



Voluntariado en **Hospitales**



Cuadernos formativos

Cuaderno de Voluntariado en Hospitales

Paloma Pérez Valencia
Amparo Mínguez Covacho
Laura Fernández Ortiz
Juan Francisco Romero González
Marga Pérez Meléndez

Edita:

© Fundación Juan Ciudad. Octubre 2018.

Herreros de Tejada, 3. 28016 Madrid

Dep. Legal: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

ISBN: 978-84-88756-38-1



Con la subvención:



ÍNDICE

Prólogo	PÁG 6
Presentación.....	PÁG 8
1. El mundo de los Hospitales.....	PÁG 10
1.1. ¿Qué es un Hospital?	PÁG 11
2. El voluntariado en los Hospitales	PÁG 12
2.1. Perfil del voluntariado: actitudes y capacidades	PÁG 14
2.2. Funciones y tareas.....	PÁG 18
3. Buenas prácticas del voluntariado.....	PÁG 22
3.1. Herramientas para el acompañamiento.....	PÁG 29
3.2. Casos prácticos para el voluntariado en el ámbito hospitalario.....	PÁG 34
4. Glosario	PÁG 44
5. Para saber más	PÁG 47
6. Bibliografía	PÁG 48



PRÓLOGO

El voluntariado ha sido uno de los pilares de la Orden Hospitalaria desde su nacimiento, hace casi 500 años, ya que San Juan de Dios comenzó a asistir a las personas enfermas y sin techo que vivían en Granada en el siglo XVI, y para ello contó con la ayuda de colaboradores que le siguieron y apoyaron en su trascendental labor a favor de las personas más vulnerables de la sociedad.

Actualmente, la Orden Hospitalaria cuenta con más de 25.500 voluntarios en todo el mundo, de los cuales 3.600 pertenecen a España. Una gran fuerza solidaria que sirve para aportar calidad y calidez a los cuidados y servicios que presta la Instituciones en más de 400 centros de atención social y sanitaria.

La actividad en el ámbito hospitalario es una de las más visibles e importantes en cuanto a volumen de toda la Orden, y el voluntario que se enmarca en ella requiere de unos conocimientos específicos, debido a las características propias que conlleva poder colaborar de manera satisfactoria en un hospital.



De esa necesidad de dar a conocer y formar a las personas que quieren sumarse a la Familia Hospitalaria y colaborar en este tipo de centros, nace este cuaderno que tienes en tus manos, y que se suma a una colección donde se explican las características de los distintos tipos de Voluntariado San Juan de Dios que existen en España.

Si has llegado hasta aquí significa que quieres emprender una experiencia voluntaria junto a la Orden Hospitalaria, lo cual te agradecemos, además de animarte a leer con atención este manual, que ha sido elaborado desde la amplia experiencia de nuestra Institución en voluntariado en el ámbito hospitalario.

Acompañar, escuchar, estar presentes desde el respeto, son algunas de las cualidades más importantes que caracterizan este voluntariado, que resulta muy enriquecedor y gratificante, precisamente porque se compone de esos pequeños gestos que tanto necesitan las personas enfermas y en situación de vulnerabilidad.

Hno. Juan José Ávila Ortega
Director de la Fundación Juan Ciudad



PRESENTACIÓN

Este cuaderno pretende ser una herramienta útil y didáctica para que conozcas mejor la realidad de los hospitales de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios (OHSJD), así como orientaciones básicas que has de tener en cuenta en el desempeño de todas aquellas tareas que, como persona voluntaria, te sean encomendadas en este ámbito.

Una de las características que asemejan a todos los hospitales de la OHSJD es la “humanización en la asistencia”. Según Pier Luigi Marchesi, Superior General de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios desde 1976 a 1988, el encuentro con el hombre es la base para descubrir el auténtico rostro de la hospitalidad. Un encuentro personal que no puede esquivarse y que implica, a su vez, el encuentro con “nuestra propia humanidad sin la cual de ninguna manera podremos vivir nuestra misión humanizante”.

Pero la humanización involucra a la propia estructura sanitaria, la gestión, la formación, el estilo asistencial, etc. El mundo de la salud ha de ser un lugar para la humanización, tanto de las personas enfermas como de las colaboradoras.



La humanización en los centros es una acción que expresa las relaciones, la comunicación, la autoridad, la vida afectiva, los sentimientos, etc. Todo cuanto se vive en el hospital, está orientado al bienestar de las personas enfermas: es el centro de atención y debe recibir respuestas no solo científicas y técnicas, sino también humanas. Las personas voluntarias tenemos aquí una tarea decidida.

Un centro de atención hospitalaria humanizado es distinto a los demás. Es un centro abierto y transparente, que se dirige a la persona enferma y a sus familiares, capaz de acercarse a su realidad; que trabaja en equipo para dar la mejor respuesta posible, para intercambiar, enriquecerse y tomar decisiones acertadas.

Tu misión como voluntario o voluntaria, por tanto, será imprescindible para dar respuesta a nuestra misión: dar una atención integral a las personas que atendemos y a sus familiares ofreciéndoles la mejor calidad de vida posible.



1.El mundo de los hospitales

El Sistema Nacional de Salud de España (SNS) es el ente que engloba las prestaciones y servicios sanitarios de nuestro país, que de acuerdo con la ley son responsabilidad de los poderes públicos. Dado su carácter universal y solidario, necesita asegurar la equidad en el acceso a los servicios para toda la ciudadanía. Su financiación con recursos públicos exige, por otra parte, que el gasto en que se incurra esté sometido a criterios de eficiencia.

