

I PREMIOS HUMANOS Y CERTAMEN PROYECTOS DE HUMANIZACIÓN

Justificación:

Para hablar de humanización en la asistencia sanitaria hay que empezar por poner en el centro de todo a las personas, y en el proceso de la enfermedad hace que las personas se sientan más vulnerables y frágiles, por lo que en esas circunstancias resulta fundamental la actitud de las y los profesionales; así llegamos al fomento de la formación y el desarrollo de habilidades, capacidades y competencias técnicas y personales que permiten desarrollar la actividad profesional dentro del ámbito sanitario, velando por la dignidad y el respeto hacia el ser humano.

Planificación y/o Cronograma:

Este programa se inició en el curso 2019 y estuvo parado durante los dos años de pandemia. Desde el 2022 cuando la situación epidemiológica así lo permite, se vienen retomando los lazos con la Universidad de Castilla la Mancha, con la Facultad de Trabajo Social para conseguir un nuevo convenio de colaboración entre ambas instituciones: GAI de Cuenca y Facultad de Trabajo Social.

Fechas: 4 de Octubre 2022 primera reunión con la Facultad de Trabajo Social.

27 de Enero 2023 segunda reunión con la Facultad de Trabajo Social.

Enero/ Febrero 2023: Firma del Convenio de colaboración

		FEBRERO MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	SEPTIEMBRE
ACTIVIDADES	Presentación del programa a los cursos 1º y 2º						
	Preinscripción						
	Curso de Formación introductoria básica						
	Sesiones de formación por Instituciones						
	Programación de la acción voluntaria (FIRMA DOC.)						
	Ejecución del Plan de Voluntariado individual						
	Seguimiento y apoyo a la acción voluntaria						
	Elaboración de la memoria de actividad						
	Elaboración de la Evaluación de la actividad						
	Sesión de Transferencia del conocimiento y experiencia (entregas)						
	Certificación final de la participación en el programa						

I PREMIOS HUMANOS Y CERTAMEN PROYECTOS DE HUMANIZACIÓN

Enfoque:

El envejecimiento de la población es uno de los aspectos socio demográficos más importantes en la Asistencia Sanitaria. Encontramos personas crónicas, complejas, en situación de soledad, personas dependientes y vulnerables. La Gerencia detecta la necesidad de acompañamiento a pacientes hospitalizados y ambulantes. El Servicio de Atención al Paciente desarrolla el Programa de Aprendizaje Servicio y Acción Voluntaria, donde los alumnos de Trabajo Social realizan el acompañamiento de los pacientes dentro de sus horas de prácticas.

Por otro lado la excesiva tecnificación de la práctica clínica, la gran especialización, la elevada presión asistencial, la despersonalización de la persona enferma, la falta de calor en la relación sanitario-paciente, con trato poco amable o poco respetuoso, junto con la restricción de los derechos del paciente y la actitud paternalista de los profesionales sanitarios hacen que nos planteemos un enfoque transversal, siendo todos los colectivos y ámbitos de la asistencia sanitaria objeto de atención.

La (re)humanización de la atención (socio) sanitaria requiere no solo de la existencia de un plan, sino de un cambio en el enfoque, en la perspectiva global, en las actitudes y en la manera de hacer las cosas.

Desarrollo y Ejecución:

Gracias al **Convenio** de colaboración entre GAI Cuenca y la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Castilla La Mancha se pone en marcha este proyecto.

En el Programa las dos figuras fundamentales son el Participante/ usuario- en este caso Paciente – y el Voluntario/ Alumno; por tanto previo a la incorporación al Proyecto de los voluntarios / alumnos se realiza una **formación previa** a las prácticas de Voluntariado y otra más **específica** sobre el entorno donde van a realizar las prácticas.

Entre los criterios de exclusión de paciente para que participen en el Programa, no participarán pacientes con aislamientos, deterioro cognitivo severo y los que previamente hayan declinado la participación.

Serán colectivos de atención preferentes:

- Personas con una larga hospitalización.
- Personas sin hogar.
- Inmigrantes.
- Personas sin soporte social ni familiar.
- Familiares y cuidadores en su tiempo de descanso.
- Personas mayores.

Para la puesta en marcha del Programa, se incorpora el mismo y la solicitud de derivación en la **Intranet** de la Gerencia – con esto lo que conseguimos es por un lado dar a conocer el funcionamiento del Programa a todos los profesionales de la Gerencia de Atención Integrada de Cuenca y facilitar el cauce para la derivación de los pacientes/ participantes en el Programa.

Por otro lado, también se informa del Programa a los Supervisores de Planta y a los

I PREMIOS HUMANOS Y CERTAMEN PROYECTOS DE HUMANIZACIÓN

Trabajadores Sociales del Hospital.

Cuando se producen las derivaciones, la Trabajadora Social estudia las demandas de incorporación para instaurar el programa, valorando la necesidad, urgencia y desarrollo.

En el caso de que el paciente reúna el perfil, la Trabajadora Social deberá solicitar su consentimiento por escrito.

Por otro lado, los pacientes destinatarios podrán prescindir/ rescindir de su participación/ servicios del Programa cuando así lo deseen; no debemos olvidar la voluntariedad de la participación en el mismo.

Despliegue:

Como ejes fundamentales para la puesta en marcha y el desarrollo del Programa las dos piezas esenciales son, por un lado el Responsable del Programa y por otro los Estudiantes.

