

BENCHMARKING PARA OFRECER DIGNIDAD E INTIMIDAD A LOS FAMILIARES

CELADORES DE LA GERENCIA ATENCIÓN INTEGRADA DE HELLÍN

Eusebio García Gabaldón; Juan Pedro Mínguez Parreño; M^a Dolores Santos González;

Rafael Ibáñez González; Aurelio Rafael Ramos Alfaro; Antonia Ruiz Lozano

Cada día, en los hospitales, los familiares aguardan en las salas de espera de los quirófanos mientras sus seres queridos son intervenidos. Horas eternas de angustia en las, nunca mejor denominadas, salas de espera, de esperar a que termine la intervención, a que haya salido bien, a que el pronóstico sea bueno. Ante esta situación, se ha adaptado el proyecto <Avísame> del Hospital de Vigo, que conocimos en las pasadas Jornadas Nacionales.



Metodología

El proyecto consiste en enviar un sms al familiar del paciente intervenido indicando que la operación ha finalizado y deben volver a la sala de espera. Algo tan sencillo como un sms y que aporta humanidad al familiar. Como los familiares saben que van a recibir un sms, no tienen porqué aguardar en la sala de espera. Se le proporciona libertad e intimidad para llevar la espera del modo que elija. Pueden salir del hospital y respirar aire fresco, pueden acudir a la cafetería a tomar un refrigerio, pueden visitar la capilla si ello les reconforta, o como nos decía un paciente, pueden ir al servicio sin temer que en ese momento vaya a salir el sanitario a informarles. Y siempre pueden seguir en la sala de espera, si lo desean.



Poniendo el foco en los familiares

Se rompe el ambiente de tensión de la sala, donde la ansiedad es contagiosa. Ponemos el foco en los familiares, en ocasiones los grandes olvidados. Más allá del paciente, nos encontramos con personas que viven todo el proceso a su lado y requieren que dediquemos esfuerzos a hacer más llevadero su sufrimiento, haciéndoles ver que nos importa cómo se encuentran y como se sienten.

CONTENIDO SMS

“La intervención ha finalizado. Rogamos acuda a la sala de espera en breve. Gracias.”

Benchmarking: formándonos y adaptando ideas

El Proyecto Avísame es un ejemplo de benchmarking. No es original de esta Gerencia; lo conocimos en las XVIII Jornadas Nacionales de Celadores celebradas en Vigo en Mayo de 2018. Allí se expuso este proyecto del Hospital de Vigo, extendido al resto de Galicia con magníficos resultados. Con la colaboración del Servicio de Informática del Hospital de Hellín, se ha adaptado a nuestra casuística. También demostramos la importancia de la formación. Era la primera vez que los celadores de esta G.A.I. participaban en un Congreso Nacional (obteniendo el primer premio en su comunicación oral), pudiendo aprender e incorporar ideas al trabajo diario porque, no siempre hay que inventar, se trata de conocer que se está haciendo en otros centros y adaptar esas ideas.



El celador como sujeto activo de la humanización

Con la adaptación de este proyecto del Hospital de Vigo, repensamos lo que hacemos, buscando romper con las inercias, como el permanecer esclavos en la sala de espera. Con una metodología sencilla, sin coste económico, con ganas y trabajo en equipo, rompemos esa tradicional forma de hacer las cosas. Porque somos personas cuidando de personas. En definitiva, los celadores queremos reivindicarnos como sujetos activos de la humanización, que recorremos todo el Hospital y detectamos áreas de mejora.

