

PROTOCOLO DE VOLUNTARIADO HUMANIZACIÓN DE LA SANIDAD



JUSTIFICACIÓN

Este proyecto nace desde el servicio de Trabajo Social del Hospital de León. Tras el análisis de las características de nuestros pacientes, constatamos la necesidad de contar con un sistema que permitiera ofrecer ayuda, apoyo y acompañamiento durante la hospitalización y durante los desplazamientos y gestiones que se generan a lo largo de todo el proceso de la enfermedad.

Con el fin de cubrir las carencias detectadas, (soledad, falta de soporte familiar, cuidador principal mayor, padres trabajadores, escasa red social de apoyo, recursos económicos limitados, pacientes con edad avanzada, pacientes sin vinculaciones socio familiares...) 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.

El aumento de las necesidades sociales detectadas se pueden explicar por el cambio social que se está produciendo, la función de cuidado que ejercía la unidad familiar, actualmente no es posible ya que el ritmo de vida y las obligaciones diarias hacen imposible que, por un lado, aquellos que cuentan con familia cercana, puedan prestar las atenciones diarias que un proceso de

enfermedad requiere, y por otro lado, muchos pacientes no cuentan con esos apoyos, bien porque su familia está lejos, hijos fuera de León trabajando, bien porque son personas solas que se demandan apoyos externos. Este cambio social, unido a las características propias de nuestro entorno (envejecimiento de nuestra población, la dispersión geográfica, rural, población envejecida, clima...), incrementa la demanda de asistencia y la necesidad de proporcionar una respuesta **socio** sanitaria

Desde los servicios donde trabajamos también detectan esta necesidad y solicitan una respuesta que garantice la atención sanitaria que precisa que en opciones no puede darse con eficacia, precisamente por la no cobertura de estas necesidades.

Muchas fueron las *dificultades* de su puesta en marcha, al ser una entidad pública, sin experiencia previa en este tipo de gestión. Conseguir un espacio físico, una sala, elaborar la uniformidad, pago de los seguros, transmitir al personal las funciones no intrusivas, sino que los voluntarios cubren una necesidad no resuelta por ningún profesional...etc

Una vez solucionados estos aspectos iniciamos la captación: colocamos carteles informativos en todo el recinto hospitalario. La acogida fue muy buena y llegamos a formar a más de 50 personas. Realizamos entrevista personal para un filtro inicial y posteriormente dimos formación general en grupo, e individualizada al inicio de la actividad.

Para la labor de voluntariado en el CAULE se precisan unas habilidades sociales y de comunicación, así como unas cualidades y aptitudes personales y motivacionales acordes a la entidad y al tipo de paciente al que irá dirigida la acción voluntaria, ya que cada servicio y dispositivo tiene unas características específicas que requieren unas habilidades distintas (menores, psiquiatría, tercera edad, transeúntes....)

PROPÓSITO

Crear y coordinar un grupo de voluntariado que de respuesta a muchas de las necesidades detectadas dentro del recinto hospitalario.

ALCANCE

El procedimiento alcanza a todas las unidades de hospitalización y a las consultas externas de los diferentes Servicios del Complejo Asistencial Universitario de León. Incluye Hospital general, Monte San Isidro, Hospital Santa Isabel y Equipos de Salud Mental.

NORMATIVA LEGAL DE APLICACIÓN y NORMAS GENERALES

Ley 8/2006, de 10 de octubre, del Voluntariado en Castilla y León. Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado.

RECURSOS

Seguro
Sala de Voluntariado
Chalecos distintivos



PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
Unidad de 1. Trabajo Social 2.	Captar, y formar al voluntariado Valorar situación de necesidad de voluntariado 3. Coordinar y supervisar la acción voluntaria 4. Seguimiento 5. FIN DEL PROCESO
Voluntariado	1. Recibir la demanda de la Trabajadora social del servicio correspondiente 2. Realizar la acción voluntaria 3. Rellenar la ficha de tarea

FORMATOS

Ficha de tarea de la acción voluntaria

ACTIVIDADES

Existen dos tipos de voluntariado:

Permanencia diaria y fija en el hospital: cada persona tiene asignado un día y turno de la semana fijo. Normalmente esta permanencia es de dos o más personas. En la sala la Trabajadora social deja pautada las actividades para ese día: acompañamiento a consulta de un paciente concreto, estancia en habitación, respiro de familiar ...etc También existe un grupo de WhatsApp interno para facilitar la comunicación.



Voluntariado puntual. Ante una necesidad puntual o urgente, o fuera del horario pautado, se contacta para la cobertura de la necesidad concreta, sin estar asignados a un cuadrante. (a veces hay que cubrir un acompañamiento/respiro los fines de semana)

El Voluntariado Hospitalario del CAULE realizará diferentes tareas:

Equipos de salud Mental: Acompañamientos a consultas desde el domicilio

Hospital Santa Isabel: Actividades de ocio y terapéuticas



Dentro del Hospital:

- Acompañamientos a consultas y pruebas dentro del recinto hospitalario



- Acompañamientos en habitación para poder garantizar la evolución del proceso, (levantar al sillón) para favorecer el respiro familiar, en situaciones de soledad, etc



- Organización de ropero, biblioteca y material de préstamo



- Prestar libros, ropa, enseres, gestiones básicas (citas...)
- Actividades de ocio en pediatría



- *Entrega de Corazones Solidarios a las pacientes mastectomizadas*



El acompañamiento y apoyo diario de la Trabajadoras Sociales favorece una mayor adaptación del voluntariado, tanto entre ellos como con el personal del Hospital, el cual ha recibido muy positivamente este servicio. Existe una evaluación continua y se recoge en una encuesta de satisfacción la valoración de pacientes, familiares y personal voluntario.

Este es un **Programa pionero** ya que habitualmente los proyectos de Voluntariado son elaborados y gestionados por entidades privadas, ya que generan mucho esfuerzo y coste personal

Ha sido a coste cero a excepción, ya que han sido las Trabajadoras sociales existentes quienes han asumido toda esta función desde la elaboración del proyecto, búsqueda y elección de los chalecos...etc.

León, mayo 2021