Para ello el SNS se organiza en dos niveles o entornos asistenciales:

- Los servicios sanitarios del primer nivel (Atención Primaria) se caracterizan por tener una gran accesibilidad y por la suficiente capacidad de resolución técnica como para abordar íntegramente los problemas de salud de presentación frecuente.
- El segundo nivel (Atención Especializada) cuenta con los medios diagnósticos o terapéuticos de mayor actividad asistencial, diagnóstica, terapéutica y de rehabilitación, y a los que se accede, en primera instancia, por indicación de los facultativos de atención Primaria.



1.1 ¿Qué es un hospital?

Según la Ley 37/1962 de 21 de julio de Hospitales, se consideran éstos como “los establecimientos destinados a proporcionar una asistencia médico clínica, sin perjuicio de que pueda realizarse en ello, además, en la medida que se estime conveniente, medicina preventiva y de recuperación, y tratamiento ambulatorio”.

Por su parte la OMS define el hospital como “una parte integrante de la organización médico-social cuya misión consiste en proporcionar una asistencia médico sanitaria completa, tanto curativa como preventiva, y cuyos servicios externos irradian hasta el ámbito familiar. El hospital es también un centro de formación de personal médico-sanitario y de investigación médico-social”.



2. El voluntariado en los hospitales

Todos los hospitales de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios tienen definidos sus procesos asistenciales con el objetivo de ofrecer a las personas pacientes/usuarios y a sus familiares una atención sanitaria integral y de calidad.

La persona voluntaria de los hospitales de San Juan de Dios forma parte de la Institución y como tal, participa en dichos procesos con su aportación específica y complementaria a la labor de los Hermanos y de los equipos profesionales, contribuyendo con ello a la mejora y la humanización de la asistencia.

La persona voluntaria se inserta dentro de un equipo de trabajo aportando calidez y complementando la labor del equipo asistencial. La principal labor del voluntariado en un hospital es el acompañamiento en el proceso de la enfermedad, tanto al paciente como a sus familiares.



Cuando el o la paciente llega a un hospital, la rutina familiar, los planes familiares o incluso la economía familiar se ven inevitablemente alterados. Es cuando aparece en los usuarios y en sus propios familiares y amigos cercanos, el dolor y el sufrimiento ante la situación de hospitalización. El ingreso en un hospital es una experiencia en ocasiones traumática, que generará en la persona paciente/usuario y en su familia profundos cansancios físicos y espirituales, sentimientos de impotencia, inseguridades, soledades, temor, etc. Situaciones todas ellas desbordantes donde los problemas prácticos y aparentemente sencillos (ir a desayunar, asearse, distraerse, etc.), pueden ser causa de un gran estrés.

Es importante que sepamos empatizar con esta realidad, porque si no, es difícil atender y dar sentido y esperanza a las personas que están viviendo ese dolor o sufrimiento. Es aquí donde comienza la labor imprescindible del voluntariado. Cuando es necesario acompañar el dolor, el sufrimiento, la angustia, etc. la persona voluntaria de San Juan de Dios se hace presente.



2.1. Perfil del voluntariado: actitudes y capacidades

- Es preciso que la persona voluntaria cuente con **estabilidad emocional, responsabilidad y compromiso** adecuados para el desarrollo de su actividad voluntaria.
- La persona voluntaria debe **disponer de tiempo libre suficiente** para la realización de la actividad. Es importante que el tiempo que dedicas al voluntariado sea un tiempo de calidad, un tiempo que consideremos buscado, en el que tratemos de estar al cien por cien con la persona atendida y sin distracciones. Desde la Orden Hospitalaria pretendemos que el voluntariado sea una parte importante en tu vida, y lo logres incorporar a tu personalidad y a tu día a día.
- Poseer una **actitud positiva, abierta, comprometida y tolerante** con las necesidades de la persona atendida y/o sus familiares, y hacia las indicaciones de la Institución.
- Tener una **actitud empática y asertiva**. Ser capaz de escuchar activamente los sentimientos y emociones de la otra persona, y entender que puede tener motivos para actuar como actúa y para sentirse como se siente.



- **Ofrecer calor humano.** El voluntariado aporta relaciones personales. Es un valor añadido que se da a la persona desde la persona. Sé amable, muestra cariño y respeto hacia el otro.
- **Tener capacidad de escucha.** Supone la capacidad de escuchar atentamente, comprendiendo lo que la persona nos quiere transmitir a través de su gesto y palabras, con ello creamos un clima de confianza para que la otra persona sea capaz de expresar sus sentimientos, pensamientos, necesidades, etc.
Es muy importante transmitirle a la otra persona que la estás escuchando. Mírala a los ojos. Por medio de tus gestos y posturas mostrarás que la estás entendiendo. Asiente, utiliza interjecciones de modo apropiado que le hagan entender que estáis conectados. Escúchale sin mirar al reloj y sin mostrar prisa aunque la tengas.
- Respetar la **dignidad y el valor** que todo ser humano tiene sin distinción. Sé capaz de superar todo tipo de **prejuicios y estereotipos** culturales, sociales, religiosos o políticos. Evita emitir juicios sobre la persona asistida, la dinámica familiar o la hospitalaria.



