



Proyecto RELAT-Hos

Castro Pérez A

Hospital Universitario de Bellvitge. Gerencia Metropolitana Sur. Instituto Catalán de la Salud (ICS). Hospitalet de Llobregat. Barcelona

e-mail: acastro@bellvitgehospital.cat



Antonia Castro Pérez.

Resumen

El proyecto RELAT-hos es una iniciativa que forma parte de un plan global de humanización del Hospital Universitario de Bellvitge, dirigido a los pacientes, familiares y profesionales. La propuesta invita al paciente hospitalizado a expresar sus emociones, sentimientos o inquietudes, a través de un relato y que este relato forme parte de un libro que se regalará a futuros pacientes interesados en su lectura durante su ingreso.

El Hospital Universitario de Bellvitge (HUB), pertenece al Instituto Catalán de la Salud (ICS) y es uno de los 5 grandes hospitales universitarios de Cataluña. Acreditado como centro de tercer nivel, dispone de tecnología y experiencia profesional para realizar los procedimientos asistenciales más complejos. Es un hospital de referencia terciaria para todo el eje sur de Cataluña.

El proyecto se puso en marcha el mes de noviembre de 2017. Durante el periodo de un año hemos recibido 57 relatos, que se van a editar en formato libro y digital bajo el título *Desde mi habitación* y que en la actualidad se encuentra en proceso de autoedición.

El magnífico soporte e implicación de todos los equipos asistenciales, junto con la respuesta de los pacientes y sus familias, ha hecho que el proyecto RELAT-Hos haya alcanzado y superado las expectativas puestas en el mismo y que dado su alto impacto humano ofrece un valor añadido a la estancia del paciente en nuestro hospital.

Este proyecto está totalmente basado en el valor y pretende mejorar la gestión de la hospitalización, puesto que incorpora una innovación en la atención centrada en el paciente.

Entre los resultados destaca que la totalidad de los relatores y los profesionales encuestados manifiestan un alto grado de satisfacción con el proyecto.

Esta recopilación de relatos e historias va más allá de una encuesta de satisfacción de la calidad percibida. La emotividad de sus escritos pone a la luz la cercanía de

muchos profesionales hacia sus pacientes, va más allá de lo que el sistema sanitario les puede ofrecer en su cartera de servicios. Hablar de personas, sentimientos, gestos, agradecimientos, ayuda, amabilidad, respeto, esperanza y profesionalidad, son valores que quedan reflejados y que complementan y mejoran la asistencia en todos los procesos.

Objetivos del proyecto o experiencia

Objetivo general: ofrecer una alternativa creativa como valor terapéutico añadido a los cuidados y a la atención que recibe el paciente hospitalizado.

Objetivos específicos:

- Integrar el proyecto en el plan de humanización del hospital.
- Ofrecer al paciente una visión y vivencia diferente de su hospitalización.
- Darle una nueva identidad, el de “relatador”, el que se sienta partícipe de un proyecto diferente, que él no esperaba y que también forma parte de su recuperación.
- Acompañar, realizarle un seguimiento durante ese viaje a la escritura.
- Editar un libro de relatos que a su vez sirva de distracción y puedan leer otros pacientes y que les pueda inspirar, ayudar o simplemente entretener.

Método

El proyecto se enmarca en el programa de humanización del Hospital Universitario de Bellvitge (HUB). Va dirigido a todos los pacientes ingresados en las diferentes unidades de hospitalización: Pacientes que ingresan de forma programada, procedentes del servicio de urgencias, procedentes de las unidades de cuidados intensivos o cuidados críticos, o bien trasladados de otros centros.

En todas las unidades asistenciales del hospital existe información del proyecto accesible a pacientes, familiares y profesionales.

El paciente interesado en escribir un relato, lo comunica al personal de enfermería, que a su vez le proporciona el material de escritura que consiste en una carpeta de tapa dura, libreta, bolígrafo, un sobre, autorización para su publicación y encuesta de satisfacción, e informa a la supervisora de planta y esta, a través del correo electrónico, informa a la coordinadora, proporcionándole el nombre del paciente y número de habitación.

Posteriormente la coordinadora visita al paciente durante su estancia para saludarlo, ampliarle la información, resolviendo sus dudas y acompañarlo durante el proceso de escritura.

Una vez terminado el relato, con el documento de autorización de publicación firmado y la encuesta realizada, lo introduce en un sobre cerrado y lo entrega a la supervisora de la unidad, que lo custodia, hasta su entrega a la coordinadora.

Si el ingreso es breve, el paciente puede acabar el relato en su domicilio y enviarlo a un correo creado al respecto (relathosbellvitge@gmail.com), recibiendo contestación inmediata de la recepción de este.

