorar la salud y aliviar la soledad de la persona ingresada.

El hospital lo único que hace es ponerlos en contacto y facilitar el proceso y la experiencia de ese tiempo compartido.

Divulgación:

Para llegar al mayor número posible de personas ingresadas que cumplan los requisitos del programa se hizo una campaña informativa entre el personal y las unidades del hospital.

Para encontrar el mayor número posible de voluntarios que quisieran donar su tiempo se hizo una campaña informativa en radio, periódicos, televisión y sesiones informativas con las asociaciones de voluntarios de la comarca.

Se ha hecho necesario hacer más campañas informativas entre el personal y las unidades del hospital, pero ello entraba dentro de la evaluación y revisión del procedimiento y los resultados.

Nivel de aplicabilidad:

Este programa es operativo de cara a ponerlo en funcionamiento en cualquier organización, ya sea un hospital o una residencia, puesto que consiste en poner en contacto a personas que viven en soledad con personas que están dispuestas a donar su tiempo.

La logística y desarrollo del programa se pueden llevar a cabo si se disponen de ciertos recursos y se apuesta por ello.

La mejor manera de comprobar la aplicabilidad de este programa es preguntar a la persona ingresada que vive en soledad y ver su respuesta mientras se observa cómo cambia su expresión.

Aunque nuestros resultados tienen la limitación de que no son especialmente llamativos, esta circunstancia se podría achacar al poco tiempo que lleva en funcionamiento el programa. Estamos convencidos de que el programa podrá beneficiar a más personas que lo necesiten a lo largo de los siguientes meses y años.