- Respetar la **confidencialidad de la información** que se maneje. Recuerda siempre que lo que escuchas y comparten contigo es privado y propio de cada paciente y familia. Comprende que el voluntariado es una responsabilidad que requiere **discreción, respeto, y seriedad** en el compromiso adquirido.
De igual modo, queda **prohibida la toma y difusión** de fotografías o grabaciones de las personas usuarias (parciales o totales), siempre que no estén autorizadas por los mismos/as, con su correspondiente autorización por escrito. Hay que tener especial cuidado de no difundir imágenes de las personas a las que acompañamos o atendemos en redes sociales como Facebook, Twitter o Wasap, u otro medios.
- Asumir que vas a formar parte de un **equipo organizado**. Te incorporas a un proyecto con una estructura, que generalmente tiene unos procedimientos de actuación. Debes ser paciente y proactivo a la hora de conocerlos. Realiza las actividades del voluntariado desde la **complementariedad**.
- **Conocer y respetar las normas** de organización del centro. Ten una buena actitud y coordinación con la organización del centro. Cooperas con el resto del equipo ya que todos utilizáis los mismos criterios.



- **Ser humilde.** Acepta determinadas decisiones referentes a tu voluntariado y reconoce los errores que puedas cometer. El voluntariado se te presenta como un camino y debes recorrerlo siendo consciente que puedes tropezar y que si vas acompañado seguramente llegues mucho más lejos.
- Compromiso por la **formación.** Te incorporas a equipos de profesionales con una larga trayectoria en la atención a personas hospitalizadas. El voluntariado complementa su labor diaria con una humanización de la asistencia al conjunto de pacientes y cuidadores, pero necesitarás herramientas para poder desempeñar tu labor. Para este tipo de voluntariado, no sólo se precisa de ilusión y ganas de hacerlo bien, es necesario e imprescindible la formación para poder interactuar con las personas usuarias de un hospital.



2.2. Funciones y tareas del voluntariado en el Hospital

La soledad que produce la hospitalización en muchos hospitales puede interferir en el proceso de recuperación de las personas atendidas, por lo que no solo es fundamental la atención integral del equipo profesional y el apoyo del cuidador principal, sino también el acompañamiento y la participación del voluntariado. La actividad del voluntariado en estos centros la determinará las características de cada persona.

El objetivo a perseguir por el voluntariado tiene que ser integrarse en la tarea asistencial a medida que se identifique la necesidad en los distintos Servicios o Unidades, participando de forma reglada en las tareas que complementen la actividad asistencial. Es importante que antes de la incorporación a cualquiera de los Servicios o Áreas, se realice un espacio de formación con los responsables, informando sobre la organización del Servicio concreto, definiendo los objetivos que se persiguen y cuáles son las tareas a realizar por las personas voluntarias.

Para una buena integración de los y las voluntarias en cualquiera de los Servicios, es necesario que desde el propio Servicio el responsable programe la necesidad y demande su incorporación. En esta fase cobra especial importancia la labor de la persona Coordinadora del Voluntariado, que en contacto directo con los responsables, definirá y consensuará el papel y las actividades a realizar por el voluntario en cada caso.



Son muchas las funciones a desarrollar por el voluntariado para conseguir una mayor calidad de vida de los pacientes y sus familias. Estas se enmarcan dentro de una labor sanitaria/social y de sensibilización/gestión:

Voluntariado sanitario/social. Es el que está en contacto directo con las personas atendidas en su acción voluntaria y abarca los siguientes **Programas**:

- **Acompañamiento y apoyo emocional** a la persona enferma o a su familia para facilitar la expresión de emociones asociadas con el diagnóstico y el proceso de la enfermedad.
- **Respiro familiar**: suplencia del cuidador principal para facilitar su descanso físico y emocional.
- **Acogida** durante el ingreso en el hospital.
- **Acompañamiento domiciliario** realizando un seguimiento tras el alta hospitalaria.
- **Acompañamiento en consultas externas, urgencias, ambulancia, etc.** fuera del ámbito hospitalario. Acompañamiento e información respecto a los servicios del hospital.



- **Actividades de animación y entretenimiento** para facilitar la estancia de la persona enferma en el hospital y la distracción con actividades de ocio: lectura guiada, manualidades, costura, dibujo y pintura, etc.
- **Intervenciones complementarias** como intervenciones asistidas con música, actividades de relajación, masaje metamórfico, arteterapia, musicoterapia, yoga, etc.).
- **Actividades de ocio y educativas con niños y niñas hospitalizados, tanto a nivel individual en la habitación como en grupo en salas comunes** (como talleres de teatro, espacios informáticos, clases con profesorado, animación a la lectura, películas, manualidades, magia).
- **Apoyo al personal sanitario** mediante tareas complementarias a las de los profesionales sanitarios, sin interferir en ellas ni realizar tareas que les correspondan a ellos: tareas de estética (pintar uñas, maquillar, cortar pelo, etc.) y apoyo en las comidas, entre otras.
- **Apoyo en el Servicio de atención espiritual y religioso. (SAER).**



Voluntariado de gestión y sensibilización. Es el que apoya o realiza diferentes gestiones o servicios no asistenciales a la unidad, y esta acción tiene un beneficio indirecto para la persona o el colectivo atendido a través de los siguientes **Programas:**

- **Apoyo en tareas de gestión y administración:** gestión de la biblioteca, gestión de base de datos, acogida en el Espacio Caixa, gestión y apoyo a Obra Social, etc.
- **Labores puntuales de información, normalmente de actividades o servicios opcionales** (bibliotecas, talleres, charlas, actividades formativas, etc.).
- **Colaboración en actividades de captación de fondos:** mercadillo solidario, feria de voluntariado, stand y carpas informativas.
- **Colaboración en la dinámica hospitalaria con motivo de las festividades y servicios litúrgicos:** San Juan de Dios, Navidad, eucaristías, oraciones, etc.

El voluntariado ofrece apoyos y oportunidades a la persona, y estos son sustancialmente diferentes a los apoyos del colectivo de profesionales. Hay que tener en cuenta los límites que una persona voluntaria debe tener en el desempeño de sus funciones y aprender a derivar al profesional determinado.



