

PROYECTO DE ACOMPAÑAMIENTO DE PACIENTES DEL HOSPITAL OBISPO POLANCO

Unidad de Trabajo Social
Unidad de Calidad Asistencial
Asociación Española Contra el Cáncer
Abril 2006

JUSTIFICACIÓN

Este proyecto nace enmarcado dentro del Plan de Calidad del Hospital Obispo Polanco y vinculado directamente al Programa de Detección de Riesgo Social, que nació de la colaboración entre la Unidad de Calidad y la de Trabajo Social del Centro.

“Se convierte en la medida tomada para cubrir las necesidades constatadas por medio del Programa de Detección de Riesgo Social, en unión con la voluntad de la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC) de atender a todo paciente en riesgo. En el Convenio entre la Asociación y el Hospital Obispo Polanco, figura entre las funciones del Voluntariado Hospitalario que “Si se requiere, se puede prestar ayuda a otro tipo de pacientes del Hospital”, pertenezca o no al ámbito oncológico.

Para entender el origen de esta iniciativa, debemos partir del hecho de que la población atendida en el Area IV de Salud, se caracteriza por ser mayoritariamente rural y envejecida. El índice de envejecimiento en la Comunidad Autónoma de Aragón está en torno al 20%, siendo mucho más elevada que en el resto de las Comunidades. En Teruel, según el censo del año 2001, más del 27% son mayores de 65 años. Por parte de la AECC hay que destacar que el porcentaje de nuevos casos oncológicos y su prevalencia es importante.

Se trata en la mayoría de los casos de personas que viven solas, solteras o viudas, con una red social bastante escasa, sus hermanos, hijos y otros familiares han emigrado a los núcleos urbanos de las provincias más próximas (Zaragoza, Valencia, Castellón, Barcelona y Madrid). Por esta razón no poseen una red de apoyo efectiva en los cuidados básicos de salud, notándose especialmente en las consultas externas o en ingresos sin gravedad.

En muchos casos cuentan con escasos recursos económicos, que se limitan a una pensión reducida por pertenecer al régimen agrario, dificultando el acceso a recursos privados cuando los públicos no lo cubren, como en el caso de acompañamientos hospitalarios.

Por otra parte, aunque en menor medida, también empiezan a aparecer un importante número de personas inmigrantes con dificultades con el idioma, lo que unido a las diferencias culturales y a la escasez de relaciones sociales aumentan sus necesidades y limitan el acceso a la atención socio-sanitaria.

Tras el análisis de las características de nuestros pacientes, constatamos la necesidad de contar con un sistema que permita ofrecer ayuda y acompañamiento durante la hospitalización y durante los desplazamientos y gestiones que generan las Consultas.

Con el fin de cubrir las carencias detectadas, nos planteamos que una intervención social adecuada y eficaz solo puede desarrollarse con la participación de la comunidad, ya que ella debe ser el motor de cambio.

Definimos la participación como el acceso real de las personas a las decisiones que les afectan y que consideran como importantes, fomentando la búsqueda común de soluciones y la transformación a partir de sus propios medios.

En esta línea pretendemos fomentar la co-responsabilidad y co-participación de los ciudadanos en el Hospital Obispo Polanco, entendiendo que éste es un recurso de la propia comunidad.

Como en la actualidad es deficitario el número de voluntarios, en los grupos que en él trabajan y aunque los miembros de la AECC en casos de necesidad, ya desde sus inicios en este Hospital, prestan atención a casos no oncológico, es necesario potenciar el incremento de nuevos miembros.

Teniendo en cuenta que la participación no es un hecho espontáneo, se elabora el presente proyecto con la pretensión de motivar, potenciar y apoyar el movimiento de voluntariado hospitalario. Partiendo de la filosofía de la ayuda mutua, queremos ofrecer acompañamientos no profesionales.

OBJETIVOS

Objetivo General

Asegurar mediante el acompañamiento social la atención continuada e integral del paciente en situación de riesgo.

Objetivos Específicos:

- Crear un grupo estable de voluntarios especializados
- Vincular a los profesionales del Hospital en el proyecto.
- Establecer un protocolo de actuación.
- Desarrollar cauces de coordinación entre la Institución Sanitaria y el voluntariado.