Se ha creado una comisión de lectura y revisión de relatos, formada por profesionales del hospital, escritores y pacientes, para poner en común sus opiniones y reflexiones de los relatos recibidos. Esta comisión seleccionará los relatos que formarán parte de un libro que se editará con una secuencia anual y se regalará a futuros paciente interesados en su lectura durante su ingreso en el hospital.

Resultados obtenidos

Indicadores descriptivos:

- Relatos recibidos: 57. Relatos excluidos: 0.
- Pacientes hospitalizados: 52.
- Familiares: 5.
- Documento de autorización para difundir el material escrito: han autorizado 55 pacientes que su nombre completo acompañe a su relato. Un paciente ha autorizado su publicación, pero de forma anónima. Un paciente ha autorizado su publicación con el nombre y las iniciales de sus apellidos.
- Relatos por sexo: 26 masculinos/31 femeninos.
- Relatos de pacientes quirúrgicos: 38. De pacientes no quirúrgicos: 19.

Indicadores cualitativos:

- Primer encuentro RELAT-Hos: en el marco del programa de humanización de nuestro centro, el pasado 15 de octubre, la sala de actos del Hospital Universitario de Bellvitge acogió el Primer Encuentro RELAT-Hos. A la jornada asistieron muchos de los relatores de perfiles muy diversos, que ya se habían sumado al proyecto. El acto sirvió también para llevar a cabo un primer balance de la experiencia y consolidar una iniciativa que ya es uno de los ejes del programa de humanización del hospital.

- Encuesta de satisfacción dirigida a los pacientes. La encuesta de satisfacción sobre el Proyecto RELAT-Hos ha sido cumplimentada por el 100% de los pacientes relatores, con el siguiente resultado:
 - 100% de satisfacción por haber participado en el proyecto.
 - El 100% confirma que RELAT-Hos es una iniciativa que ayuda a hacer más agradable la estancia de los pacientes en el hospital, contribuyendo a la vez a su recuperación.
 - El 100% recomendaría participar en el proyecto RELAT-Hos a un amigo o familiar que se encontrase en una situación de ingreso hospitalario.
- Encuesta de satisfacción dirigida a los profesionales sanitarios: en una muestra de conveniencia, se repartieron 50 encuestas de forma aleatoria, dirigida a diferentes profesionales, servicios del área de hospitalización y turnos del hospital. Contestadas el 90% de las encuestas, el 100% de los profesionales valoraron muy positivamente el Proyecto RELAT-Hos.

La consolidación del proyecto ya es todo un hecho. El futuro libro resultado de 57 relatos escritos por pacientes hospitalizados se encuentra actualmente en proceso de autoedición. Su presentación tendrá lugar el próximo día de Sant Jordi, 23 de abril, coincidiendo con el día del libro, en un acto organizado por el hospital.

Los relatos continúan, el interés y la satisfacción mostrada aumenta y ya disponemos de nuevos relatos para la edición del segundo libro, gracias a la implicación de todos los profesionales del hospital.

Innovación. ¿Cuáles son las características más novedosas del proyecto o experiencia que se presenta?

La escritura como valor terapéutico está ampliamente demostrada. Lo innovador es ofrecer la posibilidad de ponerla en práctica desde un entorno hospitalario durante un ingreso. Es una iniciativa novedosa, puesto que no se conoce, ni hay antecedentes de un proyecto de las mismas características en ningún centro hospitalario de España.

El proyecto está incluido dentro del plan estratégico de la organización, en los siguientes puntos:

- Más enfoque hacia los pacientes y sus familias.
- Plan global de humanización de la salud.

El proyecto RELAT-Hos propone un cambio de percepción, una manera innovadora y diferente de gestión porque ofrece una alternativa creativa como valor añadido a los cuidados y a la atención que recibe el paciente.

Este proyecto incorpora en el modelo de gestión una orientación basada en el valor y forma parte de una iniciativa que agrupa proyectos que mejoran la percepción en la calidad de la atención recibida en un hospital terciario.

Como elemento innovador incluye el proporcionar un papel más activo al paciente durante su hospitalización, le ofrece una herramienta para describir sus emociones en un entorno diferente y bajo una situación de impacto emocional traumática, ayudándole a enfrentarse a la experiencia desde una visión creativa basada en la reflexión. Como resultado, la experiencia del paciente se amplía y es vivida desde otra percepción, más humana, que es uno de los objetivos del modelo de gestión basado en el valor.

Calidad. ¿Qué mejoras en calidad se han obtenido al desarrollar el proyecto o experiencia?

Este proyecto aborda diferentes aspectos de calidad percibida. Los resultados de la encuesta de satisfacción así lo demuestran.

