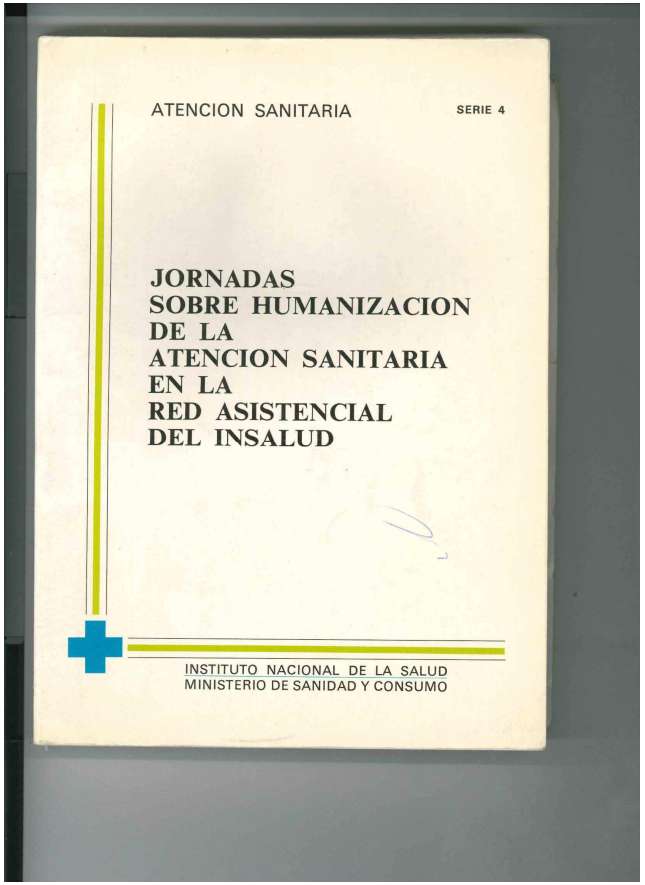
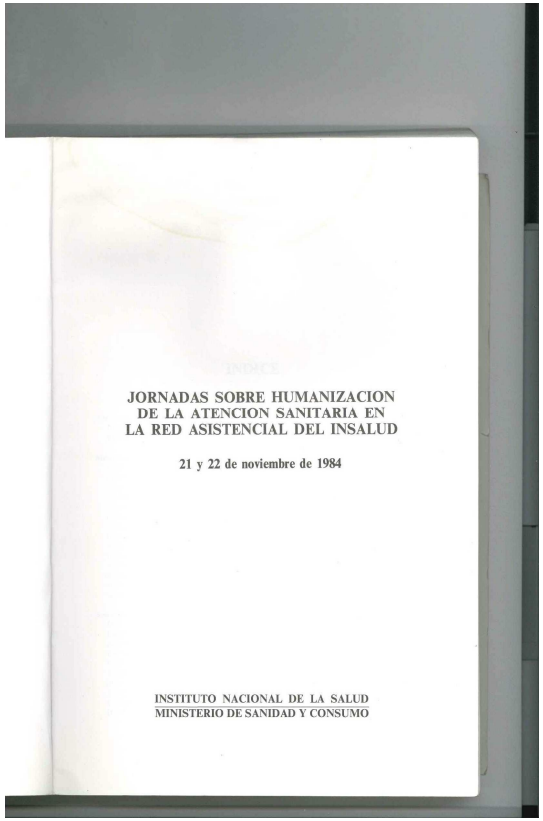
Hospital Central de la Cruz Roja
San José y Santa Adela

