

# HUMANIZACION

## ÁREA SANITARIA DE OURENSE, VERÍN E O BARCO DE VALDEORRAS

No ámbito territorial, esta área sanitaria xestiona todos os servizos sanitarios de atención primaria, especializada e sociosanitaria dos seguintes concellos: Allariz, Amoeiro, Arnoia (A), Avión, Baltar, Bande, Barbadás, Baños de Molgas, O Barco de Valdeorras, Beade, Beariz, Os Blancos, Boborás, A Bola, O Bolo, Calvos de Randín, Carballeda de Avia, Carballeda de Valdeorras, O Carballiño, Cartelle, Castrelo de Miño, Castrelo do Val, Castro Caldelas, Celanova, Cenlle, Chandrexa de Queixa, Coles, Cortegada, Cualedro, Entrimo, Esgos, Gomesende, A Gudiña, O Irixo, Larouco, Laza, Leiro, Lobeira, Lobios, Maceda, Manzaneda, Maside, Melón, A Merca, A Mezquita, Montederramo, Monterrei, Muíños, Nogueira de Ramuín, Oímbra, Ourense, Paderne de Allariz, Padrenda, Parada de Sil, Pereiro de Aguiar, A Peroxa, Petín, Piñor, Pobra de Trives, Pontedeiva, Porqueira, Punxín, Quintela de Leirado, Rairiz de Veiga, Ramirás, Ribadavia, Riós, A Rúa, Rubiá, San Amaro, San Cibrao das Viñas, San Cristovo de Cea, San Xoán de Río, Sandiás, Sarreaus, Taboadela, A Teixeira, Toén, Trasmiras, A Veiga, Vereia, Viana do Bolo, Vilamarín, Vilamartín de Valdeorras, Vilar de Barrio, Vilar de Santos, Verín, Vilardevós, Vilariño de Conso, Xinzo de Limia, Xunqueira de Ambía e Xunqueira de Espadañedo.

En total, ten unha poboación protexida de 304 717 habitantes, dos que 29 398 son persoas menores de idade entre 0 e 14 anos, un 9,65 % da poboación protexida, e 94 524 teñen máis de 64 anos que representan un 31,02 % da poboación protexida.

Para o desenvolvemento da súa actividade asistencial a Área Sanitaria de Ourense, Verín e O Barco de Valdeorras conta co **Complejo Hospitalario Universitario de Ourense-CHUO**, integrado polo Hospital Universitario Cristal, o Hospital Santa María Nai e o Hospital Santo Cristo de Piñor, co Hospital de Valdeorras e co Hospital de Verín, ademais de centros de saúde, consultorios e puntos de atención continuada.

Actualmente non hai desenvolvido un Plan de humanización propio, agás un específico na área de Críticos, pero xa se están levando a cabo varios proxectos en todos os ámbitos de actuación, a continuación recóllense os máis destacados:

### **PERSONALIZACIÓN E ADAPTACIÓN DE ESPAZOS:**

#### ÁREAS DE PEDIATRÍA

**REDESEÑO DE ÁREA DE ESPERA DE URXENCIAS.** Coa colaboración dunha empresa farmacéutica, habilitouse un espazo na sala de espera de Urxencias Pediátricas baixo o nome de "Play Zone", cuxo obxectivo é crear unhas contornas hospitalarias máis amables e acolledores para as persoas menores de idade. A "Play Zone" inclúe



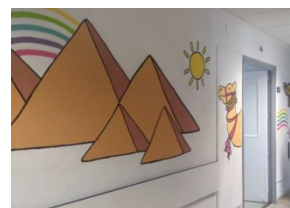
xogos, mesas e cadeiras para

que os pequenos se entretexan e pinten, e zonas de lectura con contos educativos como os protagonizados pola meniña Coco, o primeiro personaxe Disney con diabetes.

## ÁREAS DE PEDIATRÍA

### DULCIFICACIÓN DE ESPAZOS PEDIÁTRICOS.

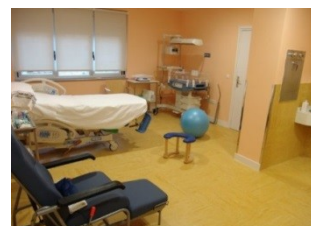
Decoráronse as paredes toda a zona pediátrica tanto das plantas de hospitalización (Escolares, Lactantes e prematuros) como das zonas de consultas e as salas de descanso dos pais, grazas á iniciativa da Fundación Andrea.