3. Buenas prácticas del voluntariado

Para comenzar recuerda que el voluntariado dentro de los hospitales de San Juan de Dios es un **trabajo en equipo**. Esto es fundamental para poder desarrollar de una manera correcta la asistencia integral al paciente.

De acuerdo con la organización y las características de cada centro, la persona voluntaria adoptará las normas y el funcionamiento establecido para realizar su tarea, así como las actividades que se le encomienden.

En el **Cuaderno de Formación Básica del Voluntariado** que se entrega a las nuevas personas candidatas está recogido el apartado de Buenas Prácticas que, con carácter general, deberá ser la guía elemental en la realización de vuestra tarea como voluntarios y voluntarias.

En el **ámbito hospitalario** estas son las **buenas prácticas** que se deben tener en cuenta:

- Lo más importante es ser consciente de que estamos acompañando a **personas** que sufren alguna enfermedad; pero ante todo son personas, y hay que tratarlas con la dignidad que se merecen.



- Sigue las instrucciones marcadas por tu Coordinador de Voluntariado. Cuando te incorpores a tu tarea es importante conocer el procedimiento de intervención que desde el departamento de voluntariado se te facilitará. Todas las actuaciones del voluntariado están bajo una coordinación, no te comprometas a realizar actividades con ningún paciente de forma individual, antes consúltalo con tu Coordinador, que estará a tu disposición para lo que necesites. Cualquier duda que pueda surgirse durante el servicio o incidencia que ocurra en la planta coméntaselo, ya que será tu punto de apoyo.
- La actividad de voluntariado se enmarcará siempre dentro de los márgenes (horarios, días) estipulados por tu Coordinador de Voluntariado y firmados en el acuerdo de colaboración. Por ello, avisa siempre que no puedas venir en el día establecido. Piensa que tanto el equipo de profesionales como las personas atendidas te están esperando. Siempre hay que tener en cuenta la flexibilidad, por eso comunica cualquier cambio en tu disponibilidad. Es importante la puntualidad. Si un día no puedes ir, avisa previamente.
- Sé consciente de tu disponibilidad, procura no crear falsas expectativas en las personas atendidas. No prometas cosas que no se van a poder cumplir, como que vas a ir a visitarle a su domicilio o a la residencia. Piensa que para estas personas son muy importantes este tipo de promesas y si no se cumplen, crean una gran frustración.



- Identifícate con tu tarjeta de voluntariado, es muy importante. Tu Coordinador te facilitará la identificación necesaria y debes llevarla siempre visible, ya que es una manera de que todo el mundo te reconozca, tanto el equipo asistencial como las personas atendidas deben saber quién eres.
- Al presentarte establece contacto físico, si es posible, con la persona atendida y la familia estrechándoles la mano, y acompañando el gesto con una sonrisa y naturalidad. Eso hará que te acepten mejor. Es importante que comprendamos la situación de la persona que atendemos, ya que está pasando por un proceso de vulnerabilidad, y el contacto físico en ocasiones es algo que nos debemos ganar con el tiempo a través de nuestro acompañamiento.
- Evita dar tus datos personales (teléfono, dirección, email, etc.) a los pacientes o familiares. A veces es difícil negarse a su demanda, pero si no lo hacemos estaremos creando unas expectativas en la persona usuaria muy complicadas de reajustar. Respecto a tu vida personal tú debes decidir dónde pones el límite.
- No ofrezcas información técnica (médica o psicológica). Los profesionales sociosanitarios serán los encargados de ello. Recuerda que el voluntario trabaja en equipo. Esto es fundamental para poder desarrollar de una manera adecuada la asistencia integral al paciente y cada persona tiene su rol dentro del equipo.



- Siempre trabajaremos en coordinación con el personal asistencial del centro. Si detectas cualquier necesidad puntual en un paciente no dudes en avisarles. Nunca realices intervenciones por cuenta propia (movilizar a al paciente, administrar medicación, dar líquidos, asearle, etc.). El Voluntariado está integrado y es conocido por el colectivo de profesionales del centro, así que no dudes en consultarles cualquier tema, porque te ayudarán en todo lo que necesites.
- Evita emitir juicios sobre la dinámica familiar u hospitalaria, por lo que no debes opinar o sugerir acerca de cualquier dinámica preexistente en el hospital o dentro de la familia del enfermo, ni tampoco intentar modificarla. En el caso de que tengamos dudas del funcionamiento interno de nuestro centro debemos preguntar a nuestra persona de referencia para una posible aclaración.
- No des falsas esperanzas, evitando frases hechas como “verás cómo al final no es nada”, “no llores... ya verás como todo sale bien”.
- No crees dependencia interpersonal, ya que hay que fomentar la autonomía de la persona atendida y de su familia. No hay que confundir paternalismo con ayuda. Todo lo que pueda hacer la persona usuaria por sí mismo debe hacerlo. Así estamos potenciando su autonomía, lo cual es fundamental para su rehabilitación.



