



Hospital Central de la Cruz Roja  
San José y Santa Adela

# PROYECTO “CREANDO ILUSIÓN”

## GESTOS PARA SONREIR. PLAN DE HUMANIZACIÓN H.C.C.R

*PROYECTO DISEÑADO CON EL OBJETIVO DE SISTEMATIZAR ACTIVIDADES COMPARTIDAS ENTRE PROFESIONALES Y PACIENTES QUE SEAN CREATIVAS Y QUE APOYEN A LAS PERSONAS, TANTO A LAS QUE ESTAN INGRESADAS COMO A LOS PROFESIONALES, DESARROLLANDO EL ESTABLECIMIENTO DE RELACIONES BASADAS EN LA CONFIANZA A TRAVES DE LA PROMOCIÓN DE LA SONRISA. UTILIZANDO COMO MEDIO ACTIVIDADES COTIDIANAS Y SENCILLAS COMO EL RELATO, LA MUSICA Y PARTICIPACIÓN, POTENCIANDO EL CONCEPTO DE UN TIEMPO TERAPEUTICO, CADA UNO A SU RITMO Y EN LAS MEDIDAS DE SUS POSIBILIDADES.*

# SONREIR, APOYAR, COMPARTIR: ESTO TAMBIEN IMPORTA



GRUPO CREANDO ILUSIONES: GRUPO INSTITUCIONAL VINCULADO A LA COMISIÓN DE HUMANIZACIÓN Y COORDINADO POR CARMEN FERRER ARNEDE. JEFE DE SERVICIO DEL INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PACIENTE DEL HOSPITAL CRUZ ROJA.

- Emilia Sobrera Gonzaga (AA)
- Antonia Valle Martin ( TS)
- Honorio Redondo ( Mantenimiento)
- Victoria Romero Cortes( SR)
- Yolanda de Huerta Dios (Personal)
- Susana del Valle Gómez (Supervisora de Enfermería)
- Ángeles Díaz Salas ( Técnico DE Calidad )
- M<sup>o</sup> José Serrano Sandoval( Gobernanta)
- Patricia Macías Pinar ( A. Enfermería)
- Rosa Martínez López (enfermera)
- Carmen Ferrer Arnedo(enfermera SAP )

Personas de Apoyo para actividades concretas:

- Dolores Moral (jubilada)
- Encarna Bartolomé (Auxiliar de Enfermería, nuestro Rey Baltasar)
- José María Rodríguez Merino (jubilado)
- Adolfo González (Jardinero)

COORDINADO POR SERVICIO DE ATENCIÓN AL PACIENTE

GRUPO CONSTITUCIÓN: 25 DE NOVIEMBRE 2016

## Justificación:

El profesor Henri Mintzberg nos enseñó que la eficacia de una buena Organización y de sus líderes pasa por identificar lo que es su verdadera labor en cada situación específica a la que se enfrentan y adaptada a lo que son los requerimientos de los clientes.

Y por tanto, no se trata de pensar solo en el negocio, en las estrategias, los objetivos y las acciones sino en ser capaces de trasladar actividades que inspiren confianza, proponer elementos que permitan recuperar la ilusión de los equipos. Todo ello con la gestión de la información veraz, objetiva y realista pero ilusionante.


Este pensamiento junto con el proceso de transformación en el que se encuentran los hospitales DEL SIGLO XXI, hacia un modelo organizativo centrado en las personas constituye los pilares conceptuales e este proyecto. Para el año 2017, el Hospital central de la Cruz Roja de la Comunidad de Madrid se ha propuesto desarrollar pequeñas acciones capaces de impregnar de optimismo la cotidianidad con el fin de promover la seguridad y la confianza de los pacientes desde lo más cotidiano y sabiendo que “pequeñas acciones traen grandes consecuencias”.

### **LA BASE TEÓRICA DEL PROYECTO**

Martin Seligman habla de desarrollar el optimismo inteligente como actitud, por tanto de un elemento clave para organizaciones basadas en las personas. El optimismo inteligente ve la realidad con objetividad y es capaz de reconocer lo que no funciona, pero no pierde ni un minuto en quejarse de ello sino que hace lo posible por solucionarlo en la medida de sus posibilidades.

También es interesante tener en cuenta que el optimismo es la gasolina de la automotivación. Goleman defiende que el optimista:

- Persiste en sus objetivos a pesar de las dificultades y contratiempos que surjan.
- Actúa, porque tiene la esperanza de que las cosas salgan bien, centrándose en las oportunidades y no en las amenazas.