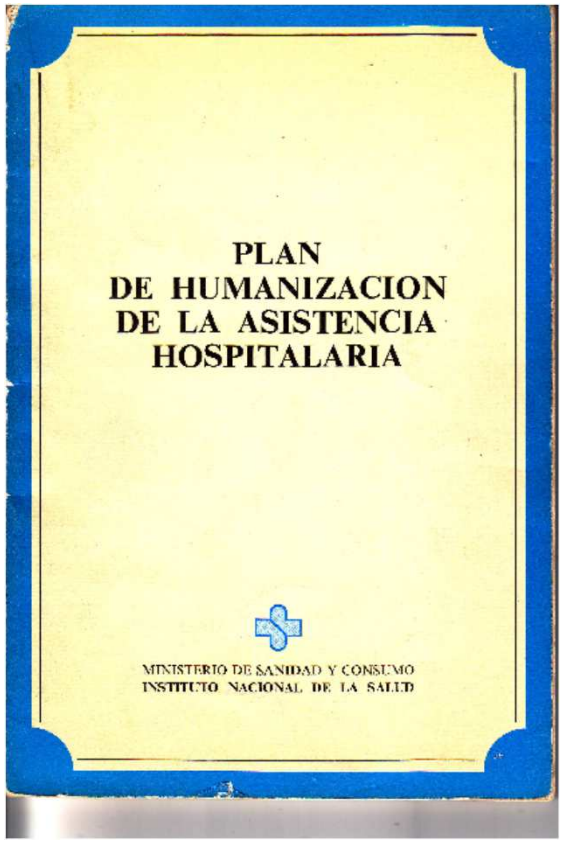
PLAN DE HUMANIZACIÓN DEL HCCR

¿¿¿Esto es algo nuevo???

- Es un camino….recorrido desde 1984 y también por recorrer….







"Lo que no se da, se pierde"

Gabi Heras
Médico Especialista en Cuidados Intensivos
Creador y Blogger de Proyecto HU-CI

Aprendemos a golpes, somos así. Pero a pesar del dolor que genera una enfermedad o incluso la muerte, mi padre me enseñó cómo uno puede hacerse amigo de sus males y que eso es cuestión de actitud, que nunca hay que dejar de creer.

El cáncer le devolvió la vida, pudo reencontrarse consigo y con su familia y dio todo su amor en cada latido. Con presencia, saber estar y dignidad. Siempre acompañado por mi madre, el amor de su vida, que lo cuidó durante 20 años.

Fue el paciente quién enseñó a su hijo médico a hablar de la muerte con naturalidad, lo que me permitió estar sereno y acompañarle mientras pasaba al otro lado, rodeado de amor y familia, sin aparatos.

Con su ejemplo, mis padres me enseñaron la importancia del poder de la escucha, que lo que no se da, se pierde, y que lo último que se pierde es el sentido del humor.

Tres grandes lecciones que hoy comparto con ustedes.

Hospital Central de la Cruz Roja
San José y Santa Adela
SaludMadrid

¿Que hemos aprendido?

UNIVERSIDAD DE LOS PACIENTES

Conocimiento al alcance de pacientes y ciudadanos

La experiencia de enfermar

- Todos los pacientes son usuarios. Pero no todos los usuarios son pacientes.
- Los términos consumidor, cliente o usuario implican una capacidad de elección.
- Los pacientes no eligen estar enfermos, ni la salud es un objeto de consumo.
- Los pacientes acuden a los centros de salud por necesidad y no por voluntad.
- La enfermedad implica un estado de fragilidad física, vulnerabilidad emocional y estigmatización social.
- La enfermedad afecta a toda la familia y no solamente al paciente.

Fundació Josep Laporte Casa Convalescència UAB

UAB Universitat Autònoma de Barcelona

DECÁLOGO PARA LA HUMANIZACIÓN

1. Mira al paciente a los ojos, sé receptivo, dale la mano al entrar, al salir, sonríe, preséntate y sé amable. Tú has elegido la profesión pero él no ha elegido ser paciente.

2. El paciente no es un número, una cama, un diagnóstico, ni un adjetivo. Llámale siempre por su nombre considerándole un ser único con sus vivencias, su historia personal, sus creencias, su entorno y circunstancias. Atiéndele como él quiera ser tratado.

