

GUÍA DE ACTUACIÓN

Humanizar en tiempos del Covid-19



ASEPEYO

Cuidamos de ti



Desde hace un tiempo, estamos asistiendo a un cambio de paradigma en el sistema sanitario del siglo XXI. Un nuevo modelo de sanidad basado en el abordaje integral de la salud desde un enfoque, no sólo científico, si no también humanista; una sanidad centrada en las personas y no en la enfermedad; una sanidad personalizada, empática y digna, tanto con pacientes y familiares, como con los profesionales que la desarrollan.

Actualmente, a causa de la saturación de la sanidad española y, en especial, de los hospitales, ha sido necesario derivar a pacientes enfermos del Covid-19 a los hospitales de la Mutua. En estos días de crisis, motivada por la alarma sanitaria y social que ha provocado esta pandemia, el aislamiento de los pacientes, el confinamiento de las familias y la situación extrema de los profesionales, son hechos sin precedentes a los que tenemos que prestar la mayor atención, aunando todas nuestras fuerzas.

El Grupo de humanización hospitalaria ha tenido que profundizar y utilizar todas las vías posibles para dar respuesta a los problemas y necesidades de los pacientes ingresados, de sus familias, y de los profesionales del Hospital. Para ello, la tecnología ha sido una herramienta clave.

Internet, correo electrónico, teléfono móvil, redes sociales y dispositivos como las tablets, han sido indispensables para relacionarnos con los pacientes y sus familias, para la coordinación con otros profesionales y para la búsqueda de recursos y soluciones. Además, se han establecido, más que nunca, sinergias entre los profesionales de distintos sectores y ámbitos para salir todos juntos adelante.

Hoy más que nunca, es imprescindible reforzar la humanización hospitalaria, considerando la situación de soledad de los pacientes, su edad avanzada, la presión de los profesionales y la angustia de los familiares.



Objetivo principal

Reforzar la humanización hospitalaria durante el Covid-19.

Objetivos específicos

Combatir la soledad de los pacientes aislados, acercándoles a sus familias.

Dotar de soportes de fe a los pacientes que lo soliciten.

Combatir el aburrimiento de los pacientes durante su estancia hospitalaria.

Potenciar el sentimiento de “pertenencia al grupo” de los profesionales del Hospital.

Metodología y actuaciones

Esta guía muestra las actuaciones realizadas en el hospital Asepeyo Coslada desde la perspectiva de la humanización, desde el inicio de la pandemia, hasta hoy. La guía tiene un carácter dinámico y se irá actualizando conforme evolucione la crisis.



Desde tu ventana



No hay descanso
para el guerrero



Acercando
a familias



Rompiendo
rutinas



¡Hola! Yo soy ...



Contacto
con sacerdotes



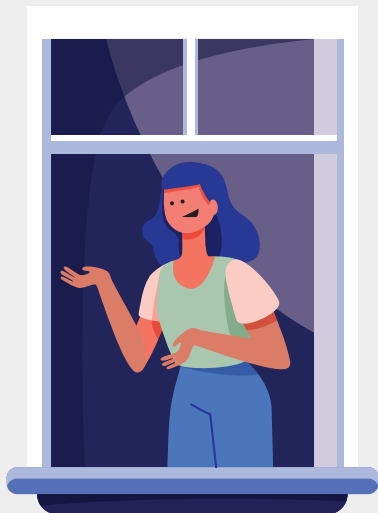
Caretes
de agradecimiento



Innovación
y propuestas



Experiencias
en tiempos
del Covid-19



Desde tu ventana

Animamos a todo el personal a que envíe **una foto desde la ventana de sus casas**, especialmente los que se encuentran confinados con teletrabajo, para que compartan sus vistas con todos los compañeros y saquen a ese fotógrafo que llevan dentro. Las iremos compartiendo con todos los compañeros mediante correo electrónico.

Hemos recibido una gran cantidad de fotografías y, cuando esta situación finalice, prepararemos una exposición con todas las imágenes recibidas para celebrar que, por fin, lo hemos superado.