## UNIDADES DE PARTOS

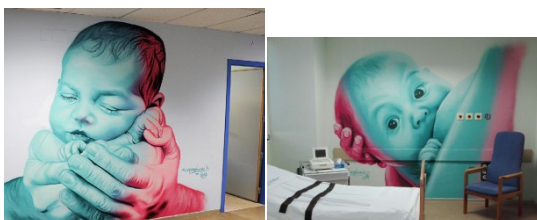
### UNIDADE DE TRABALLO, PREPARACIÓN E RECUPERACIÓN DO PARTO (UTPR).

Actualmente dispoñen de 1 unidade deste tipo no complexo hospitalario, no que a nai e a súa persoa acompañante permanecen durante as tres fases dun parto minimamente intervindo, e ata 2 horas despois deste, evitando así traslados innecesarios. As UTPR son unidades íntimas e integradas, que facilitan a privacidade e a participación activa da parella/ persoa acompañante en todo o proceso do parto, e dispoñen de todo o material médico necesario (cama de partos, monitoraxe materno-fetal ou berce térmico), así como de elementos de apoio no período de dilatación (bañeira de partos, material de psicomotricidade, asentos específicos etc.)



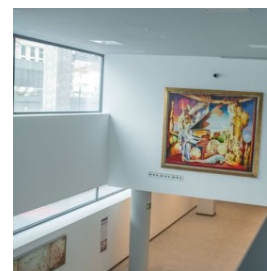
### REDESEÑO DA UNIDADE DE PARTOS DO HOSPITAL COMARCAL DE VERÍN.

Son varios graffitis realizados polo artista ourensán Mon Devane co obxectivo de facer estes espazos máis próximos e alegres.



## ÁREAS COMÚNS/ XERAL

**EXPOSICIÓN DE OBRAS DE ARTE.** Trátase de 25 cadros do polifacético artista ourensán Quessada, que se instalaron tanto no vestíbulo como nas plantas do novo edificio de hospitalización, unha iniciativa que persegue humanizar as estancias sanitarias mediante a incorporación de elementos artísticos. As obras foron cedidas de forma gratuíta pola Fundación Quessada.



**BAÑOS PARA PERSOAS DOENTES OSTOMIZADAS.** Actualmente no complexo hospitalario hai instalado un aseo adaptado a persoas doentes ostomizadas, como parte do plan do Sergas de implantar en todas as áreas sanitarias este tipo de unidades adaptadas. O modelo de aseo é similar ao prototipo deseñado no Complexo Hospitalario de Pontevedra que foi o impulsor de esta iniciativa.

## ÁREAS COMÚNS/ XERAL

**SALAS DE LACTACIÓN MATERNA.** O complexo hospitalario conta con espazos para favorecer a alimentación natural do menor lactante, no marco da “Iniciativa para a Humanización da Asistencia ao Nacemento e Lactación” (IHAN) que promoven a OMS e UNICEF, e está prevista a súa habilitación noutros lugares da área sanitaria.

## **SINALIZACIÓN E FERRAMENTAS INFORMATIVAS:**

### ÁREA CIRÚRXICA

**PROXECTO “LEMBRA”.** Implantación na área cirúrxica dun sistema de avisos, vía SMS, ás familias de persoas doentes do fin da cirurxía, co fin de evitar aglomeracións nas salas de espera e reducir así o nivel de ansiedade das persoas acompañantes da persoa doente. No caso de que a intervención sexa longa, o equipo cirúrxico pode enviar tamén outra mensaxe advertíndolles ás persoas acompañantes de que a cirurxía segue o seu curso para tranquilizalos.

### ÁREAS COMÚNS/ XERAL

**DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN.** Contacto coa cidadanía, usuarios e profesionais máis activos no uso das TIC, a través de redes sociais: Facebook e Twitter, como ferramenta informativa cara á poboación e levado a cabo polo Gabinete de Comunicación do complexo hospitalario.

**IMPLANTACIÓN DO SISTEMA “QUENDA”.** Trátase da plataforma Quenda Medic, que apoia o persoal de servizos de obtención de cita, recepción, asignación de quendas de atención e acceso das persoas usuarias aos servizos de saúde que necesiten, e permite obviar trámites administrativos á vez que reduce o tempo de espera nas salas. As pantallas da plataforma difunden contidos dixitais que, ademais de facilitar a circulación de persoas doentes de consultas externas, promoven hábitos de vida saudable, ou calquera tipo de información sobre saúde.