- Piensa que las dificultades o contratiempos se deben a circunstancias manejables más que a fallos propios.

El optimismo inteligente es mirar más allá de lo negativo y poder convertir la situación que se nos presenta en una posibilidad para avanzar.

Ser optimistas de manera inteligente significa que nos centramos en las soluciones en lugar de las dificultades y no, no es pasar de lo negativo, sino utilizarlo para crecer.

El divulgador científico y economista Eduard Punset, sintetiza las claves del optimismo en tres puntos fundamentales que, según él, atraen la verdadera felicidad. Estos son: la esperanza de vida, la medicina personalizada y el conocimiento de las emociones.

Podemos ser felices a pesar de las circunstancias que nos rodean, pero para ello lo más importante es querer serlo y empezar a cultivar esa actitud.

Estos consejos te ayudaran:

Abre los ojos. Todos recordamos la famosa película homónima que retrataba una autoimagen distorsionada así como una imagen subjetiva con respecto al entorno. Justamente esto es lo que quién practique el optimismo inteligente debe evitar: mantener sus ojos cerrados a la propia realidad y a lo que ocurre alrededor. Los prejuicios, el miedo y el acomodamiento son los peores enemigos del autoconocimiento.

Alimenta la mente y el cuerpo. No se puede ser feliz a pesar de todo si pesa más la apatía, el carácter autodestructivo (rencor, nostalgia, culpa, melancolía...) y la desesperanza. No hay una fe mayor que la que procede de la fuerza de voluntad de alcanzar un objetivo. Si alimentas la mente y el cuerpo con nuevos objetivos, nunca dejarás de ser optimista.

“Cultiva los pequeños placeres”. Directamente desde la película de Jean Pierre Jeunet y Marc Caro, Amelie, esta frase es la síntesis del optimismo inteligente. En ocasiones, estamos tan ocupados con llevar a cabo grandes empresas que nos olvidamos de ese día a día, de esos pequeños placeres cotidianos que realmente dan sentido a nuestra vida entera.

Lucha. Frases como “yo ya lo he hecho”, “ya soy demasiado mayor” no sirven. La vida es luchar y, curiosamente, la misma batalla, querer crecer, aprender, crear y derribar muros son una garantía contra la enfermedad. ¡Mientras estés vivo, siéntete vivo!

## Actitud ante la Vida: La Importancia del Optimismo

*"los estudiantes con un alto nivel de expectativas se proponen objetivos elevados y saben lo que deben hacer para alcanzarlos. El único factor responsable del distinto rendimiento académico de estudiantes con similar aptitud intelectual parece ser su nivel de expectativas".*

El optimismo y la esperanza impiden caer en la apatía, la desesperación o la depresión frente a las adversidades. Los pesimistas consideran que los contratiempos constituyen algo irremediable y reaccionan ante la adversidad asumiendo que no hay nada que ellos puedan hacer para que las cosas salgan mejor y, por tanto, no hacen nada para cambiar el problema.



## 2.- Entorno: Descripción del Hospital Central de la Cruz Roja de la Comunidad de Madrid



El Hospital Central de Cruz Roja San José y Santa Adela, es un hospital con 100 años de Historia y perteneciente a la red pública del Servicio Madrileño de la Salud. Se encuentra estratégicamente situado en el centro de la Ciudad de Madrid y dispone de un conjunto de edificios integrados por un jardín de unos 1200 metros cuadrados aproximadamente que hace del hospital un lugar apacible situados en la intersección de dos grandes vías de comunicación: la Avenida de Reina Victoria y la Avenida de Pablo Iglesias, en las proximidades de la Glorieta de Cuatro Caminos

Se trata de un hospital de Apoyo, donde existen 156 camas instaladas y distribuidas en pabellones. El área de hospitalización tiene una actividad media anual de 5839 ingresos y 33.633 estancias. Básicamente de pacientes frágiles en Medicina Interna y Geriátrica.

Dispone de hospitales de Día Geriátrico con 22 puestos y otro Medico con 11 puestos.

También dispone de 9 quirófanos, con una actividad media anual, de número total de 13.282 de intervenciones programadas ambulatorias (CMA). También se realizaron un total de 110.397 consultas médicas y de enfermería.