- La persona voluntaria está para acompañar, pero fundamentalmente para **escuchar**. La persona atendida es quien determinará el contenido de la conversación. Escucha con atención y haz que el otro se sienta comprendido. Permite que el paciente hable y se desahogue. Conviene que si estás sentado, tus ojos estén a la altura de los suyos. Sé cuidadoso con la comunicación no verbal (tono de la voz, mirada, gestos, etc.). Escúchale con atención, que note que le importas, que le comprendes. Permítele que hable y se desahogue. Aprende a respetar los silencios, sin ponerte nervioso. Todas las personas tenemos derecho a nuestra intimidad, respétalo. No preguntes por su enfermedad ni por situaciones personales o familiares, deja que sea la persona la que poco a poco se vayan abriendo. Escúchala y no minimices su sufrimiento con frases tipo “eso no es nada”, “te vas a curar”, “ya verás que pronto estas fuera”. Ponte en su piel y recuerda lo mal que sienta, cuando sientes dolor, que te digan que no es para tanto. Hay pacientes que por su tipo de enfermedad no pueden o no quieren comunicarse. Respétalo, estar en silencio o sentarse a su lado puede ser el más beneficioso de los acompañamientos. Te puede llegar a parecer que estás perdiendo el tiempo, pero realmente ¿crees que para alguien que está enfermo y solo, no es importante el mero hecho de sentirse acompañado?



- Nuestro trabajo se enmarca dentro de un trabajo en equipo dentro del propio hospital por lo que no aceptes dinero, ni le des o prestes a nadie, aunque la petición parezca muy justificada. Si se te presenta el caso déralo al Coordinador de Voluntariado. Tampoco aceptes regalos, ni los hagas. Si te apetece ofrecer algo, consulta antes con la coordinación. Ten en cuenta que algún tipo de sustancia (como tabaco o caramelos) pueden perjudicar al paciente dada su patología. Además, darle a unas personas sí y a otras no puede crear agravios comparativos.
- Comparte con tus compañeros y compañeras tus experiencias, esto es muy importante para “no quemarse” y tomar conciencia de que no estás solo en el mundo de la solidaridad, pero siempre se está ocupando un espacio adecuado. Recuerda que todo lo referente al paciente o a la dinámica de trabajo en el centro es confidencial y sujeto a la protección de datos. La información tiene dueño, es del paciente.
- Ante la demanda de un paciente de comprarle alguna cosa o sacar dinero de su cuenta, el centro tiene cauces establecidos para dar respuesta a este tipo de necesidades, por lo que aunque te lo pida de manera expresa déralo al Coordinador de Voluntariado.



- Las personas voluntarias somos de todos. Hay pacientes que pueden exigirnos una exclusividad, pero debemos ayudarles a comprender que la persona voluntaria se reparte entre todas las necesidades. Sin embargo, hazle ver que cuando estás con él, estás centrado en su persona, y en ese momento él es lo más importante.



3.1 Herramientas para el acompañamiento

La palabra acompañamiento tiene en su definición el concepto de compañía, disposición, entrega, compartir, ser compañero. En este apartado trataremos de dar una serie de claves para realizar un buen acompañamiento.

Al entrar en una habitación, por ejemplo, debes dejar fuera todas tus preocupaciones, el tiempo y tus necesidades, para poder desarrollar tu actividad de manera adecuada. Esta tarea es adaptable a cualquier tipo de voluntariado, poniendo en el centro a la persona.

Cuando realizamos un acompañamiento debemos acercarnos a la persona acompañada desde el máximo respeto y poniendo en el centro sus necesidades en ese momento. No es tarea fácil, todos tenemos problemas, pero debemos ser capaces de no llevarlos con nosotros.

No se trata de una charla cualquiera ni de una visita, se trata más bien de un compartir sin comparar, de una escucha con silencios, de un entendimiento sin lástima, de una conversación sin un interrogatorio, de un interés solidario sin un cotilleo, de una compañía tras una soledad no buscada, de entendimiento sin menosprecio, de esperanzas sin falsas expectativas. En algunos casos, la persona asistida no quiere acompañamiento por diferentes causas; respeta su decisión y déjala tranquila.



A continuación, ofrecemos algunos consejos para llevarlos a cabo antes, durante y después de tu acompañamiento:

Antes de realizar el acompañamiento:

- Tienes primero que saber cómo te encuentras: identificando tu nivel de receptividad, nerviosismo, si tienes prisa o no estás para nadie, si necesitas un respiro, si te apetece conversar, etc.
- Tu actitud antes del acompañamiento es importante. Cuando te dispones a compartir la vulnerabilidad de las personas hay situaciones en la que un testimonio, una conversación o un gesto nos puede llegar a superar. No puedes perder la calma para tratar de comprender el sufrimiento.
- Tu pensamiento antes de empezar un acompañamiento no puede ser solo el de solucionar los problemas del otro, sino más bien entenderlos y ayudar a que la persona acompañada llegue por sus propios medios a una respuesta. No somos salvadores, ni tenemos la respuesta para todo.



Durante el acompañamiento:

- Cuando realizamos un acompañamiento debemos convivir con la frustración de no poder ayudar en determinadas situaciones, ya que nuestra labor nos es sanar desde un punto de vista físico, sino atender a las personas desde un plano de necesidades emocionales.
- Intenta centrarte en el problema que te está expresando la persona que estás acompañando. Algunas veces serán problemas triviales que para nosotros no tienen importancia, pero para las personas que está recibiendo nuestra asistencia sí que lo es.
- Tenemos que cuidar las posibles expectativas que podamos crear a través de nuestro acompañamiento. Si no estamos seguros de una respuesta, mejor es quedarse callado y tratar de entender la frustración de la persona.
- El voluntariado está basado en una complementariedad y en un trabajo en equipo, tanto con tus compañeros como con los profesionales del centro. En este sentido no debes posicionarte nunca en un conflicto entre personas usuarias y profesionales del centro. Muchas veces te pedirán tu opinión sobre alguna cuestión en concreto, pero no debemos tomar partido. El afán de ayudar puede llevarte a posicionarte en alguna situación, y posteriormente quedar en evidencia, al no haber sido consciente de que no conoces los casos al cien por cien.