## **ACTIVIDADES DE MOTIVACIÓN E DE ATENCIÓN EMOCIONAL:**

### ÁREAS DE PEDIATRÍA ÁREAS DE PEDIATRÍA

**UCI ABERTA.** Co fin de que tanto as persoas menores de idade como as familias se atopen durante este período de hospitalización nun ambiente o máis parecido posible a estar no seu domicilio, nas dúas unidades de Coidados Intensivos do complexo hospitalario implantouse un sistema de acceso á persoa doente menos restritivo, tanto de pais como de integrantes da unidade familiar directos. En particular, na UCI de Neonatoloxía permítese a entrada dos pais dos menores lactantes ingresados as 24 horas do día, incluídas visitas de irmáns e avós. Como obxectivo, que a hospitalización non atrase o inicio do vínculo que debe establecerse entre o núcleo familiar e o menor lactante que acaba de nacer e que

os proxenitores “participen nos cuidados da persoa menor de idade mentres está hospitalizado” como método de aprendizaxe antes de volver a casa.

**PROGRAMA DE ACTIVIDADES LÚDICAS E DE ANIMACIÓN.** Son actividades lúdicas con carácter didáctico como traballos manuais, animación á lectura ou escoita relaxada, visitas de personalidades, famosos, Reis Magos etc.




**MISTICH, A CEGOÑA 'RECORRE-HOSPITAIS'.** Trátase dunha peculiar mascota infantil, Mistich, unha cegoña de peluche que comparte cos menores hospitalizados experiencias e coñecementos sobre culturas, xentes e costumes daqueles países que vai visitando (Bélxica, Polonia, Eslovenia e Francia). As persoas menores de idade, a través da migración de Mistich, poden tecer lazos entre as distintas aulas hospitalarias de Europa e aproximarse a outras culturas.



**CIBER@ULA HOSPITALARIA.** Na terceira planta do Edificio materno-Infantil destinada aos nenos en idade escolar e preescolar habilitouse unha zona escolar e de xogos destinada aos nenos ingresados. Este recinto foi construído grazas á colaboración da Fundación La Caixa e é utilizada polas mestras de Pediatría durante o período escolar en horario de mañá e por voluntarios da Cruz Vermella en horario de tarde.

**PROXECTO “FABRICANDO SORRISOS”.** Experiencia solidaria levada a cabo no Centro de Innovación Tecnolóxica A Molinera onde, coa axuda da veciñanza ourensá se elaboraron xoguetes con impresoras 3D, e cuxos destinatarios foron as persoas menores de idade ingresadas en todos os centros hospitalarios da área sanitaria.

**COCHES TELEDIRIXIDOS.** Incorporación de tres coches para o desprazamento dos nenos ingresados cara ao quirófano co obxectivo de reducir a súa ansiedade

**IMPLANTACIÓN PROXECTO HU-CI**  Flexibilidade dos horarios de visita, coa inclusión da figura da persoa cuidadora principal que poderá acompañar á persoa doente toda a tarde, fóra do horario de visitas establecido. Tamén se puxo en marcha unha vía rápida para que a familia máis afectada pola prolongación da situación de persoas doentes moi críticos reciba axuda psicolóxica. Cabe destacar neste apartado a “Aula RCP” cuxo obxectivo é

UCI  
ADULTOS

formar en reanimación cardiopulmonar ás familias con persoas doentes na UCI que sufriron unha parada cardiorrespiratoria.

## ONCOLOXÍA

**PROXECTO CARRIÑO AMABLE OU SOLIDARIO.** Implantación na área de Oncoloxía coa colaboración da Asociación Española contra o Cancro. O carriño leva bebidas e alimentos (previamente autorizados), revistas, xornais e información sobre a asociación, que os voluntarios da AEECC reparten a aquelas persoas doentes e familias que o desexan. Tamén destacar por parte desta asociación o acompañamento dos doentes en consulta externa e Hospital de día.



## SAÚDE MENTAL

**TERAPIA CON CANS.** Menta e Curro, unha femia labrador e un golden retriever, colaboran activamente nas Unidades hospitalarias de rehabilitación psiquiátrica do Hospital de Piñor, sendo ademais, tanto o persoal do hospital como os pacientes internos os encargados do seu coidado. Isto dálle aos pacientes un lugar na institución moi importante, non son un obxecto pasivo, senón un axente activo.

**TALLERES ARTESANAIS NO HOSPITAL DE DÍA DE SAÚDE MENTAL.**

## HOSPITALIZACIÓN

**GUÍA DO USUARIO.** Nos Hospitais da EOXI edítanse unhas guías informativas para os usuarios que teñen que ingresar nos distintos centros. No Hospital Universitario de Ourense, nos últimos anos, está guía está en constante modificación debido aos constantes cambios dos servizos e unidades e das obras de construción de novos edificios.