# Grupo Creando ilusión: Optimismo 2017: “ Gestos para sonreír”



El proyecto creando ilusión tiene como única pretensión generar sonrisas en el paciente, su familia y el profesional . Por tanto, consiste en centrar cada mes en una acción que implique tanto a los pacientes como a los profesionales en el optimismo inteligente.

Basicamente el proyecto se lleva a cabo en los pabellones de la hospitalización.

Se trata de centrar el mes en una actividad sencilla y cotidiana que transmita optimismo y apoye el empoderamiento de los pacientes y también promueva el trabajo colaborativo.

**AMBITO y METODOLOGIA:**

El grupo impulsor es Grupo Creando Ilusión en el que están representadas todas las categorías del hospital y que además es un grupo vinculado al Plan de Humanización del Hospital y al Servicio de Atención al Paciente que lidera este proyecto.

Desde el grupo se propone a los pabellones su participación como impulsores, para este año, el pabellón impulsor es el número 15, dedicado a la geriatría en procesos de reagudización y corta estancia.

La actividad consiste en fijar un hecho al mes que genere una sonrisa.

Se planifican las actividades y se han repartido a lo largo de los meses, nombrando un líder por actividad.

Este lidera y trabaja con un modelo ad-hoc, se apoya en expertos, comité y comisiones del hospital, de tal modo que de manera natural se comparta la actividad entre pacientes y profesionales.

Se publica de la intranet del hospital el podcast es decir la imagen de la actividad del mes que al abrir el ordenador aparecen para los profesionales y se publicita en la revista del hospital "adn - HCCR" y para los pacientes, se hacen carteles o dípticos que se reparten para que también participen y se evalúa la actividad.



## **DISTRIBUCIÓN DE LA ACTIVIDADES:**

MES DE ENERO: El día de Reyes , el servicio de Atención al Paciente reparte entre los trabajadores del Hospital que trabajan ese día un libro con el que se desea feliz año nuevo.

A los pacientes ingresados, se les entrega un regalo de parte de la Dirección Gerencia.

MES de FEBRERO Y MARZO COMIENZA DOS ACTIVIDADES: LECTURA DE POESIA PARA PACIENTES EN LA SALA DE CONFORT Y EL PROGRAMA AUDIO LIBRO con los

MES de MAYO: COMER RICO. Se celebra, San Isidro, el día del Paciente y el día de a Nutrición. Se repartirán postres especiales y se realizaran relatos con la Historia del Santo, o talleres para promover consumo de fruta y verdura.

MES de JUNIO: PRESERVAR EL PLANETA. Mercado de Trueque y talleres e reutilización y reciclado.

Celebramos el día del medio ambiente y se regalan plantas en un encuentro que se hace en el jardín para promover la participación de profesionales, visitas y pacientes.

MES DE JULIO: DISFRUTAR DE LA NATURALEZA. Promover paseos por el jardín e identificar pájaros, plantas...Los pacientes se bajan al jardín y se promueven grupos de tertulia desde el proyecto: Ningún paciente solo

MES DE AGOSTO: ESCUCHAR Y CONTAR RELATOS PARA COMPARTIR. En salas comunes promover cuentacuentos y contar relatos entre los pacientes y los profesionales.

MES DE SEPTIEMBRE: SONREIR ES GRATIS. PREMIA CON UNA PEGATINA. Repartir pegatinas entre los pacientes para que premien a los profesionales cuando les den los buenos días con una sonrisa. También participan los pacientes.

MES DE OCTUBRE: SEMANA MUSICAL Y TEATRAL. LA MUSICA NOS DA VIDA. Voluntarios y profesionales realizaran conciertos en sala comunes y en la sala de confort para los pacientes y sus familias.

MES DE NOVIEMBRE: CONCURSO PABELLONES OPTIMISTAS. Se realizará un concurso de ideas y acciones que promuevan el optimismo con un premio al equipo más creativo.

## MES DE DICIEMBRE:

- MIRIENDA CHOCOLATADA CON NUESTROS HIJOS. Este año el tema: UNA FIESTA CON LOS REYES MAGOS PERO EN EL OESTE AMERICANO. Los profesionales vestidos de vaqueros e indios recibirán a los Reyes Magos quienes traerán regalos para nuestros hijos y los pacientes celebrando la Navidad.

La temática cambiará cada año se trata de reunir en un espacio lúdico a los hijos de los trabajadores a merendar, promover la reutilización para lo que se reparten juguetes usados que previamente los trabajadores nos han donados y libros infantiles.

