

HUMANIZACIÓN DEL PROCESO QUIRÚRGICO PEDIÁTRICO.

La Humanización del cuidado es cuidar desde el corazón y no solamente desde la técnica.

JUSTIFICACION

Diferentes estudios corroboran que la preparación preoperatoria de los niños y de sus padres, reduce la ansiedad y el miedo antes de pasar al quirófano. El estrés preoperatorio supone una sobreactivación fisiológica provocada por el eje Neuroendocrino: hipotálamo-hipofisario. Está demostrado científicamente que puede actuar como un factor de riesgo sobreañadido a los ya existentes en el acto quirúrgico. Informar y preparar a la familia para esta situación, puede ayudar a reducir la ansiedad, sufrir menor dolor, menor necesidad de fármacos y un postoperatorio más corto.

Los niños que se van a someter a una intervención quirúrgica suelen acudir al quirófano con miedo y desconocimiento sobre todo el proceso quirúrgico. También sus padres acuden con falta de información. En nuestra práctica asistencial diaria, observamos en los pacientes y sus padres y/o tutores legales una gran carencia de información sobre la intervención quirúrgica de su hijo/a referido a todo el proceso pre y postquirúrgico, así como en relación con la patología. En la consulta de cirugía ante la figura del médico y al recibir tanta información condensada en tan poco espacio de tiempo, imposible de asimilar (comentaban muchos padres), quedan bloqueados y no registraban bien la información. Ello hace, plantearse la necesidad de una consulta de Enfermería de Atención Prequirúrgica Pediátrica Holística, con el objetivo de educar sanitariamente a los padres y a los niños antes de la operación, resolviendo todas las dudas que no se atreven a preguntar, realizando, además, educación sanitaria y reforzando la seguridad del paciente. Era además necesario, humanizar el proceso quirúrgico e implementar un proceso de personalización de los cuidados en consonancia con los cuidados recomendados por su cirujano/a referente tanto en el preoperatorio como en el postoperatorio.

PLANIFICACIÓN, CRONOGRAMA, ENFOQUE

En primer lugar, nos planteamos la forma en la que los padres y los niño/as que van a ser intervenidos quirúrgicamente, se familiarizaran con las estancias del hospital por las que van a pasar durante su proceso quirúrgico. ideamos la primera acción de este proyecto: **“la ruta prequirúrgica”**. En segundo lugar, había que dar educación sanitaria a los padres sobre la patología que presenta su hijo/a, enseñar los cuidados necesarios, establecer unas medidas que fortalezcan la seguridad del paciente, asegurar la continuidad asistencial y hacer partícipes a los padres y niños de su propia seguridad, “empoderarlos”. Por todo ello se crea la **“consulta prequirúrgica”**, segunda intervención para la ejecución de nuestro proyecto, humanizar el proceso quirúrgico. En tercer lugar, llega el día de la intervención, la recepción en el medio

hospitalario debe de realizarse en un entorno de acompañamiento real, confianza y apoyo tanto al niño/a como a los padres, buscando la excelencia en el trato personalizado, humano y confidencial. Es necesario implementar un conjunto de actividades coordinadas que realice el profesional sanitario durante este proceso que contribuyan al beneficio emocional tanto del niño/a como de los padres, avanzando así hacia la optimización del impacto positivo de dicha acogida. Se implantó la tercera intervención “**acogida personalizada y descentralizada**”. Se les recibe y se realiza el ingreso descentralizado (nos alejamos de las frías admisiones del hospital) en la unidad de Cirugía Pediátrica, en una estancia habilitada para tal fin. Con esta acogida personalizada no solo fomentamos la accesibilidad si no que damos un trato más personal y humano al ingreso hospitalario.