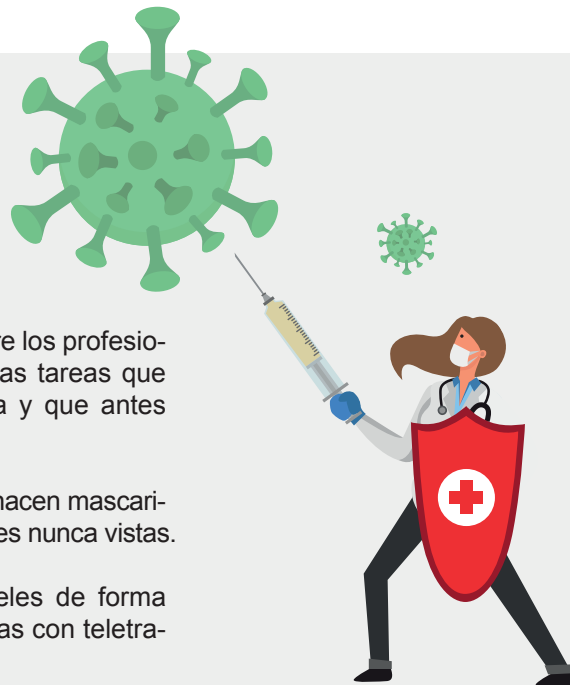


No hay descanso para el guerrero

Para fortalecer el sentimiento de “pertenencia al grupo” entre los profesionales, **difundimos cartelería** para compartir entre todos las tareas que realiza el personal del hospital que está en primera línea y que antes nunca habían hecho.

Sanitarios, administración, limpieza, cocina, lavandería... Se hacen mascarillas, batas, monos de trabajo y otras actividades laborales antes nunca vistas.

Fotografiamos todos los servicios y lanzamos estos carteles de forma periódica, para que los compañeros confinados en sus casas con teletrabajo se sientan también parte del equipo.





Acercando a familias

Para dignificar la enfermedad de los pacientes, y posibles desenlaces, se repartieron tablets a los pacientes que lo solicitaron, para comunicarse con sus familiares o para despedirse, en el peor de los casos. El equipo de enfermería estuvo totalmente involucrado.

Los familiares de los pacientes que desearon enviar cartas, fotografías, dibujos, o mensajes de cariño y apoyo a sus familiares ingresados, lo hicieron en el correo electrónico habilitado para este fin. El equipo de enfermería se encargó de entregar todos los mensajes recibidos.

También se habilitaron los teléfonos para facilitar la comunicación con sus familiares.



Rompiendo rutinas



Los profesionales del hospital donan revistas, crucigramas o cualquier tipo de pasatiempo para evitar la rutina de los pacientes. Los pasatiempos no sólo combaten el aburrimiento, también refuerza la salud física y mental de los pacientes, en este caso, pacientes de edad avanzada.



¡Hola! Yo soy ...

Para dotar de alma a los EPI's de los sanitarios, hemos animado a los profesionales a que se identifiquen con pegatinas, u otro elemento, que consideren oportuno. Además de humanizar al sanitario que cuida al paciente, se agiliza la realización de los pósters de cada servicio.



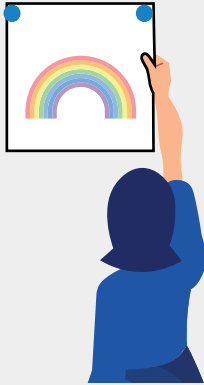
Contacto con sacerdotes

El 68,9% de personas en España son católicos y, de ellos, el 88,5% tiene más de 65 años (INE).

Se ha puesto en marcha una web para que los sacerdotes contacten con los pacientes que lo soliciten.

Como los pacientes actuales del Hospital son de edad avanzada, la población que más demanda estos servicios, verificamos esta página con el soporte informático de Asepeyo.





Carteles de agradecimiento

Diseñamos carteles de ánimo, apoyo y agradecimiento para los colectivos que trabajan en la “sombra”, como lavandería, cocina y limpieza. Creemos que hacen un trabajo ímprobo y es necesario darles las gracias.

Los compañeros con teletrabajo también enviaron carteles para apoyar a los profesionales que están en primera línea.