3. Siempre que el paciente lo considere adecuado, no excluyas a su familia o acompañantes, facilítales permanecer a su lado porque le será de gran apoyo para afrontar su enfermedad y también un aliado terapéutico.

4. Infórmale sobre el proceso de su enfermedad con un lenguaje comprensible y explícale las opciones terapéuticas. Pregúntale por sus circunstancias y escucha lo que tiene que decir. Asegúrate de que te ha comprendido y resuelve sus dudas.

5. No impongas tus criterios, comprende su voluntad y sus prioridades. Involúcrale en las decisiones y ayúdale a tomarlas con tu conocimiento y experiencia.

6. Respeta su intimidad y la confidencialidad de la información en todos los momentos de la atención sanitaria (con especial atención en los entornos docentes).

7. No juzgues al paciente, acompáñale en su proceso, cuídale y confórtale sin discriminación ni juicios de valor.

8. Organiza las actividades asistenciales teniendo en cuenta las necesidades del paciente. Facilítale el confort necesario para favorecer su bienestar.

9. Sé empático con el sufrimiento y sensible ante las necesidades del paciente y sus familiares y las tuyas propias; cuídate para poder cuidar.

Recuerda que un ser humano en situación de vulnerabilidad no pierde su dignidad; cuída

Humanizando la asistencia

Hospital Central de la Cruz Roja
SaludMadrid San José y Santa Adela

Una estrategia de humanización se asienta en el uso de herramientas como:

- Calidad de trato
- Información y comunicación
- Seguridad y confianza
- Continuidad e integración de la atención
- Accesibilidad externa e interna
- Confort de los entornos. Cuidado en las situaciones especiales
- Participación y corresponsabilidad de los ciudadanos
- Fomento de la autonomía de las personas
- Atención integral y holística
- Los profesionales, agentes de humanización
- Dignidad y respeto de los derechos de las personas
- Comprensión de las necesidades y expectativas de los pacientes y/o ciudadanos

Estructura del Plan de Humanización de la Comunidad de Madrid 2016-2020:

- Cultura de humanización
- Humanización y atención al profesional
- Información personalizada y acompañamiento
- Humanización de la asistencia en las primeras etapas de la vida, infancia y adolescencia
- Humanización en la atención de urgencias
- Humanización en la hospitalización
- Humanización en unidades de cuidados intensivos
- Humanización en la atención de la salud mental
- Humanización y paciente oncológico
- Humanización ante el final de la vida
- Escuela Madrileña de Salud