- **FUNCIONES DEL RESPONSABLE DEL PROGRAMA:**
 - Publicitar el programa.
 - Recepción de las demandas.
 - Acreditación de los estudiantes.
 - Información detallada de la acción.
 - Presentación al paciente.
 - Evaluación de la acción junto a los estudiantes y propuestas de mejora.
- **FUNCIONES DE LOS ESTUDIANTES:**
 - Cumplir con los compromisos establecidos.
 - No obstaculizar la labor de los profesionales.
 - No ofrecer información técnica del paciente.
 - Escucha activa, con atención, haciendo que el participante se sienta comprendido.
 - Aprender a respetar los silencios.
 - Guardar la confidencialidad.
 - Ser respetuoso con la intimidad de las personas.
 - Apoyo en la realización de las gestiones hospitalarias.
 - Animación a la lectura.
 - Actividades de entretenimiento.

Resultados:

Se inició el Programa con el curso 2019 y se paralizó en 2020 con la Pandemia, actualmente se ha vuelto a retomar.

I PREMIOS HUMANOS Y CERTAMEN PROYECTOS DE HUMANIZACIÓN

Los resultados en 2019 fueron los siguientes:

- Se realizaron **32 acompañamientos hospitalarios**, 2 acompañamientos en el tránsito hospitalario, 1 acompañamiento a consulta y 1 gestión externa.
- En cuanto **al sexo**, se detectó que **un 91,2% eran hombres**, mientras que sólo un 8,8% fueron mujeres. Ambos sexos coincidían en su mayoría por ser personas **solteras y sin hijos**, encontrándose es una situación social con una red de apoyos muy leve, prácticamente inexistente. No obstante, alguno de los acompañamientos se realizó por la gran sobrecarga del cuidador principal
- **El 90%** de las acciones voluntarias se desarrollaron con pacientes que se encontraban en el rango de edad de **60 a 80 años**.
- Países de origen de los pacientes: **sólo un 3,2%** fueron personas extranjeras.

Por último, las demandas más frecuentes procedían del servicio de **medicina interna**, sin embargo, también se realizaron varios acompañamientos con pacientes que se encontraban ingresados en los servicios de oncología, traumatología, neurología, cirugía y vascular.

Evaluación y Revisión:

1. Los pacientes en estado de soledad y vulnerabilidad a través de este nuevo programa están acompañados durante su estancia hospitalaria y su tránsito por la institución.
2. Los alumnos se benefician de una aproximación a la realidad social donde pueden realizar su labor, así como fomentar las relaciones y habilidades sociales.

Para la consecución de los objetivos se propondrán los siguientes medidores:

1. Reuniones periódicas con profesionales de la Facultad referentes del programa.
2. Se cuantificará a través de un cuestionario suministrado a paciente-familia y estudiantes la satisfacción del servicio.
3. Se evaluará el número de pacientes atendidos derivados, personas que han rehusado, etc.
4. Se pasará un cuestionario de evaluación a los alumnos participantes del programa sobre su experiencia.

Carácter innovador:

Este proyecto combina el proceso de aprendizaje junto con el servicio de acción voluntaria con personas y/ o situaciones con las que está relacionado el Trabajo Social Sanitario, al mismo tiempo que refuerza la conexión entre la Universidad y la Sociedad.

Por otro lado, dado que los estudiantes de primero y segundo no pueden realizar

I PREMIOS HUMANOS Y CERTAMEN PROYECTOS DE HUMANIZACIÓN

prácticas académicas, se les da la posibilidad de acceder a espacios y a la realidad de las personas con las que interviene el Trabajo Social.

Divulgación:

Para conseguir que este proyecto sea conocido y animar a la participación en el mismo se proponen 2 líneas para su divulgación:

A) Divulgación Interna

Programa de formación básica y específica por parte de la UCLM hacia el alumnado:

1. Introducción a los conceptos básicos del programa: participación, voluntariado.
2. Normativa básica: definición normativa de voluntariado, derechos y obligaciones.
3. Actividades.
4. Procedimiento y compromiso del programa.

Por parte del Trabajar Social del SIAP del Hospital General Virgen de la Luz:

1. Informa del programa a los Supervisores y a los Trabajadores Sociales de Planta y Hospital.
2. Formación institucional y compromiso con la entidad y el proyecto de acción dirigido a los alumnos de Trabajo Social.

B) Divulgación externa

Presentación del proyecto en distintos foros relativos a la Calidad, Humanización y Servicios de Información y Atención al Paciente: jornadas, talleres, ponencias... para su conocimiento y posible colaboración en la implantación en otros espacios.

Nivel de aplicabilidad:

Dado que este proyecto es un programa de compromiso y aproximación a la realidad social desde la participación solidaria, su aplicabilidad se puede hacer extensible a múltiples escenarios:

1. Asociaciones sociosanitarias.
2. Hospitales.
3. Residencias de Mayores.
4. Centros de día.
5. Centros de educación especial.
6. Viviendas de Mayores/ Viviendas supervisadas, etc.

En todos estos escenarios, este programa ayudará a mejorar el bienestar de las personas a quien va dirigido e incluso a las personas de su entorno y mejorará o aumentará la calidad de vida de ambos.

Enlaces y Anexos:

- Acuerdo de confidencialidad entre el estudiante de prácticas y la entidad

I PREMIOS HUMANOS Y CERTAMEN PROYECTOS DE HUMANIZACIÓN

receptora para el tratamiento de datos por cuenta de terceros.

- Solicitud del Servicio del Programa de Aprendizaje-Servicio y Acción Voluntaria.