DESAROLLO

DESCRIPCION DE LA CONSULTA DE ENFERMERIA PREQUIRURGICA PEDIATRICA HOLISTICA:

La **consulta** de enfermería prequirúrgica nace de la necesidad de dar a los pacientes y familias que van a ser intervenidos quirúrgicamente una atención integral y personalizada. Es llevada a cabo por la enfermera referente del proceso quirúrgico y se realiza antes de la cirugía programada, asegurando continuidad en la asistencia. Un porcentaje elevado de pacientes y familias acuden al hospital y posteriormente a quirófano, con temor generado por el desconocimiento del proceso quirúrgico “miedo a lo desconocido” lo que provoca cierto grado de estrés y ansiedad en el núcleo familiar. Diferentes estudios científicos basados en la evidencia, corroboran que la preparación preoperatoria de niños y padres reduce la ansiedad y el miedo antes de entrar en el quirófano y que ello favorece el postoperatorio, observando una recuperación más rápida con reducción de la morbilidad.

El objetivo general de la consulta prequirúrgica es ofrecer una educación sanitaria a pacientes y familias en referencia a su proceso quirúrgico disminuyendo, como se ha demostrado, la ansiedad y el miedo que le puede generar el desconocimiento del entorno y el proceso en sí. El protocolo abarca tanto el periodo prequirúrgico como el postquirúrgico, es decir, desde la indicación de la cirugía hasta la vuelta al domicilio y días posteriores, ya que las familias pueden contactar con nosotros en cualquier momento del proceso.

Entre **los objetivos** específicos de la consulta destacamos:

- Identificar las necesidades del paciente ante el proceso quirúrgico y garantizar una educación sanitaria holística. Obtener información del paciente con la debida antelación para evitar complicaciones durante el proceso quirúrgico.
- Disminuir el temor y la ansiedad que genera tanto en el niño como en la familia el proceso quirúrgico.

-Educación sanitaria. Potenciar los conocimientos sobre la patología a tratar y prevención de las complicaciones. Dar a conocer las rutinas operatorias (preanestesia, pruebas de laboratorio, circuito quirúrgico). Fomentar la implicación de la familia en los cuidados del proceso quirúrgico (empoderamiento). Favorecer mediante la educación terapéutica que el proceso postquirúrgico se desarrolle en las mejores condiciones posibles disminuyendo la posibilidad de complicaciones y facilitando que la recuperación se produzca en el menor tiempo posible

-Garantizar la seguridad del paciente durante las distintas etapas del proceso quirúrgico.

Estos objetivos permiten cumplir las directrices y recomendaciones la Ley de la Infancia de 1989 y la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño , que enfatizan la importancia de escuchar a los niños y considerar sus puntos de vista al planificar los servicios y tomar decisiones.

Entre los principales beneficios que le aporta al paciente y sus padres está la disminución de la ansiedad pre y postquirúrgica, mayor empoderamiento del paciente y la familia en la toma de decisiones y participación activa en su proceso. Todo ello contribuye en la evolución del rol de paciente activo, con aumento en la seguridad del paciente en el proceso quirúrgico y a la recuperación temprana ya que el paciente, además, contribuye en su propia seguridad elaborando un check list pediátrico, por el propio paciente o tutores legales, en la acogida. El miedo al dolor es el más verbalizado, a veces, miedo a la separación de los padres, a no despertar y a la anestesia, todo ello generado por el desconocimiento del proceso y el entorno. Cuando se les explica cómo es la intervención, como es la anestesia y se les invita a realizar la ruta prequirúrgica, se convierte prácticamente en un juego para ellos.

En la consulta prequirúrgica (presencial o virtual), que se realiza antes de la intervención quirúrgica, se brinda la información y el apoyo emocional necesario sobre el desarrollo del proceso, con diferentes recursos de apoyo. La calidad de la atención recibida la medimos con las encuestas de calidad percibida, que tras la consulta, familias y pacientes contestan. Previo a la intervención y tras la valoración realizada en la consulta prequirúrgica acuden a la "Ruta Prequirúrgica" (proyecto paralelo de Humanización) donde niños y niñas acompañados por sus familiares, incluidos hermanos si quieren, recorren de forma presencial el circuito desde el ingreso en habitación, hasta el quirófano. En este trayecto se familiarizan con los distintos entornos por donde pasarán y a los diferentes profesionales implicados en todo el proceso. 24h horas antes, se contacta telefónicamente con la familia concretando la preparación necesaria, la aportación de documentación, si precisa medicación, cambios repentinos en el estado de salud, portador de ortodoncias...etc.