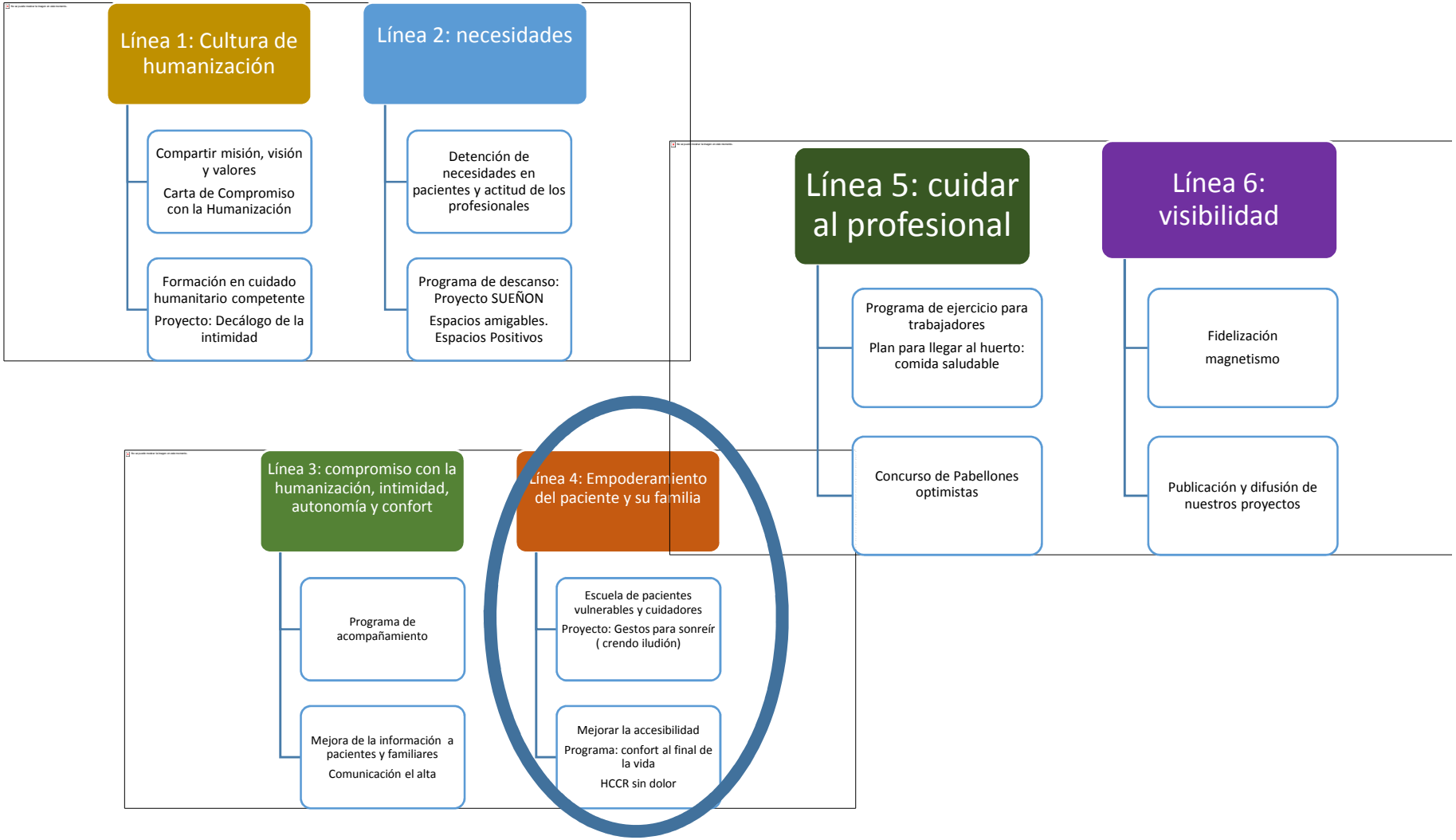
El proyecto del Hospital Central de Cruz Roja

"Aprendamos a saber hacer, para y con el otro en su realidad. La Condición: Hacer Fácil y sencillo, con nada de prisa, nada de soledad, nada de temor, nada de dolor, nada de miedo…..porque sabremos estar ante la necesidad de los pacientes y sus familias"

Hospital Central de la Cruz Roja
SaludMadrid San José y Santa Adela

Líneas de Trabajo del Plan: (aplicables al Hospital Central de Cruz Roja)

- - Cultura de Humanización: Liderazgo en la Cultura y compromiso
- - Humanización en la Hospitalización. Etapas de la vida, accesibilidad, confortabilidad
  - Escuchar y conocer las necesidades
- - Humanización al final de la vida
- - Información Personalizada y acompañamiento
- - Profesionales competentes en Humanización
  - Profesionales optimistas y cuidados
- - Humanización en lo básico: Alimentación y menús especiales para acompañantes
- - Potenciación del entretenimiento en Autocuidado
- - Estar Alineados con la Escuela Madrileña de Salud de la Comunidad de Madrid poniendo en marcha una Escuela Propia