Después de mi acompañamiento:

- Este es quizás uno de los momentos más difíciles, ya que si tu labor ha dado lugar a una escucha activa, a una expresión de emociones y sentimientos, o has estado frente a una situación dura y difícil, te irás contrariado y a veces con frustración por no poder haber hecho más o por no saber si has hecho bien en irte. Este sentimiento es normal, pues lo primero que quieres es entender y comprender el sufrimiento, y después darle una respuesta.
- Después de nuestro acompañamiento debemos cuestionarnos si hemos tenido:
 - Una actitud de escucha activa.
 - Actitud de respeto sobre el testimonio que nos están transmitiendo.
 - No haber tomado partido sino dejar que la persona encuentre su camino.
 - No juzgar, pues cada persona tenemos nuestros procesos de vida que están condicionados por muchos factores que son complejos de simplificar.



Llevar a cabo todas estas recomendaciones no es tarea fácil, ya que estarás supeditado por tu propia condición emocional, social y personal en cada momento de tu vidas; pero debes tratar de dejar a un lado tus problemas y prejuicios y ponerte a disposición de las personas que estás acompañando.

Para finalizar, piensa que la mejor herramienta que tienes es tu actitud, solidaridad y la hospitalidad, que resume en gran medida lo que es un acompañamiento.



3.2 Casos prácticos

A través de estos casos pretendemos darte respuestas a algunas situaciones que puedes encontrarte en tu día a día. Entendemos que algunos casos pueden parecerte simples o de sentido común, pero creemos que es interesante reflexionar sobre ello.

Los casos prácticos que planteamos tienen tres soluciones distintas. Te animamos a que escojas una de las tres y que reflexiones el porqué de tu elección. Posteriormente encontrarás las soluciones.

Caso 1: Hoy me he levantado con malestar, no estoy para nadie, creo que incluso tengo décimas, me pongo el termómetro y no tengo fiebre, pero no estoy al cien por cien.

- a) Pienso en las personas que están peor en el hospital y voy a realizar mi voluntariado.
- b) No me ha dado tiempo de avisar a mis compañeros, ni a mi Coordinador y no tengo fiebre, por lo que realizo mi voluntariado.
- c) Llamo a mi Coordinador y le explico que estoy indispuerto y que puede que esté enfermo, confiando que busque un sustituto. Para poder ayudar primero debo de estar bien física y emocionalmente.



Uno de los principios del voluntariado de San Juan de Dios es el Asociacionismo, que es aprender a trabajar en equipo y no individualmente compartiendo información, tiempo y compromiso. En este sentido la responsabilidad de ser consciente que en un ámbito hospitalario vamos a tener contacto con personas enfermas y vulnerables, y que por querer hacer un bien podemos empeorar la situación de la persona. Por este motivo la respuesta correcta es la c)

Caso 2: Esther lleva cuatro días acompañando a una mujer, Claudia, en la habitación 234. Como todas las tardes de lunes se dispone a visitarla pero cuando llega resulta que la habitación está vacía.

- a) Esther entiende que se ha ido de alta o ha fallecido y lo deja anotado y sigue con su voluntariado.
- b) Esther pregunta en el control de enfermería por el caso explicando que es voluntaria y que la ha estado acompañando durante cuatro días, por si pueden darle algún detalle y en el caso que no, dejarlo anotado como baja.
- c) Esther llama urgentemente a su Coordinadora y le explica la situación esperando a que le dé una respuesta.



La complementariedad es asumir tareas de las que nuestra sociedad es deficiente, la humanización de la asistencia es algo principal en todos los centros de la Orden de San Juan de Dios, por lo que debo poner en valor la labor que realizo. En este caso la respuesta correcta es la b) ya que debemos interaccionar con el personal haciéndoles ver cuál es nuestra labor, nos presentamos y en el caso de que no nos puedan dar la información que esperamos, nos contentamos e informamos a nuestra Coordinadora de Voluntariado. Puede que la hayan cambiado de habitación, en ese caso la información la pueden facilitar el personal ya que el voluntariado se presenta como un servicio más que las personas demandan en algunos casos como es el acompañamiento en habitaciones. En el caso de un fallecimiento, te indicarán que debido a la muerte de ese paciente hay que dar de baja ese acompañamiento en el registro de actividad del voluntariado. El Coordinador de Voluntariado muchas veces no podrá solucionarnos todos nuestros problemas y debemos de tener la capacidad de trabajar en equipo con los profesionales del centro, respetando cada cual su campo de actuación.

Caso 3: Antonio es un voluntario y hoy tiene que visitar al Sr. Pascual que está en la habitación 215. Él espera que al ser por la tarde el paciente estará acompañado y tendrá que dar conversación también al familiar, por lo que va pensando en lo que habló con él la semana pasada y está ilusionado en ver alguna mejoría en el paciente. Al llegar a la habitación ve la puerta entreabierta y dentro hay muchas personas en un ambiente abierto que invita al acercamiento:



- a) Antonio ve que está acompañado y sigue sus visitas sin molestar.
- b) Antonio cree que en la habitación hay mucha gente y, bajo su criterio, no es positivo para la evolución del paciente, por lo que va al control de enfermería y pone en conocimiento de los enfermeros tal situación.
- c) Antonio llama con cuidado a la puerta y se presenta a los familiares como voluntario, pregunta si necesitan alguna cosa y se muestra a disposición de la familia y saluda al paciente.

