

El gestor d'informació com enllaç entre l'equip assistencial i la família

Autors: Castaño Garcia, Montserrat; Martin Bofarull, Laura; Martinez Ruiz, Carmen; Rubio Ortega, Paola
Lloc de treball: Hospital Universitari Joan XXIII de Tarragona

INTRODUCCIÓ

La família és un element essencial en el procés de salut de l'individu i la seva implicació ha de ser activa per aconseguir un entorn terapèutic òptim.

La qualitat de la informació subministrada al pacient i la seva família durant el procés assistencial repercuteix en la satisfacció respecte l'atenció rebuda al centre.

OBJECTIUS

Vetllar per garantir el flux d'informació entre els professionals assistencials i els familiars dels pacients atesos a l'àrea d'urgències i el bloc quirúrgic de l'Hospital Universitari Joan XXIII, donant suport en la gestió de les demandes d'informació relativa a l'estat del pacient.

Millorar el grau de satisfacció de familiars i pacients atesos al servei d'urgències del nostre centre hospitalari per mitjà d'una assistència humanitzada, i que aquesta actuació els ajudi, els reconforti i els doni eines per afrontar la situació en que es troben.

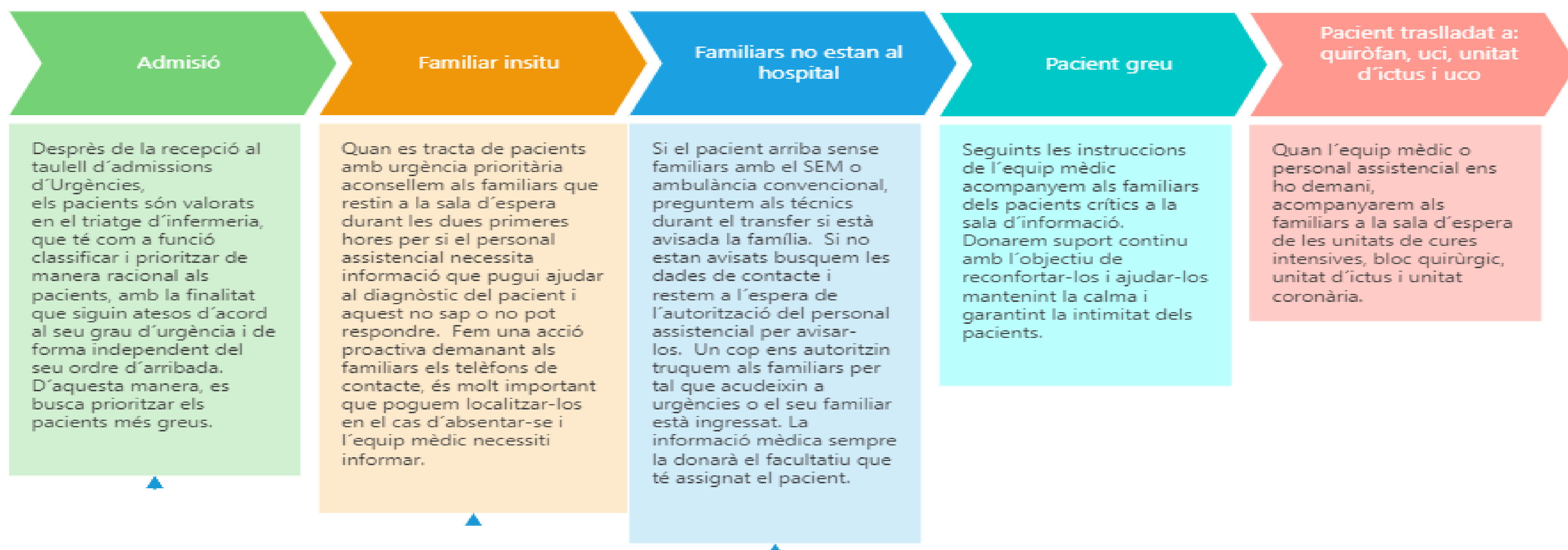
MATERIAL I MÈTODE

Conèixer les necessitats que sorgeixen de les experiències dels pacients i els seus familiars ajuda a desenvolupar i a implementar una intervenció orientada a facilitar una informació adequada, sensible i humana.

La pandèmia va provocar una greu crisi sanitària, que va implicar canvis en la vida diària i en l'atenció sanitària: va restringir el contacte humà i va afavorir les situacions d'aïllament, suposant un problema per a les persones malaltes i els seus familiars, provocant un gran patiment emocional.

Des del servei d'atenció a la ciutadania conjuntament amb el servei d'urgències del nostre centre s'han posat en marxa diferents iniciatives d'humanització per identificar quins són els sentiments, percepcions i vivències experimentats per les famílies dels pacients ingressats a urgències i pacients quirúrgics.

Valors com l'empatia, el respecte i el professionalisme tan preats pels usuaris, han de guiar la nostra pràctica diària per aconseguir que el nostre sistema sanitari sigui també un sistema més proper, més càlid, que ens escolti i que ens acompanyi en els nostres processos.



RESULTATS

Els resultats conclouen que la humanització és indispensable per assolir un dels objectius prevists en la missió del nostre centre, que és proporcionar a la població una atenció sanitària d'excel·lència en les actuacions professionals i d'empatia en el tracte a les persones.

Després de l'anàlisi de situació i el diagnòstic estratègic, es defineix la creació d'una nova figura professional, el gestor d'informació.

Aquest professional, de perfil administratiu de gran rellevància en el tracte amb pacients i famílies donarà suport a l'equip assistencial en tot el procés assistencial i d'hospitalització. Una persona de referència amb capacitat de decisió per millorar el maneig de les necessitats relacionades amb la comunicació i donar suport continu amb l'objectiu d'ajudar-los i reconfortar-los durant la seva estada al nostre centre. I que vetllarà per la confidencialitat com a preservació de la informació a què té accés i de la qual és dipositari, garantint el dret a la intimitat, la dignitat i l'autonomia de la ciutadania.

Durant aquest any 2023, el nostre equip de gestors d'informació ha realitzat 12.173 intervencions al servei d'urgències de l'Hospital Universitari Joan XXIII de Tarragona.

CONCLUSIÓ

El gestor d'informació realitzarà un servei d'atenció als familiars dels pacients atesos a urgències i pacients quirúrgics. És un equip de professionals que donarà suport a l'equip assistencial, propera als ciutadans, compromesa amb les persones i que vetllarà per la millora continuada.