## ÁREAS COMÚNS/ XERAL

**HORTO TERAPÉUTICO.** Dentro das propostas do subproxecto de hospitalización experimental, incluído no proxecto Hospital 2050, instalouse na azotea do novo edificio de hospitalización un horto terapéutico, onde se realizan tarefas de horticoltura que requiren pouca actividade enerxética. Nel vanse desenvolver distintos proxectos e programas asistenciais con finalidade terapéutica, onde persoas traballadoras do Centro e, sobre todo, persoas doentes se benefician do traballo ao aire libre nun espazo integrado no complexo.



## ÁREA DE PERSOAL SANITARIO:

### ÁREAS COMÚNS/ XERAL

**GUÍAS DE ACOLLIDA PARA OS PROFESIONAIS.** A Comisión de Docencia e a Unidade de Formación editan unhas guías de acollida para o persoal que se incorpora aos centros sanitarios con información e consellos útiles para a primeira toma de contacto cos centros que compoñen a EOXI.

**GUÍAS DE ACOLLIDA PARA OS ALUMNOS.** A Comisión de Docencia e a Unidade de Formación, editan unhas guías de acollida para os alumnos que se incorporan nos diferentes centros da EOXI, que contén información sobre aspectos estruturais e de funcionamento do centro. Contén tamén un programa formativo orientado a facilitar o manexo das diferentes ferramentas informáticas básicas, así como hixiene das mans e calquera outro consello que se considere de interese.

**ACTOS DE ACOLLIDA DOS ALUMNOS E DOS NOVOS ESPECIALISTAS E DESPEDIDA DOS QUE FINALIZAN.** O equipo directivo a Comisión de Docencia realizan actos de benvida e despedida os alumnos que veñen completar a formación nos centros sanitarios públicos de Ourense.

**XORNADAS DE PORTAS ABERTAS DOS RESIDENTES .** A Comisión de Docencia e a Unidade Docente Multiprofesional da Xerencia de Xestión Integrada de Ourense, Verín e O Barco empezou este ano a organizar a semana de portas abertas para os futuros residentes.

**VISITAS GUIADAS DOS TCAES.** Visita guiada para os TCAES polos diferentes servizos e organizada pola Unidade de Formación.

**ATENCIÓN AO PERSOAL XUBILADO.** Acto de homenaxe e despedida ao persoal xubilado da área sanitaria que se celebra todos os anos no mes de febreiro. Ao persoal sanitario xubilado entrégaselle unha figura conmemorativa, en recoñecemento aos anos dedicados á sanidade ourensá.



**CONCURSO DE POSTAIS DO NADAL.** Dirixido aos fillos do persoal sanitario do complexo hospitalario.

## RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA:

### ÁREAS COMÚNS/ XERAL

**CICLOS DE CHARLAS SAUDABLES.** Serie de conferencias organizadas por *La Voz de Galicia* en colaboración con persoal dos centros da área sanitaria, para poñer en contacto directo ao persoal dos centros da sanidade pública ourensá ca veciñanza. Trátase de promover hábitos de vida máis saudables, así como un mellor coñecemento de todo tipo de cuestións relacionadas coa saúde, o seu mantemento e a súa recuperación. Así, trátanse temas como prevención de patoloxías oncolóxicas, envellecemento poboacional, vacinación, hospitalización etc.

**PROGRAMAS RADIOFÓNICOS DE PROMOCIÓN DA SAÚDE E PREVENCIÓN DA ENFERMIDADE.** Programa radiofónico que se emite tódolos mércores na emisora Radio Ourense Cadena SER e que conta coa participación dos profesionais da área sanitaria para informa e formar sobre cuestións relacionadas coa saúde. Ademais colaboración puntual e a demanda co resto das emisoras locais e autonómicas: Cadena COPE, Onda Cero, Radio Galega, ECO FM e Radio Voz.

**EXPOSICIÓN DE OBRAS CEDIDAS POLA ACADEMIA MÉDICO CIRÚRXICA NO HOSPITAL DE VERÍN.** Trátase da exposición «150 anos de caricaturas médicas en España», da Academia Médico-Cirúrxica de Ourense e coa colaboración da Real Academia de Medicina. Nela móstranse unha serie de caricaturas de coñecidos profesionais da medicina, como Severo Ochoa, Gregorio Marañón, Juan José López Ibor, Miguel Servet, Pío Baroja ou Ramón y Cajal, e destacados médicos galegos como Daniel Alfonso Rodríguez Castelao, Mariano Gómez Ulla, Domingo García Sabell, Miguel Gil Casares ou Roberto Novoa Santos.