En este caso, Antonio no debe de realizar su voluntariado como una visita rutinaria, aunque esté acompañado podemos presentarnos y saludar, también para que los familiares conozcan la figura del voluntariado y mostrarnos a disposición por si les hace falta alguna cosa. No debemos realizar juicios a la ligera sobre los procesos del hospital y menos comentarlo con algunos compañeros, ya que los profesionales lo pueden ver como una intromisión y puede generar conflicto. Si vemos algo que no nos convence lo comentamos con nuestro Coordinador de Voluntariado. La respuesta correcta es la c).



Caso 4: Ana está en su quinto día como voluntaria cuando se dispone a realizar un acompañamiento en la habitación 122 en la que se encuentra la Sra. Herminia. Le han comentado que es una paciente que está delicada y a la espera de una operación. Al entrar, la Sra. Herminia lo primero que le dice es que necesita beber y que no le dan agua desde anoche y está sedienta.

- a) Ana se compadece de la paciente y va a por un vaso de agua para darle de beber.
- b) No está segura de si puede darle de beber y se lo comunica a la paciente, le dice que su labor no es esa y que lo deben hacer las auxiliares.
- c) Ana recuerda que puede darle de beber pero siempre con la autorización de la enfermera correspondiente. Por lo que le dice a la paciente que espere un segundo que va a consultarlo en el control de enfermería.

En este tipo de situaciones donde no sabemos qué hacer y no sabemos la historia clínica del paciente, debemos de tener mucho cuidado con las demandas de los pacientes. Debemos consultar siempre con el control de enfermería para saber si podemos. Seguramente esta paciente está a la espera de una operación y debe de estar sin beber las horas previas por seguridad durante la operación. La respuesta correcta es la c).



Caso 5: Rafael es voluntario de acompañamiento y hoy se encuentra en una situación complicada en una habitación. La paciente está en fase terminal aparentemente y por lo que le dicen los familiares, el acompañamiento está más centrado en la hija y el marido. Este último le expresa a Rafael que está muy disgustado con el hospital, porque quieren dar el alta a su mujer, y bajo su entender ella no está en condiciones para irse a casa. Rafael escucha con atención hasta que el marido le pregunta que cuál es su opinión sobre el tema.

- a) Rafael se acuerda de la formación y decide no tomar partido, se lo comunica al familiar y le dice que no le puede ayudar en este tema despidiéndose muy a su pesar y saliendo de la habitación.
- b) Rafael mira a la paciente y le comenta que siendo sincero si fuese su mujer o su hija no le daría el alta, solidarizándose con el familiar y tratando de ayudarlo a tomar una decisión, le dice que hable con el médico.
- c) Como Rafael sabe que no debe de tomar partido y que en el instante que se pone la bata forma parte del equipo de San Juan de Dios, aunque no comprende el porqué de darle el alta, le comenta que él desconoce los motivos clínicos y que entiende su situación, se muestra dispuesto a seguir escuchando las quejas de los familiares y trata de suavizar la situación sin posicionarse.



Esta situación es muy difícil, por un lado empatizamos con la situación y queremos ayudar y por otro no podemos dejar en evidencia la labor del personal del hospital. No podemos perder de vista que somos un equipo y aunque a veces no entendamos los criterios del personal médico, nunca debemos posicionarnos en contra. Podemos tratar de acompañar la situación escuchando la frustración y siendo partícipe en el proceso de toma de decisiones, pero desde un segundo plano. La persona debe encontrar su camino ella sola. Si decide hablar con el médico es decisión de ellos mismos nunca por influencia nuestra. Por tanto la respuesta correcta sería la c).

Caso 6: Mercedes es voluntaria en la Unidad de Cuidados Paliativos desde hace dos años, ella ha sido médico de profesión y ya está jubilada. Acude a visitar a Luis que está hospitalizado desde hace casi un mes.

La enfermera le comenta que no sabe qué le ocurre pero le ve muy angustiado y triste, y que quizás un rato de compañía le animaría un poco. Mercedes y Luis ya se conocían desde la semana anterior. Éste le cuenta que está muy mal y que la doctora le está dando una medicación que le da sueño y que no quiere tomarla, y que piensa que no le quiere dar el alta, pero él sí está para irse a su casa.



- a) Mercedes escucha todo lo que le preocupa a Luis y le insta a que hable con la Dra. de la Unidad de Cuidados Paliativos y abiertamente le diga cómo se siente y las dudas que tiene respecto al tratamiento y a su situación clínica.
- b) Mercedes, aunque está jubilada y como médico que ha sido, revisa la medicación que toma Luis y le aconseja sobre cada uno de los medicamentos.
- c) Mercedes, para tranquilizar a Luis, cuestiona las decisiones médicas que se han tomado tanto respecto al tratamiento como a la posibilidad de alta médica, provocando en Luis una mayor angustia al generar desconfianza en su médico de referencia.

Esta situación se da en algunas ocasiones, en las que el voluntario traspasa los límites de sus funciones. El voluntariado tiene que tener muy claras sus funciones, ya que (en este caso) aunque su profesión haya sido de médico, su labor en el Hospital es la de acompañar al/la paciente, escucharle, intentar animarle, hacerle pasar un rato agradable a pesar de su situación. La respuesta correcta sería la a). La voluntaria escucha pacientemente a Luis y le indica que hable de todas sus preocupaciones con su médico.



Caso 7: Pablo es un voluntario veterano que lleva muchos años en el hospital. Lleva varias semanas visitando a Juan, un señor que normalmente está acompañado de dos de sus hijos.

Uno de los días de visita al hospital Pablo descubre que a Juan lo han trasladado de habitación, por lo que se dispone a buscarlo a su nueva habitación para saludarlo.

Al llegar a la nueva habitación Pablo ve cómo el paciente con el que Juan comparte habitación es un señor que ha ingresado recientemente en el hospital, y que casualmente escuchó un día cómo una enfermera comentaba a otra que le estaban haciendo pruebas para descartar algunas enfermedades infecciosas.