Los pacientes se atienden en consulta de forma presencial o de forma virtual a través de una aplicación digital corporativa (especialmente en época del pandemia). Se realiza, además, un recordatorio de las indicaciones antes de la cirugía, aseo, ayuno, medicación etc..

Como plan de acción previo al desarrollo de la consulta, se realizan las siguientes intervenciones:

- Selección y captación de pacientes candidatos, una vez concluida la programación del parte quirúrgico.
- Llamada telefónica, en la que la enfermera se presenta y explica el objetivo y alcance de la consulta.
- Garantizar la seguridad del paciente al comprobar presencia de alergias, información previa sobre ayunas, necesidad de conciliación medicación, solicitud previa de pruebas complementarias, así como estudio preanestésico).
- Solicitud por parte de la enfermera la elaboración de listado de preguntas por parte de la familia que permita la resolución de dudas y la toma de decisiones compartida.
- Se acuerda envío telemático de documentación prequirúrgica.
- Se concierta cita presencial o virtual

La consulta está ubicada en el área de Hospitalización, decorada con una ambientación amable y acogedora, donde se exponen los juegos y material didáctico con el que paciente y familia interactuarán. La ubicación dentro del área de hospitalización permite a ambos, familiarizarse con el entorno donde permanecerá ingresado. Se realizará acogida en dicha consulta iniciándose el proceso enfermero. Se iniciará con una valoración exhaustiva en función de las necesidades de Dorothea Orem. Se utilizan medios audiovisuales (vídeos, fotos, aplicación para móvil de videojuego, gafas 4D).

Se identificarán pacientes complejos o vulnerables física y psicológicamente

Como intervenciones tenemos:

- Bienvenida con recreación de acto lúdico. (Música, aromaterapia, pompero...)
- Introducción al Juego Terapéutico con muñecos adaptados y Kit de Juego Terapéutico domiciliario "Serius Game", simulando las diferentes técnicas que se le van a realizar en el ingreso (también de anestesia) e intervención quirúrgica,
- Resolución dudas de lista de preguntas a paciente y familia.
- Detección de necesidades de información referente al proceso y refuerzo de la información verbalizada por paciente y familia.
- Información verbal, escrita, con imágenes del proceso quirúrgico y los circuitos establecidos desde el ingreso hospitalario
- Realización de preparación física y emocional

- Valoración de la satisfacción y aprendizaje mediante encuestas y acceso al enlace de Bibliopacientes
- Realización de llamada antes y después de la cirugía
- Enseñanza de ejercicios de relajación para realizar los días previos a la intervención
- Se les darán en la consulta dibujos concernientes a temas quirúrgicos, tales como el quirófano, personal quirúrgico, etc y los podrán pintar en la consulta mientras que se les realiza educación sanitaria a los padres. Se los podrán llevar a su casa además del kit de los del niño, así se familiarizaran con el entorno quirúrgico.
- Se citarán para realizar ruta prequirúrgica si está programada o bien se les pondrá video ruta y se les facilitará acceso al mismo para poder verlo

RUTA PREQUIRÚRGICA

La ruta prequirúrgica, se diseña para disminuir el miedo y la ansiedad a la intervención quirúrgica y la hospitalización. Se desarrolla **una ruta pre-quirúrgica infantil** basada en la intervención enfermera: **Enseñanza prequirúrgica**. Ayuda al paciente y su familia a comprender y prepararse mentalmente para la cirugía

Consta de:

- Recepción de los padres y pacientes
- Proyección de un video
- Educación sanitaria.
- Recorrido por las estancias

Así se crea una ruta pre-quirúrgica que engloban las siguientes actividades que componen las intervenciones enfermeras:

- Conocer las experiencias prequirúrgicas previas del paciente y el nivel de conocimiento relacionado para la cirugía.
- Evaluar la ansiedad del paciente/ser querido relacionado con la cirugía.
- Dar tiempo al paciente para que haga preguntas y discuta sus inquietudes.
- Describir las rutinas preoperatorios (anestesia, dieta, preparación intestinal, pruebas /laboratorio, eliminación de orina, preparación de la piel, terapia intravenosa vestimenta, zona de espera para la familia y traslado al quirófano.
- Realizar una visita a la (s) unidad (es) postoperatoria(s) y a la (s) zona (s)de espera
- Presentar al paciente al personal implicado en los cuidados de cirugía y

postoperatorios.