**OBRAIDOIROS E PROXECTOS DE EDUCACIÓN SANITARIA.** Planificados e organizados por profesionais de referencia tanto de centros de saúde como dos hospitais. Entre os obradoiros e proxectos cabe destacar o de “Primeiros Auxilios pupas, sustos e outros desgustos”, iniciativa pioneira na que enfermeiras de centros de saúde forman a alumnos de terceiro e cuarto de primaria, mediante simulación e xogos, para perder o medo e saber actuar ante pequenos accidentes comúns. Tamén son de especial interese o “Obradoiro para cuidadores de doentes inmobilizados” do Centro de Saúde de Valle Inclán, o “Obradoiro sobre a abordaxe dos factores de risco cardio vascular” realizado no Centro de Saúde de O Carballiño, o “Obradoiro sobre diabetes” organizado pola escola de pacientes do Centro de Saúde de Mariñamansa, a iniciativa “Salubrízate”, unha aposta de ocio activo e socialización para previr enfermidades entre os maiores levada a cabo por varios profesionais do centro de saúde Novoa Santos o Couto, ou o “Proxecto de intervención comunitaria coa poboación xitana”, que impulsado polo persoal do Centro de Saúde do Carballiño tenta fomentar hábitos de vida saudables entre o colectivo de etnia xitana da comarca.



**CAMPAÑAS DE CONCIENCIACIÓN.** Realización de actividades coincidindo con días de significación en patoloxías ou determinadas campañas de saúde, como o Día Mundial de Hixiene de Mans, no que nos diferentes centros sanitarios, instálase unha mesa informativa atendida por persoal do Servizo de Preventiva e alumnas da Escola de Enfermería de Ourense. Trátase de concienciar a cidadanía da correcta hixiene de mans distribuindo consellos e material informativo co fin de evitar as infeccións bacterianas, tanto no día a día no fogar como nas contornas sanitarias, e loitar contra a resistencia aos antibióticos. Unha solución hidroalcolica e unha lámpada de luz ultravioleta axuda a demostrar que o lavado debe ser coidadoso para resultar efectivo.



**ESPAGO PARA AS ASOCIACIÓNS DE PERSOAS DOENTES.** As asociacións de persoas doentes da área de Ourense contan cun local nas instalacións da área sanitaria para o seu uso compartido. Tamén destacar os tres locais dos que dispón a AECC dentro do Complexo Hospitalario.

**CONSELLO ASESOR DE PACIENTES.** Constituíuse o 19 novembro de 2018 coa participación de 18 asociacións.

**VISITAS GUIADAS OS DIFERENTES CENTROS.** Nesta liña cabe mencionar as visitas dos escolares de Xinzo de Limia ao Centro de Saúde de Atención Primaria de Xinzo de Limia, onde son os protagonistas de tódalas situacións posibles en Atención Primaria, Consulta de Pediatría, urxencias, fisioterapia, odontoloxía etc.; ou a visita guiada ao Hospital de Verín pola asociación de Discapacitados Psíquicos (LISMI).

**SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR ESPECIALIZADO PARA DOENTES PALIATIVOS.** Que se presta por parte da AECC no domicilio, colaborando coas familias nos coidados dos doentes, unha vez son dados de alta hospitalaria dun xeito áxil que garante a continuidade asistencial.

**PROXECTO DE ATENCIÓN A TERCEIRA IDADE.** Trátase de unha serie de convenios de colaboración con entidades sociais para garantir a continuidade asistencial de doentes que ven limitada de xeito importante a súa autonomía persoal e que así mesmo carecen de rede social, de vivenda en condicións de habitabilidade axeitada, etc.... e que polo tanto precisarían dun ingreso en Centro residencial, pero asemade carecen de recursos económicos para facer fronte o custo dunha praza nun centro privado mentres por parte da Consellería de Política social non se lle dá acceso a unha praza pública. As entidades coas que se realizou convenio foron: Fundación Dorzan, Fundación San Rosendo, Fundación Valdegodos e Fundación Nosa señora de Fátima. Cabe destacar neste punto o convenio coa Fundación Dorzán para prestar o servizo de axuda no fogar a pacientes dados de alta que precisen de apoio no domicilio por limitación de autonomía ou deficiencias na rede social de apoio ou o proxecto "Preparando a volta a casa" de asistencia a persoas hospitalizadas para que poidan acadar a capacidade funcional e autonomía necesaria que lles permita o regreso a domicilio nas mellores condicións posibles.

ÁREAS  
COMÚNS/  
XERAL

PROGRAMA DE EMPRÉSTAMO DE CAMAS. Destinado a todos aqueles particulares, colectivos ou Concellos que poidan precisar ou beneficiarse do uso das camas articuladas.