Innovación y propuestas

La humanización de la asistencia sanitaria durante esta crisis ha sido posible gracias a las aportaciones de todos los agentes sociales del hospital: pacientes, familiares y profesionales.

El Grupo de humanización promueve ideas creativas e innovadoras, y está abierto a escuchar y a poner en marcha nuevas propuestas a través de su correo electrónico Sin todas las personas que forman los equipos, esto no hubiera sido posible.



Experiencias en tiempos del Covid-19

El día 23 de abril (día del libro) se impulsó esta iniciativa para que todos los profesionales del hospital escribieran las experiencias que han vivido en estos momentos tan únicos, difíciles y complejos; para escuchar sus voces, sus emociones y opiniones. Es totalmente anónimo y se recogieron los relatos por medio del correo electrónico del Grupo de humanización. Todos los relatos obtenidos se imprimirán y se encuadernarán en un libro para que quede constancia de todas las experiencias vividas en estos tiempos tan duros del Covid-19, escribiendo así nuestro propio libro.

Conclusiones

Las acciones que se han ido realizando a lo largo de esta crisis han sido propuestas y ejecutadas, no sólo por los miembros que integran el Grupo de humanización hospitalaria, si no también por todos los profesionales del Hospital y de la Mutua en general; así como por los mensajes de apoyo de todos los profesionales y de sus familias, que han sido muy valiosos para ayudarnos a que juntos sigamos adelante.

El impacto de esta crisis sanitaria va a transformar la sanidad profundamente. Influirá en las infraestructuras sanitarias, en las organizaciones, en la relación con el paciente, en la importancia de las familias o en el cuidado al profesional.

El Grupo de humanización estará pendiente de todas las transformaciones que conlleve esta crisis sanitaria, y nos adaptaremos a un nuevo escenario que, con toda seguridad, influirá en un nuevo paradigma de los cuidados en la asistencia sanitaria.

Ahora, más que nunca, tenemos la oportunidad de ser mejores una vez acabe esta pandemia, y para serlo será imprescindible que todos seamos también un poco más humanos.

Autor:

Grupo de humanización hospitalaria
"Cuidar con el corazón".
Hospital Asepeyo Coslada

Maquetación:

Dirección de Comunicación
Abril 2020

Bibliografía

"Experiencia paciente"

Fundación Idis; 2018. Madrid.

"Análisis de situación de los aspectos humanísticos de la atención sanitaria en España"

Fundación Humans; 2017.

"Humanizar la asistencia en los grandes hospitales: un reto para el profesional sanitario"

García Cabeza Me; 2014. Metas Enferm. 17(1):70-74.

"Manual de buenas prácticas de humanización en los cuidados intensivos" Madrid: Proyecto HU-CI; 2019. Disponible en:

<http://humanizándoloscuidadosintensivos.com/es/buenas-practicas/>

"Unidad de Cuidados Intensivo. Estándares y recomendaciones"

Ministerio de Sanidad y Política Social; 2016. Barcelona.

"Comunicación entre profesionales sanitarios y pacientes. Percepción y estrategias de mejora de la comunicación entre profesionales sanitarios y los pacientes con enfermedades crónicas"

Novartis; 2017. Sant Cugat del Vallès. Disponible en: <https://www.novartis.es/sites/www.novartis.es/files/PDF-Comunicacion-profesional-sanitario-paciente.pdf>.

"Los efectos curativos de la música"

Senquiz Al.; 2016 Disponible en:

<https://yogainbound.org/2016/05/26/los-efectos-curativos-de-la-musica/>

"Plan de humanización de la asistencia sanitaria 2016- 2019"

Consejería de Sanidad; 2016. Madrid.

"Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria"

Servicio de Salud de Castilla-La Mancha; 2017. Disponible en:

<https://sescam.castillalamancha.es/plan-de-humanizacion/plan-de-humanizacion>

"Transparencia. Programas para la humanización asistencia sanitaria"

Disponible en: <http://www.madrid.org/es/transparencia/informacion-institucional/planes-programas/plan-humanizacion-asistencia-sanitaria-2016-2019>.