- Reforzar la confianza del paciente en el personal involucrado, si procede.
- Explicar el fundamento de la relajación y sus beneficios, límites y tipos de relajación: musicoterapia, meditación, identificación de sonidos, relajación.

Con todas estas actividades alcanzamos los objetivos que son:

- Dar respuesta a las necesidades adaptativas en el proceso quirúrgico hospitalario del niño y de los cuidadores/tutores
- Incorporar la participación ciudadana en el proceso de formación como activo de sensibilización ante el proceso pre-quirúrgico.
- Favorecer la participación del paciente en su proceso.
- Capacitar a las padres/tutores para la colaboración en el manejo del confort durante la hospitalización del niño.
- Incorporar a los padres/tutores en la identificación adecuada del niño, para colaborar con la seguridad del paciente.

La metodología y mecanismos de participación implementados

- Búsqueda bibliográfica de Guías de Práctica Clínica y consenso de recomendaciones con evidencia.
- Elaboración de material para presentación y desarrollo de la acción formativa:
 - Presentación de video informativo
 - Desarrollo de ruta pre-quirúrgica
- Elaboración de material para la difusión de la buena práctica:
 - Video ruta quirófano infantil, distribuido a través de la web del HURS. Disponible en la Servicios Médicos Unidad de Gestión Clínica Cirugía Pediátrica
- Coordinación con los responsables en las diferentes unidades implicadas para fechas, número de participantes, UGC Cirugía Pediátrica y ubicación de la formación a través del Jefe de unidad de participación ciudadana y voluntariado en Ciberaula.

Durante la época de pandemia esta actividad se paro y se reanudó posteriormente

La participación de los pacientes es voluntaria y la dinámica de realización del taller ha sido participativa. En primer lugar se presenta a los formadores profesionales y se hace un pequeño resumen de la necesidad de la ruta, comentando las experiencias emocionales positivas al ingreso del paciente. El niño/a cambia de de rol, se convierte en enfermero,

cirujano o anestesista y la enfermera que forma al paciente. Dicha formación se apoya con soporte audiovisual. Posterior, demostración de las diferentes técnicas de inserción de vía periférica, extracción de sangre, curas, identificación del paciente. Colaboración en el ingreso y el manejo del confort, y ruta de conocimiento de área de hospitalización quirúrgica infantil y quirófano. Ronda de preguntas final para aclarar dudas, conceptos. Para acabar encuesta de satisfacción de de valoración de conocimientos adquiridos.

PROCESO DE ACOGIDA PERSONALIZADA

El día de la intervención quirúrgica, pacientes y familias acuden directamente el área destinada a la acogida personalizada (anexa al área de hospitalización) previo a la cirugía y antes de la hora establecida para ello. Esta zona en la que se realiza la preadmisión y acogida, se ha diseñado específicamente para ello y está totalmente diferenciada de la admisión del Hospital, descentralizando de esta forma el proceso de admisión en Cirugía Pediátrica.

Nuestros objetivos con esta intervención son:

1-Disminuir en lo posible la ansiedad que produce el ingreso en el hospital ante el desconocimiento del entorno hospitalario.

2-Conseguir que el primer contacto del enfermo y sus familiares con el hospital se desarrolle en un marco agradable y de confianza.

3-Asegurar una atención personalizada y unos cuidados adecuados a su situación de salud.

4-Fomentar la implicación del paciente y Cuidador.

5-Valorar al paciente para identificar los factores intrínsecos y extrínsecos que puedan incidir en la disminución de la Seguridad. Hacer partícipe al propio paciente de su propia seguridad

6-Ser Referente para los pacientes en la Unidad.