- a) Dada la buena relación que Pablo mantiene con Juan y sus hijos, ve conveniente comentarle esta particularidad a sus hijos, más que nada por la amistad y relación cercana que mantiene con ellos.
- b) Pablo conoce perfectamente el compromiso de confidencialidad que firmó el primer día de comenzar su voluntariado, por lo que no puede ni debe comunicar ninguna información clínica de ningún paciente a los que acompaña.
- c) Pablo decide comentarlo a Juan y sus hijos, aconsejándoles que quizás sería conveniente que pidieran el traslado de habitación de Juan, más que nada para prevenir posibles riesgos.



Nos encontramos con una situación bastante extrema que pone de manifiesto la necesidad de cumplir el compromiso de confidencialidad que va inherente en nuestra labor de voluntariado. Estamos tratando con personas que viven situaciones delicadas y a veces límites, por lo que se trata de información muy sensible a la que nos comprometemos desde el primer día a manejar con mucha discreción.

Evidentemente la respuesta correcta es la b) ya que no podemos comentar ninguna información que conozcamos o que hayamos oído que tenga que ver con la situación clínica o de salud de ninguna de las personas a las que acompañamos, y mucho menos, hacer uso de esa información para dar consejos.

Quebrantar el compromiso de confidencialidad es una acción muy grave que puede conllevar la expulsión o no continuidad en nuestro voluntariado, además de posibles consecuencias penales.



4. Glosario

- **Asistencia integral:** las dimensiones de la persona son biológica, psíquica, social y espiritual. Solamente una atención que trate todas estas dimensiones, al menos como criterio de trabajo y como objetivo a lograr, podrá considerarse como asistencia integral. (Carta de identidad de la Orden Hospitalaria 5.1. pg. 81).
- **Autonomía:** capacidad de actuación funcional individual de un sistema en relación a otros.
- **Código deontológico:** listado de activos de la especialidad de la ética cuyo objeto de estudio son aquellos fundamentos del deber y las reglas morales a cumplir, en el ejercicio de una profesión.
- **Dependencia:** es la incapacidad funcional para el desarrollo de actividades de la vida diaria y por requerir ayuda para su realización. Una persona dependiente es aquella que no puede valerse por sí misma y necesita ayuda de otros.
- **Estado de convalecencia:** período que sobreviene a la resolución de una enfermedad, y durante el cual se restablece de forma progresiva y gradual el estado de salud del individuo.



- **Pluripatología:** este concepto ha surgido de la necesidad de un abordaje más integral a una población de pacientes con dos o más enfermedades crónicas sintomáticas, en las que resulta difícil establecer los protagonismos, pues en general presentan un grado equivalente de complejidad, con similar potencial de desestabilización, dificultades de manejo e interrelaciones. Se trata, por tanto, de un concepto con más transversalidad, que se centra en el paciente desde un punto de vista global, y no en una enfermedad ni en el profesional que lo atiende.
- **Post-quirúrgico:** período sensible por posibles complicaciones que ocurren tras una intervención quirúrgica.
- **Comisión de trabajo:** es el conjunto de personas que, bajo encargo de una autoridad, ejerce ciertas competencias de manera permanente o en determinados asuntos.
- **Principios:** son reglas o normas que orientan la acción de un ser humano.
- **Paliativo:** tratamiento o cuidado que atenúa o suprime la sintomatología de una enfermedad sin curarla.
- **Geriátrico:** relativo a la especialidad de la medicina que se encarga del estudio, la prevención, el diagnóstico y el tratamiento de las enfermedades en los ancianos o personas mayores.



- **Preventivo:** de carácter profiláctico. Acción que previene.
- **Rehabilitador:** conjunto de métodos encaminado a la recuperación de una actividad o función perdida o disminuida por una enfermedad o proceso patológico.
- **Sentido de pertenencia:** sentirse parte de un grupo, una sociedad o de una institución, esto tiene su origen en la familia ya que es el primer grupo al que pertenecemos.



5. Para saber más

www.diccionariomedico.net/diccionario-terminos

www.sanitarioscristianos.com/documentos/28.pdf

www.sanjuandedios-fjc.org

www.who.int/es



6. Bibliografía

ORDEN HOSPITALARIA DE SAN JUAN DE DIOS **Carta de identidad.**

Carta del Superior General de la Orden, Donatus Forkan. 2010. y
CF. Estatutos Generales. Capítulo general 2009.núm. 50.

BERMEJO, JOSÉ CARLOS. La relación de ayuda.

Colección Biblioteca Hospitalaria.

L. SANDRA. Ayudar sin quemarse. Madrid, San Pablo. 2005.

MARCHESI, PIERLUIGI O.H. La Humanización.

Respuesta del religioso de SJD en una situación histórica. Madrid. Orden Hospitalaria. 1981.

ORDEN HOSPITALARIA DE SAN JUAN DE DIOS. **Humanizar El Proceso De Morir.**

Comisión Interprovincial, Madrid. 2007.

ORDEN HOSPITALARIA PROVINCIA DE ARAGÓN. **Manual formativo “Infancia hospitalizada”.**

MASIÁ, J. Tertulias De Bioética **(Manejar La Vida, Cuidar A Las Personas).**

Ed. Trotta, Madrid. 2006.

BÁTIZ, J. Enfermos cuidados, no eliminados.

Gaceta Médica Bilbao; 104: 45-50. 2007.





Voluntariado en **Hospitales**

Cuadernos formativos



www.sanjuandedios-fjc.org



Con la subvención:

