

SERVEI D’HUMANITZACIÓ D’URGÈNCIES

Autors: Marina Purroy Cabasés, Mayra Alejandra Legña Puertas, Maria Teresa Mortagua Torà i Lúdia Coral Farrerons
Lloc de treball: Hospital Universitari Arnau de Vilanova, Àrea d’Urgències

INTRODUCCIÓ

L'hospital ofereix un nou servei a l'àrea d'urgències als usuaris des de fa aproximadament un any i mig, anomenat 'humanitzadores o informadores'. Es tracta d'un equip format per quatre professionals ubicats als espais d'espera de l'àrea d'urgències, disponibles de dilluns a diumenge de 8:00 a 22:00h.

OBJECTIU

Acompanyament als pacients en estat de sol·licitud, millorar la informació que reben pacients i familiars que esperen ser atesos, informar als pacients de l'estat de proves realitzades o per realitzar, subministrament d'aigües i punt de càrrega de telèfons mòbils pels pacients ubicats en sala d'espera, informació als usuaris del temps d'espera aproximat, resoldre possibles dubtes, sol·licitud de telèfon per informar als familiars a través d'un SMS...

MATERIAL I MÈTODE

(El treball d'experiències no requereix metodologia ni disseny de l'estudi específics)

RESULTATS

Reduïm l'ansietat i estrès que genera la incertesa, gràcies a la informació i atenció rebuda per part de l'equip. Els pacients tenen un sentiment d'acollida i acompanyament, que millora la experiència a l'hospital. El tracte empàtic i proper, afavoreix la confiança en el sistema sanitari. A més, es cobreixen necessitats emocionals i socials, que sovint, passen desapercebudes en entorns d'alta pressió, com en aquest cas, les urgències de l'hospital. D'aquesta manera, es generen menys queixes o reclamacions, ja que, la informació és clara i accessible des d'un principi.



Equip del servei d'Humanització

CONCLUSIONS

Acompanyem a l'usuari en tot el procés des de que entra a l'àrea d'urgències fins que marxa altat. Oferim tranquil·litat a través de la informació que cedim i humanitzem la tasca per mitjà de l'empatia i comprensió. A més, contribuïm al bon funcionament del servei assistencial, atenent consultes habituals, descongestionant altres punts d'atenció, com el taulell d'admissió o el personal sanitari, millorant així, l'eficiència general de l'hospital. Fomentem una cultura de qualitat i atenció centrada en la persona, ja que, aquest servei mostra un compromís real amb la qualitat assistencial, orientada a l'experiència de l'usuari, més enllà del diagnòstic o tractament. D'aquesta manera, reforcem la percepció de l'hospital com un espai segur i pròxim, generant vincles de confiança amb l'entorn.