

VOLUNTARIADO DE APOYO A LA FAMILIA Y PACIENTES DE UCI

Actualización Noviembre 2019

Misión: Proporcionar apoyo emocional, escucha y acompañamiento a los familiares y en su caso a los pacientes de la Unidad de Cuidados Intensivos durante el periodo de tiempo en que los pacientes están ingresados en la unidad.

Medios: Voluntarios del Servicio de voluntariado del Hospital, con formación específica para atender necesidades emocionales de intensidad como las que se viven en el entorno de los pacientes críticos.

Población objetivo:

- Pacientes conscientes que puedan precisar compañía o apoyo emocional durante su estancia en UCI.
- Familiares de pacientes críticos a los que pueda favorecer el acompañamiento y la escucha activa durante el proceso de enfermedad de su familiar.

Procedimientos:

- Al ingreso de los pacientes el personal informará de la existencia del Servicio de Voluntariado de Apoyo. A criterio de los profesionales, se les podrá recomendar el contacto con este voluntariado para dar soporte a la familia o al paciente.
- El voluntario pasará inicialmente por las tardes en horario de 17:30 a 20:30.
- Entrará por la Unidad y preguntará a los profesionales cuáles son los pacientes que se encuentran en modelo de puertas abiertas, que son los que en principio cumplen los criterios para la visita directa del voluntariado (pacientes conscientes que precisan compañía y apoyo emocional).
- Igualmente preguntará a los profesionales si hay familias con especial necesidad de apoyo y escucha entre los pacientes ingresados.
- Una vez detectados los pacientes y familias susceptibles de ser visitados, se presentará al paciente o familia y comentará que pertenece al voluntariado del Hospital y cuál es su labor



(acompañamiento y apoyo del paciente y familia). Preguntará de manera activa si desean que pase unos momentos con ellos y respetará su decisión.

- Una vez entablado algún nivel de confianza con las familias, podrá dirigirse a ellas otros días fuera del entorno del BOX, en la Sala de Espera de Familiares, para realizar la misma labor.
- En casos seleccionados podrá atender a las familias en la Sala de información de familiares o en el despacho de Desarrollo Solidario de la planta 2, siempre con el mismo objetivo.

Criterios:

- El voluntario deberá ir correctamente **identificado** en todo momento.
- El voluntario deberá mantener el máximo respeto por la **intimidad** del paciente que atiende y por los del resto de pacientes de la unidad
- El voluntariado mantendrá la absoluta **confidencialidad** sobre toda la información resultante del trato con la familia y el paciente.
- El voluntariado **no proporcionará ningún tipo de información** relacionada con la asistencia de los pacientes.
- El voluntario no realizará **ninguna mediación** con la familia en aspectos asistenciales, aunque sí puede plantear al equipo de trabajo social a través de enfermería de la unidad cuestiones que detecte que puedan ser atendidos por ellos.
- El voluntario cumplirá estrictamente todas las normas relacionadas con la **higiene de manos**, el aislamiento de pacientes y el resto de normas de la unidad.
- Ante cualquier cuestión que se plantee, el voluntariado deberá **seguir las instrucciones** de los profesionales de la Unidad.

Fecha de inicio del programa: 22 de noviembre de 2019

Fdo.: José Luis García Garmendia

Jefe de Servicio de Cuidados Críticos y Urgencias