Objetivo General

Potenciar la Participación Social dentro del Hospital Obispo Polanco

Objetivos Específicos:

- Sensibilizar a la Comunidad sobre las necesidades de los pacientes del Centro.
- Concienciar acerca de la necesidad de participación social dentro del Hospital Obispo Polanco como recurso de los ciudadanos.
- Crear las condiciones adecuadas para desarrollar una actitud participativa dentro de la Comunidad.

ACTIVIDADES

3.1. Reuniones periódicas del Equipo de Trabajo.

3.2. Redacción del Proyecto.

3.3. Presentación al Equipo Directivo del Hospital Obispo Polanco y a los Directivos de la Asociación Española Contra el Cáncer, para su aprobación y asentimiento a la colaboración.

3.4. Diseño del material y medios informativos:

- Impreso publicitario con información escueta del proyecto, remitiendo a un teléfono o centro de atención para mayor información a los interesados. Este impreso se podría distribuir en salas de espera del Hospital y del Centro de Salud, asociaciones de jubilados, asociaciones juveniles, buzoneo, etc...
- Contactar con los medios de comunicación para publicitar el programa.

3.5. Campaña de Publicidad. Atender los puestos informativos.

3.6. Creación de un Censo de Voluntarios y su disponibilidad. Compromiso del Voluntario con la Organización para aquellos grupos poco estructurados que actúen en el Hospital. La AECC ya cuenta con un registro de los voluntarios que adscribe donde aparece especificada la disponibilidad de los mismos.

3.7. Elaboración por parte de la Comisión de la Guía del Voluntario:

- Derechos.
- Deberes.
- Estructura y funcionamiento del Hospital.
- Relación con los profesionales.
- Ubicación, distritos, etc...

3.8. Curso de Formación:

- Ley del Voluntariado
- Información sobre la Atención Social
- Habilidades de Comunicación
- Aspectos psicológicos a tener en cuenta en la relación con el paciente
- Conocimiento del Hospital y de su dinámica
- Funciones del voluntario
- Otros temas de interés

3.9. Presentación al Hospital y a la Sociedad

3.10. Puesta en marcha

3.11. Evaluación.

CRONOGRAMA

1º Semestre de 2006.

- Estudio y diseño del proyecto

2º Semestre de 2006

- Presentación a los Directivos
- Elaboración soporte publicitario.

1º Semestre de 2007

- Elaboración de la Guía del Voluntario.

2º Semestre de 2007

- Campaña Publicitaria. Captación de voluntarios.

Enero de 2008 (2ª quincena)

- Curso de Formación

Febrero de 2008 (1ª quincena)

- Comienza a funcionar el Proyecto.

METODOLOGÍA Y ORGANIZACIÓN

El proyecto se centra en una metodología de la participación social, cuyo punto de partida es el conocimiento de la realidad cercana con el fin de transformarla mediante la creación del grupo de voluntarios.

Por tanto, deberíamos comenzar con una definición de voluntariado, que es la pieza clave de nuestro proyecto. El Comité de Ministros del Consejo de Europa lo definió como “trabajo realizado de manera desinteresada por personas que por su propia voluntad participan en la acción social”. Concepto que se puede matizar con los requisitos que la Ley 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado:

- a) Que tenga carácter altruista y solidario
- b) Que su realización sea libre, sin que tenga su causa en una obligación personal o deber jurídico.
- c) Que se lleve a cabo sin contraprestación económica, sin perjuicio del derecho a reembolso de los gastos que el desempeño de la actividad voluntaria
- d) Que se desarrollen a través de organizaciones privadas o públicas y con arreglo a programas o proyectos concretos.

Dentro del voluntariado podemos establecer diferentes clases:

- a) **Sectores informales:** colectivos o individuos motivados que son buenos comunicadores y crean opinión.

b) Los grupos formales: colectivo organizado por una ideología u objetivo común. En nuestro caso es la atención a pacientes con dificultades de autovalerse o autocuidarse y que no cuentan con apoyo social suficiente.