También se promueve la alimentación tradicional: Bizcocho casero, fruta, bocadillos y se invita a un payaso, mago, animador.....para hacer juegos juntos.

- PROYECTO: CONCURSOS DE AMABILIDAD: pegatinas de sonrisas, mascarillas decoradas.

- PROYECTO: BANCO DE TIEMPO PARA EL HOSPITAL: Hacemos cosas en nuestro tiempo libre y se las llevamos al hospital para pacientes y compañeros.

- CONSTRUIMOS NUESTRO ARBOL NAVIDEÑO DE CARTON CON LOS OBJETOS QUE HACEN NUESTRO HIJOS.

Este es el Árbol que preside la entrada al Hall de Reina Victoria nº 22. Y a los niños les entregamos un diploma por ayudarnos a decorar el hospital.



**¿Que dicen los paciente?**

Nombre  
Dirección  
Teléfono  
Fecha

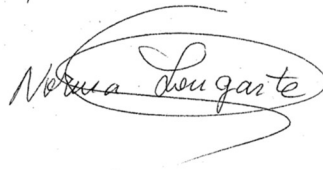
DIRIGIDO A:

Gerente del Hospital Central  
de la Cruz Roja - San José y Santa Adela

Estoy super contenta del trata-  
miento de hoy y otros días  
del personal. Cariñosos, atentos,  
te atienden con cariño y sonri-  
sas, son ~~angelitos~~ Angeles - diría  
yo, en fin, encantadores.

son dignos de la santa. tengo  
84 años, - (Todos desde las muor-  
tas -

Fdo:



AGRADECIMIENTO

Nombre Ap  
Dirección  
Teléfono  
Fecha

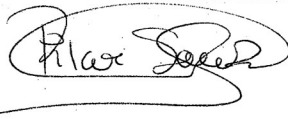
DIRIGIDO A: TODO EL PERSONAL.

MI MADRE HA ESTADO ESTUPENDAMENTE  
ATENDIDA POR TODO EL PERSONAL.

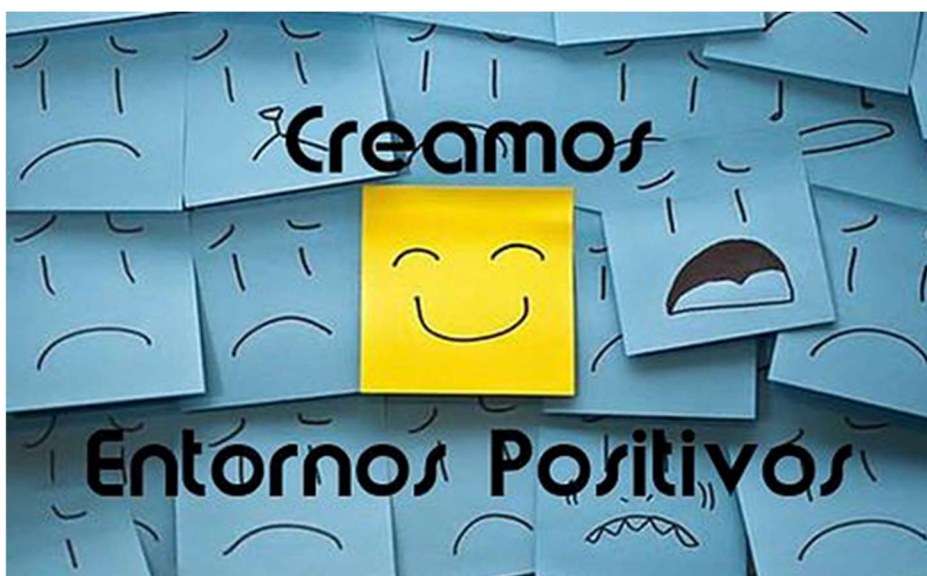
LA COMIDA HECHA CON CARINO. Y  
ESO SE NOTA. MUY BIEN PRESENTADA

MUCHÍSIMAS GRACIAS A TODOS. POR  
VUESTRA ENTREGA Y PROFESIONALIDAD  
Y LO MAS IMPORTANTE "HUMANIDAD"  
COISA QUE EN LOS TIEMPOS QUE  
CORREN SE AGRADECE.

Fdo:



## Algunas Actividades: reportaje



Reportaje gráfico de algunas acciones :Promover cantar y contar relatos



- La fiesta de Navidad y llegada de los Reyes Magos:





- Merendar en el hospital chocolate con nuestros hijos:

