

## Resumen Buena Práctica

# PROYECTO DE HUMANIZACIÓN “CUIDAR CON EL CORAZÓN”



Una forma de **compartir** conocimiento, crear **networking**, **visualizar** lo que hacemos bien y **reconocer** a los que alcanzan un alto nivel de excelencia.

22 de marzo de 2018

## CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

**SOMOS** una asociación empresarial, fundada en España en 1991, cuya **MISIÓN** es facilitar a las organizaciones la mejora de su gestión, contribuyendo a su éxito a lo largo del tiempo. Ofrecemos, a nuestros socios, y a la sociedad en general, la oportunidad de mejorar la gestión y resultados de su organización, conectar con otros profesionales y ampliar su red de contactos, dar visibilidad a su organización y ser reconocido por sus logros y excelentes resultados. El Club Excelencia en Gestión es el único representante oficial en España de la EFQM desde 1994 y se encuentra integrado por más de 230 socios de los más diversos sectores y tamaños, que en la actualidad representan el 20% del PIB y el 25% del IBEX35.

**NUESTRA VISIÓN** es conseguir que nuestros socios se conviertan en referentes por su gestión excelente

### NUESTROS VALORES:

- Nos apasiona la Excelencia en gestión
- Damos valor a lo que se hace bien
- Somos referentes y marcamos tendencia
- Formamos una familia diversa
- Acompañamos a los que quieren gestionarse mejor
- Compartimos conocimientos, experiencias y emociones

Esta obra está sujeta a la licencia  
ReconocimientoNoComercial-SinObra-Derivada 4.0  
Internacional de Creative Commons



El presente documento es una transcripción de las informaciones facilitadas por la organización en la convocatoria de la I Edición del Premio a las Buenas Prácticas en el ámbito de la Excelencia en la Gestión en Sanidad del año 2017.

## Índice

1	Introducción .....	4
1.1	Información General .....	4
1.2	Resumen Ejecutivo .....	4
1.3	Valores de la Excelencia relacionados .....	6
1.4	Criterios de Resultados Modelo EFQM de Excelencia relacionados .....	7

# 1 Introducción

## 1.1 Información General

Denominación Buena Práctica: **PROYECTO DE HUANIZACIÓN “CUIDAR CON EL CORAZÓN”**

Sector de Actividad: **SANIDAD**

Área de Gestión: **GRUPO DE INTEGRACIÓN HOSPITALARIA**

Organización: **GERENCIA DE ASISTENCIA SANITARIA DE SORIA**

## 1.2 Resumen Ejecutivo

El proyecto de humanización en el hospital Asepeyo de Coslada, está basado en siete pilares: uno de ellos es el grupo de integración hospitalaria “Cuidar con el corazón”, surge de la inquietud del personal para mejorar la estancia de nuestros pacientes y cuidar de los profesionales que los cuidan

Este grupo “Cuidar con el Corazón”, está compuesto por un equipo multidisciplinar voluntario, se basa en una reconceptualización del modelo de atención sanitaria. Este modelo sitúa al paciente en el centro de toda intervención y acoge a todas las esferas que le rodean, empoderando al paciente e integrando a los familiares en su cuidado y recuperación

Con este fin, una enfermera del centro convocó el Grupo de Integración Hospitalaria “Cuidar con el corazón” que surgió al tomar conciencia de la necesidad de aportar una visión integradora, para poner en relieve la importancia de la humanización en los distintos servicios que integran el hospital, es decir, fomentar la sinergia y contribuir a ella. Varios grupos focales que analizaron necesidades cualitativas que encaminaron la atención sanitaria hacia este marco integrador y transdisciplinar.

Los objetivos de este proyecto son:

### **Objetivo general**

- Humanizar la atención sanitaria empoderando al paciente y su familia, promoviendo la atención al paciente integral e integrada donde la persona sea el centro del sistema.

### Objetivos específicos

- Analizar el grado de humanidad existente en el Hospital de todos los profesionales
- Mantener un canal de comunicación constante con pacientes y familiares.
- Formar a los sanitarios para gestionar las emociones proyectándolas tanto a pacientes como a sus familiares., moldeando una lógica apropiada que conecte con los valores humanos.
- Evaluar el grado de satisfacción de los pacientes sobre el plan de humanización.

El objetivo prioritario de este proyecto es completar la atención prestada al paciente adecuando el entorno para que sea lo más familiar posible, abordando la esfera emocional que supone la estancia hospitalaria; para ello se llevan a cabo diferentes actividades y talleres

Las actividades y talleres llevados a cabo en el periodo 2016-2017, han sido ajustadas a las necesidades de nuestro tipo de pacientes (traumatología y rehabilitación) que complementan su recuperación e intentan minimizar las emociones negativas asociadas a toda estancia hospitalaria.

Hemos invitado a monologuistas, músicos que actuaron en directo, se realizan actividades deportivas al aire libre, salidas a espectáculos, museos y actividades deportivas con pacientes dependientes, etc. y se complementa con la proyección semanal de películas de entretenimiento para los pacientes hospitalizados.

En segundo lugar, el objetivo es medir, formar y potenciar las capacidades de los profesionales y familiares, para ofrecer el máximo nivel de excelencia en la atención y cuidado del paciente.

**RESULTADO OBTENIDO** Mejora la satisfacción de usuarios (pacientes) y trabajadores

**PRINCIPAL LECCION APRENDIDA:** Es fundamental que los nuevos proyectos surjan de propuestas del personal y que la Dirección apoye las iniciativas.

**NIVEL DE APLICABILIDAD A OTRAS ORGANIZACIONES:** Aplicable en cualquier organización de características similares

**RESUMEN DE LA BUENA PRÁCTICA:**

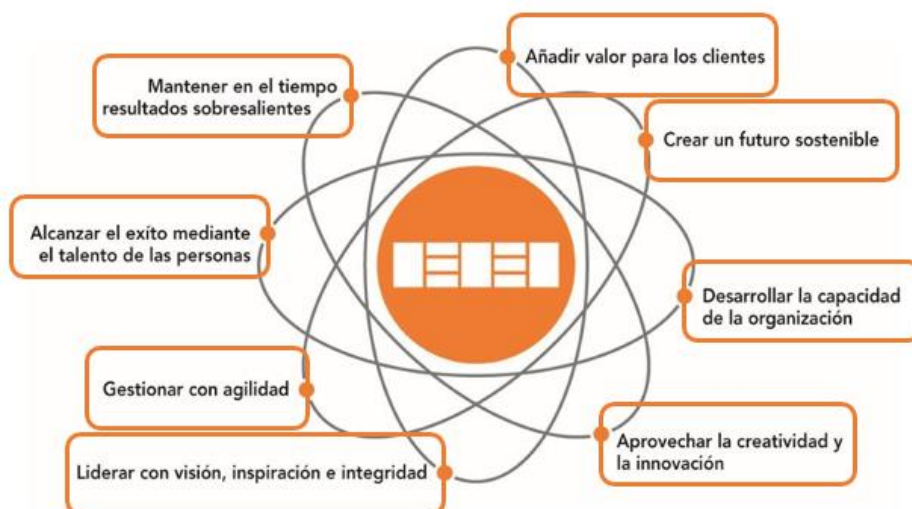
- Garantizar una atención al paciente integral e integrada donde la persona sea el centro del sistema
- Potenciar las capacidades de los profesionales y familiares
- Ofrecer el máximo nivel de excelencia en la atención y cuidado del paciente.

La principal lección aprendida es que es fundamental que los nuevos proyectos surjan de propuestas del personal y que la Dirección apoye las iniciativas.

El nivel de posible aplicabilidad a otras organizaciones es “ALTO”.

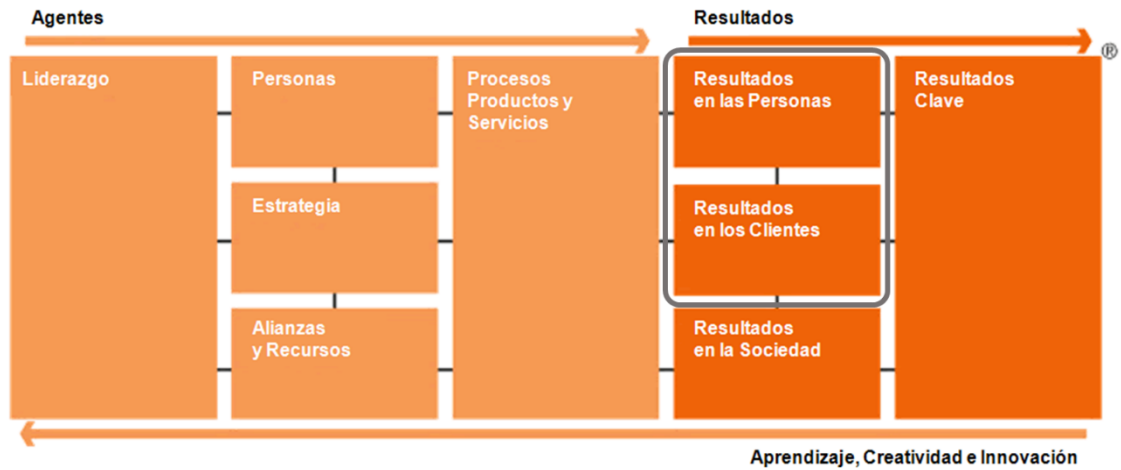
**1.3 Valores de la Excelencia relacionados**

De los ocho Valores de la Excelencia del Modelo EFQM, la organización considera que la presente Buena Práctica tiene un impacto en los siguientes:



## 1.4 Criterios de Resultados Modelo EFQM de Excelencia relacionados

De los cuatro Criterios de Resultados que incorpora el Modelo EFQM de Excelencia, se considera que la presente Buena Práctica tiene un impacto principal en los siguientes:





**Compartiendo y mejorando juntos**

[www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)