Para que la actividad del voluntario sea rentable socialmente debe estar organizada y preparada adecuadamente, sobre esta base se desarrolla el presente proyecto teniendo en cuenta los siguientes factores:

- Las actuaciones voluntarias no deben enfocarse de forma esporádica y aislada
- Los centros implicados deben estar convencidos de la necesidad de la labor del voluntario
- Hay que tener en cuenta que la labor del voluntario supone un esfuerzo complementario para los profesionales implicados en el proyecto, por ello es imprescindible establecer la figura de Coordinador de voluntarios.
- Las tareas a desarrollar deben estar establecidas previamente
- Necesidad de realizar un compromiso entre el centro y el voluntario. Sólo para aquellos voluntarios que no pertenezcan a ninguna ONG. Los voluntarios de la AECC establecen un compromiso con la organización, en el que se comprometen a desarrollar la actividad voluntaria en el hospital.
- Pragmatismo, flexibilidad y capacidad de adaptación del voluntario a diferentes situaciones
- El voluntariado aporta innovación y una labor más humanizada
- Establecer programas de formación continua, como actuación de mejora y de motivación.

En base a todos estos preceptos se establecieron unas reuniones de trabajo organizativas por la Comisión para el Voluntariado, formada por las dos trabajadoras sociales del Hospital Obispo Polanco, las componentes de la Unidad de Calidad y las dos psicólogas, coordinadoras de voluntariado de la AECC, durante el primer semestre de 2004.

Se estableció que la selección y la coordinación de los voluntarios de la AECC, la realizaría la propia Asociación por medio de su Coordinadora del Voluntariado quien se organizaría con la Unidad de Trabajo Social del Hospital a fin de que se sigan las normas de funcionamiento y se cubran las necesidades como indique la Directiva de dicho Hospital.

Durante las reuniones se han ido estudiando y valorando las posibilidades de poder contar con personal suficiente para atender las necesidades de ayuda que el hospital puede demandar, que en el momento presente no son suficientes. Y se ha considerado que la primera medida para conseguirlo sea captar voluntarios.

Una vez creado un grupo estable se realizará la formación y se organizarán las funciones por medio del protocolo que presentamos a continuación.

Protocolo de derivación:

- **Interna:** Hoja de derivación de Riesgo Social en casos de necesidad programada y llamada telefónica en caso de urgencia
- **Externa:** Realizaremos una nueva hoja de derivación. La petición se remitirá por fax al Servicio de Trabajo Social desde:
 - Centros de Salud
 - Servicios Sociales de Base
 - Residencias.

La derivación inicial siempre irá dirigida a la Trabajadora Social para que determine si es una labor que pueda realizar el voluntario o es una función de un profesional del Hospital.

Tipo de derivación:

- **Programada:** La solicitud se hace con 2 ó 3 días de antelación para planificar el número de voluntarios necesarios para ese día. Se apuntará en la

agenda de voluntariado. Si se prevé que el servicio puede saturarse, las trabajadoras sociales se pondrán en contacto con la AECC para programar la participación de otro voluntario.

- **Inmediata:** El acompañamiento se cubrirá con el voluntariado que haya disponible en ese momento.

Pasos a seguir:

- El voluntario consulta la agenda de voluntariado y se pone en contacto con la Trabajadora Social.
- La Trabajadora Social explica el caso o los cambios producidos en los casos anteriores
- El voluntario realiza el acompañamiento.
- Una vez finalizada la tarea vuelve a ponerse en contacto con la trabajadora social, para comunicar la intervención realizada y si ha detectado alguna problemática nueva.
- La Trabajadora Social contactará con el servicio remitir del paciente para comunicarle la intervención llevada a cabo.

Ver diagrama

RECURSOS Y FINANCIACIÓN

Recursos Materiales:

- Un despacho
- Un teléfono
- Un buscapersonas
- Folletos
- Guía del Voluntario

Recursos Humanos:

- Voluntarios
- Psicólogas de la Asociación Contra el Cáncer
- Trabajadoras Sociales del Hospital
- Componentes Unidad de Calidad

Financiación:

- Hospital Obispo Polanco: Cesión de despacho, teléfono y material de oficina
- Subvención de entidades que destinen fondos a obra social.
- Ayudas para Programas de Calidad del Salud.

EVALUACIÓN

Durante los primeros meses de funcionamiento estará tutorizado. Se introducirán cambios en el funcionamiento si fuese necesario y se valorará quincenalmente.

Será necesario diseñar reuniones y encuentros para mantener cohesionado el grupo y cursos de actualización.

Anualmente se realizará una valoración más completa mediante:

- Encuestas de satisfacción a los usuarios, profesionales del hospital y a los voluntarios.
- Valoración de la Organización
- Estudio del cumplimiento de Objetivos

Desde hace dos años en el ámbito Nacional la AECC aplica el “Protocolo de Evaluación de la Actividad Voluntaria AECC”