Dar la oportunidad al paciente a que rellene sus horas de espera, de vacío, de angustia, para que piense y escriba sobre su vida, sus reflexiones, sus emociones, sus miedos, sus progresos, su valentía, etc. y que pueda plasmarse en un libro y que este pueda ser leído por otros pacientes durante su hospitalización, hace que su mirada hacia la enfermedad tenga otro enfoque, un enfoque más generoso, el paciente “dona” su experiencia y su vivencia para ayudar a los demás que estén o puedan pasar por una situación similar.

Es un proyecto con una orientación transversal, dirigido al paciente, que a su vez satisface a las familias disminuyendo la tensión emocional ante una situación dolorosa e inesperada. Al personal de enfermería como facilitadores que le estimulan y animan a que participe y a la Institución, porque da respuesta a un nuevo modelo de gestión desde esa visión más humana y cercana que favorece la consecución de sus actuales objetivos.

Opiniones de los pacientes:

- “Si tienen algo que contar, mucho mejor en un papel que en la cabeza”. Víctor.
- “RELAT-Hos es un proyecto terapéutico porque tiene en cuenta qué supone estar hospitalizado, dándonos un instrumento para ayudarnos a sentirnos acompañados. Con ello podemos decir, y decirnos, algo que nos ayuda a superar obstáculos. Cada fracción de historia me hizo sacar a la luz, mis preocupaciones, el dolor vivido, mi sentir, e incluso, el reflejo de mi respuesta ante la vida”. Trini.
- “Me parece una genial idea, porque sirve para dar voz a los pacientes y para valorar el trabajo que realizan los profesionales. Su profesionalidad y compromiso hacen que sea una de las mejores terapias que los enfermos podamos recibir”. Juande.
- “Mi opinión de este proyecto es que puede ayudar a muchos pacientes, cuando se ven inmersos en situaciones de salud complejas. Por eso es muy conveniente crear actividades e iniciativas para acompañarlos, ayudándoles a salir de esa percepción cruda o amarga en la que se encuentran solos, pero estarían más que inundados del apoyo común”. José Antonio.

- “Esta información me cayó del cielo, cuando vi el cartel, lo vi claro. Creo que es un proyecto que puede ser muy terapéutico ya que transmitir lo que sientes te sirve como reflexión de la vida e incluso el explicar una vivencia puede ayudar a que no te sientas tan sola, dentro de este mundo”. M.^a Carmen.

Mejora de la gestión o evaluación en salud. ¿Qué aportación realiza el proyecto o experiencia para la mejora de la gestión o la evaluación de resultados en salud?

Cambio de paradigma en el modelo asistencial para mejora de la gestión: afianzar valores que el paciente describe como beneficiosos en nuestra relación con él, va a significar un cambio de paradigma, un nuevo modelo asistencial que a la práctica nos beneficia a todos. A los profesionales por su reconocimiento y la toma de conciencia de la importancia de sus actos y que forman parte de la historia del paciente. Al paciente porque lo empodera como paciente y como persona que puede crear una historia que le ayude emocionalmente a enfrentarse a su enfermedad desde una visión creativa. Dando voz y configurando un perfil de paciente “relatador” con una visión de su enfermedad diferente y que a través de la escritura puede manejar él los hilos de su propia vida.

Satisfacción: destaca la alta satisfacción mostrada tanto por los pacientes relatores, como por los profesionales implicados, los indicadores cualitativos así nos lo indican.

Evaluación: la importancia de la evaluación cualitativa, lo que de entrada puede ser lo menos perceptible e identificable, es lo más valorable por su dificultad a la par que por sus beneficios intangibles que cobran una gran importancia en los modelos de gestión sanitaria basada en el valor, favoreciendo y mejorando los procesos de atención a la enfermedad desde un punto de vista más humano.

La difusión del proyecto en los medios, dándolo a conocer a la sociedad, puede tener un alto impacto en el sector salud, dado que está orientado a mejorar los resultados en base a la experiencia del paciente.

Aplicabilidad y facilidad de extensión a otras organizaciones del sector salud. ¿En qué medida es aplicable o extensible el proyecto o experiencia a otros centros u organizaciones del sector salud?

La implicación y magnífica respuesta de pacientes, familias y profesionales ha hecho que el proyecto haya alcanzado y superado las expectativas puestas en el mismo y que dado su bajo impacto económico y su alto impacto humano, se podría desarrollar en cualquier centro hospitalario que esté interesado en ofrecer un valor añadido a la estancia del paciente en su centro.

Su puesta en marcha con estos resultados en un hospital terciario enfocado a la alta tecnología, nos indica que puede ser aplicado a centros de cualquier tipología, hospitales de segundo nivel, de salud mental, sociosanitarios, etc.