El día anterior a la intervención quirúrgica se comprueba si existe alergia al látex y si es así, se comunicará tanto a la Unidad de cirugía pediátrica como a quirófano o UCIP si precisa o cualquier tipo de incidencia significativa

Antes de la llegada del paciente el personal de la unidad y enfermera de la consulta prequirúrgica:

- El día anterior a la intervención quirúrgica, comprueban el listado de los pacientes programados
- Se comprueba que la habitación esta correctamente preparada (limpia y preparada para la recepción del paciente).
- Se comprueba que los Registros de los pacientes están preparados.

Cuando llega el paciente a la Unidad de Cirugía Pediátrica:

La enfermera de la consulta prequirúrgica pediátrica recibirá al paciente y su familia y lo llevará a la consulta prequirúrgica pediátrica donde se encuentra con:

Musicoterapia infantil, anestesia psicológica y más herramientas terapéuticas para contribuir a disminuir la ansiedad prequirúrgica. El padre o madre será acompañado por la enfermera referente a formalizar el ingreso con la secretaria de cirugía pediátrica ubicada en la misma planta.

La enfermera de la consulta prequirúrgica le pondrá al niño/a la pulsera identificativa como comprobación y seguridad del paciente.

La enfermera de la consulta prequirúrgica pediátrica realizará la entrevista prequirúrgica insistiendo en el ayuno, alergias, medicación y enfermedades infecciosas en los últimos 15 días. Toda la información recogida se anotará en el Proceso Quirúrgico. Recogerá los sobres de reanestesia y de cirugía pediátrica (comprobando los plazos quirúrgicos y el consentimiento con la firma de uno de los padres o representante legal). Informará de la ubicación del quirófano, sala de espera del quirófano, sala de información de familiares y que en todo momento a través de un monitor estarán continuamente informados de la ubicación en tiempo real de su hijo/a (sala de espera de familiares). Le acompañará hasta la habitación, explicando el funcionamiento general de la misma (funcionamiento de timbres, mandos de la cama, taquilla, etc).

RESULTADOS

La acogida en la población atendida ha sido muy exitosa aun teniendo en cuenta las restricciones derivadas de la pandemia en los últimos años. Para garantizar la accesibilidad de la población infantil a la consulta, hemos adaptado el funcionamiento de la misma con el uso de las TIC y aplicaciones corporativas del Servicio Andaluz de Salud y en función del nivel de alerta de la provincia se ha ido incrementando la atención presencial.

En los datos analizados el nivel de conocimientos adquiridos sobre su proceso y enfermedad se incrementó en un 70% de los pacientes atendidos presencialmente. En video consulta, con una magnífica aceptación durante la pandemia, los pacientes expresaron su satisfacción en el 100% de las encuestas analizadas.

Resultados en salud en los participantes y/o de la comunidad

- Se observan hojas de felicitaciones por parte de los padres de los niños que se han intervenido.

- En reuniones de seguimiento mantenidas con la responsable de la plataforma, nos transmite su satisfacción con la buena práctica realizada
- Expectativas: Mejorar los indicadores relacionados con la seguridad clínica y continuidad asistencial de los pacientes en proceso quirúrgico.
- La satisfacción de profesionales y padres indicando en muchos casos la amenidad y practicidad del taller.

Impacto en la gestión sanitaria

- Implicación de la ciudadanía en la implantación de buenas Prácticas Clínicas en cuidados, mejorando su satisfacción.
- Disminución de efectos adversos.
- Disminución de costes.

Difusión de la buena práctica

La difusión, se ha realizado en la plataforma de pacientes, redes sociales, Consejería de Sanidad, congresos de calidad y seguridad del paciente

Grado de transferibilidad en contextos similares

Se puede transmitir la experiencia a otros problemas de salud, favoreciendo el trabajo conjunto entre pacientes y profesionales.

Valoración de los elementos de innovación contenidos en la buena práctica

Como elemento de innovación creemos que la participación e implicación de cuidadores y familia en la formación sanitaria y seguridad del paciente, le concede un valor añadido de dinamización y sensibilización del personal sanitario, permitiendo orientar las acciones formativas, adquirir competencias y la asistencia prestada a las necesidades de los ciudadanos.

En concreto en esta experiencia los ciudadanos han participado en la detección de necesidades formativas, elaboración de materiales docentes, realización de talleres formativos y feed-back sobre el grado de implantación de la práctica.