

Proyecto Referencia. Acogida y tutelaje de Profesionales en el Hospital Universitario Reina Sofía del Servicio Andaluz de Salud.

- **AUTORES:**

Luis R. Poveda Morata; Araceli Pareja Campaña; M^a Isabel Castilla Mérida; M^a Dolores Reyes Sánchez; Ángela M^a Requena Ruiz

- **INTRODUCCIÓN:**

Entre las funciones de las Unidades de Atención al Profesional (UAP) de los centros asistenciales del Servicio Andaluz de Salud está la acogida y orientación de los profesionales que se incorporan a la organización.

En el Hospital Universitario Reina Sofía entendemos que esta acogida no debe quedarse en un mero formalismo de entrega de documentación y bienvenida al Centro, sino que debe ser algo más amplio e incorporar un período de tutelaje que facilite la integración del profesional al centro de trabajo, contando para ello con profesionales voluntarios dispuestos a colaborar como Compañeros de referencia.

Este proyecto que va dirigido al Personal de Gestión y Servicios comienza a desarrollarse en el Hospital el año 2005 y con su implantación pretendemos:

- Ofrecer una acogida motivadora y alentadora.
- Favorecer la asunción eficiente de responsabilidades y funciones del puesto de trabajo.
- Disminuir el tiempo de integración al Centro y al Servicio Andaluz de Salud.
- Formar más y mejor a nuestros profesionales. Incentivarlos.
- Implicar a los profesionales en la filosofía, la política y la cultura de nuestra organización.

El Proyecto consta de tres fases: Acogida, Tutelaje y seguimiento, Valoración.

- Fase de acogida.- La UAP recibe al profesional, toma datos de filiación, facilita información sobre el centro, características de su nombramiento, cartera de servicios de la UAP, entrega Manual de Orientación, informa sobre el Proyecto, solicita Currículum y pone en contacto con el cargo intermedio. Este se encarga de asignarle un compañero de referencia al profesional de nueva incorporación.

- Fase de tutelaje y seguimiento.- El protagonismo corresponde a la figura del Compañero de referencia (guía, tutor) y al profesional de nueva incorporación (tutelado). Aunque en nuestro Hospital la mayoría de los profesionales vienen asumiendo -de manera informal- un papel de tutores, facilitando así la integración al puesto de trabajo de sus nuevos compañeros, con este Proyecto se le da un tratamiento formal y estructurado a la figura del citado compañero de referencia.

- Fase de valoración.- Una vez finalizado el período de tutelaje, se lleva a cabo una valoración del mismo.

- **MATERIAL Y MÉTODOS:**

Previa a la puesta en marcha del proyecto se acometieron una serie de actuaciones para dar a conocer el mismo, captar compañeros de referencia y orientarlos en su misión de tutelaje.

Para ello, por parte de profesionales de la Subdirección de Gestión y Atención al Profesional se realizó una presentación en una de las Aulas del Centro (celebrándose 10 sesiones en total), dirigidas a:

- Personal de Función Administrativa (adscrito a la Dirección Económico-Administrativa, Área Asistencial, Secretarías de Servicios y Unidades).
- Personal de Almacén.
- Servicio de Atención al Ciudadano.
- Servicios Generales.

Igualmente se celebraron reuniones en distintas dependencias del Hospital, al objeto de informar a los profesionales de:

- Mantenimiento
- Cocina
- Lavandería.

La presentación del proyecto tuvo una buena acogida y actualmente contamos con un total de 50 profesionales que colaboran como compañeros de referencia.

Igualmente han sido varios los cargos intermedios y responsables de Unidades los que se han prestado a colaborar bien como compañeros de referencia o como coordinadores de su grupo.

Así mismo, terminadas cada una de las fases de tutelaje de los profesionales de nueva incorporación, se procedió a la entrega de una encuesta de opinión tanto a tutelados como a tutores.

- **CONCLUSIONES:**

Desde la puesta en marcha del Proyecto, en Junio de 2005 hasta la fecha, se han incorporado a nuestro Hospital,

tras superar el proceso selectivo de consolidación de empleo actualmente en desarrollo en nuestro Servicio de Salud, un total de 41 profesionales, de ellos 13 Celadores, 19 profesionales de Función Administrativa, 3 Pinches, 5 profesionales de Lavado-Planchado y 1 profesional de Oficios.

A abril de 2006 únicamente se encuentra en fase de tutelaje el personal Celador, las demás categorías especificadas han superado ya dicha fase y se ha procedido a realizar una encuesta de satisfacción dirigida tanto a compañeros de referencia como a tutelados, que nos ha permitido obtener retroalimentación sobre los resultados del Proyecto, sintetizándose dicha información en los siguientes datos:

Tutelados.

Un 65.22% de los tutelados considera el hecho de haberle asignado un compañero de referencia como positivo, un 30.43% como muy positivo.

El 65.22% califica la acogida recibida como muy buena, mientras que un 34.78% la califica de buena.

El 95.65% considera que el compañero de referencia le ha facilitado su integración al Hospital, manifestando un 86.95% que el proceso de aprendizaje y adaptación a su puesto de trabajo le ha resultado fácil.

Compañeros de referencia.

El 95.65% de los compañeros de referencia se muestran dispuestos a tutelar a futuros compañeros.

El 82.60% considera que su labor ha facilitado al profesional de nueva incorporación su integración al Hospital, adquiriendo este más rápidamente sentido de pertenencia a la organización.

Con este Proyecto hemos dado un paso más en la acogida al profesional, motivando tanto a compañeros de referencia como a profesionales de nueva incorporación, disminuyendo el tiempo de integración al Centro y al Servicio Andaluz de Salud e incrementando tanto su grado de satisfacción, como el sentido de pertenencia a esta Organización.