Línea 1: Cultura de humanización
Compartir misión, visión y valores
Carta de Compromiso con la Humanización
Formación en cuidado humanitario competente
Proyecto: Decálogo de la intimidad
Línea 2: necesidades
Detención de necesidades en pacientes y actitud de los profesionales
Programa de descanso: Proyecto SUEÑON
Espacios amigables. Espacios Positivos
Línea 5: cuidar al profesional
Programa de ejercicio para trabajadores
Plan para llegar al huerto: comida saludable
Concurso de Pabellones optimistas
Línea 6: visibilidad
Fidelización
magnetismo
Publicación y difusión de nuestros proyectos
Línea 3: compromiso con la humanización, intimidad, autonomía y confort
Programa de acompañamiento
Mejora de la información a pacientes y familiares
Comunicación el alta
Línea 4: Empoderamiento del paciente y su familia
Escuela de pacientes vulnerables y cuidadores
Proyecto: Gestos para sonreír (crendo iludión)
Mejorar la accesibilidad
Programa: confort al final de la vida
HCCR sin dolor

Grupo Creando ilusión: Optimismo 2017: “ Gestos para sonreir”

El día te llenará de razones para sonreír ¡No te olvides de hacerlo!

Noviembre: Una píldora musical o teatral

Agosto : Cuenta cuentos: Los pacientes se ponen a contar historia saludables

Este año llegamos al huerto: cafetería y comida de pacientes

Con frutas y verduras

La resaca de San Isidro en la cafetería: cocido madrileño.

Mayo: San Isidro y el día del enfermo

Septiembre: Saluda y di buenos días con una sonrisa: pegatinas

Octubre: Concurso: la iniciativa para potenciar la sonrisa en los pabellones

Junio: Medioambiente

Mercadillo tres RRR , de trueque y concurso de reciclado

Cuenta cuentos en la guardería

Mejora de las estructuras de estar: salas de espera y casa del medico

Merendar con los Reyes Magos en Diciembre

Mejorar la estructura: mas amable y mas confortable

Julio: Un jardín aprovechable y señalizado para ser disfrutado

Mayo: comer rico

Junio: preservar el planeta

Julio: disfrutar de la naturaleza

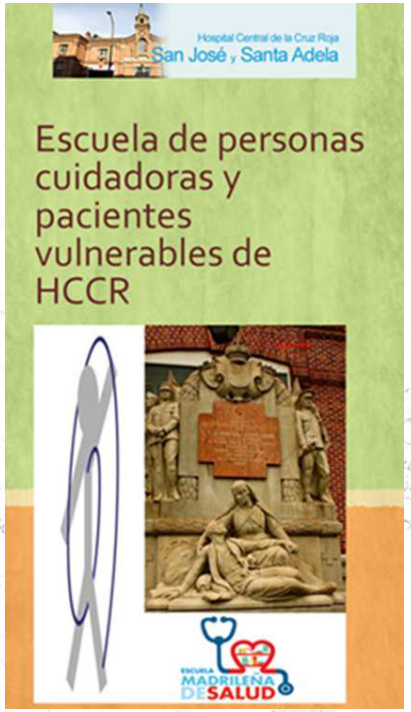
agosto: escuchar para compartir

Septiembre: sonríe es gratis

Octubre: música y teatro para vivir

Noviembre: concurso el pabellón mas optimista

Diciembre: merienda con los reyes magos en la fiesta de “Oeste”



Proyecto: Escuela HCCR para Personas Cuidadoras y de Pacientes Vulnerables en alianza con la Escuela Madrileña de salud

Liderando el empoderamiento de las personas que cuidan

Hospital Central de la Cruz Roja
San José y Santa Adela

Capacitación Individualizada: entrenamiento en planta: supervisora. Enfermera y auxiliar de enfermería. Evaluación en el informe de alta

Grupal Cuidador: Talleres mensuales con sesiones predefinidas. Talleres con expertos. Aula Abierta para cuidadores

Grupal Paciente quirúrgico: Aula del Autocuidado: capacitación y refuerzo de la información ya recibida. Taller de adaptación a la vida cotidiana

Esperamos vuestro apoyo y colaboración

Hospital Central de la Cruz Roja
SaludMadrid San José y Santa Adela