



OPERACIÓN ESPERANZA

SERVIZO DE ATENCIÓN O PACIENTE E HUMANIZACIÓN

SERVIZO DE ATENCIÓN O PACIENTE E HUMANIZACIÓN

A COVID-19 é unha enfermidade altamente contaxiosa, por elo, na liña do resto de medidas de corentena e limitación dos contactos, os pacientes ingresados con diagnóstico positivo permanecen illados e non poden recibir visitas, nin da súa propia familia nin dos amigos, o que supón un sufrimento emocional engadido, para tentar darlles apoio nestes duros momentos ponse en marcha Operación Esperanza, que consta dunha serie de actuación que describiremos a continuación.

Operación Esperanza xurde como resposta a procura do servizo de Atención ao Paciente e Humanización de aliviar a soidade dos pacientes e de facerlles chegar o calor humán que a cidadanía, seus familiares, o persoal do hospital e de todo o mundo queren darlles.

A continuación se describirán as actividades realizadas



Operación Esperanza

MÁNDALLES A TÚA ENERXÍA EN FORMA
DE CARTA PARA ACOMPAÑALOS
NO SEU ILLAMENTO

voluntariado.ourense@sergas.es



SERVIZO
GALEGO
de SAÚDE

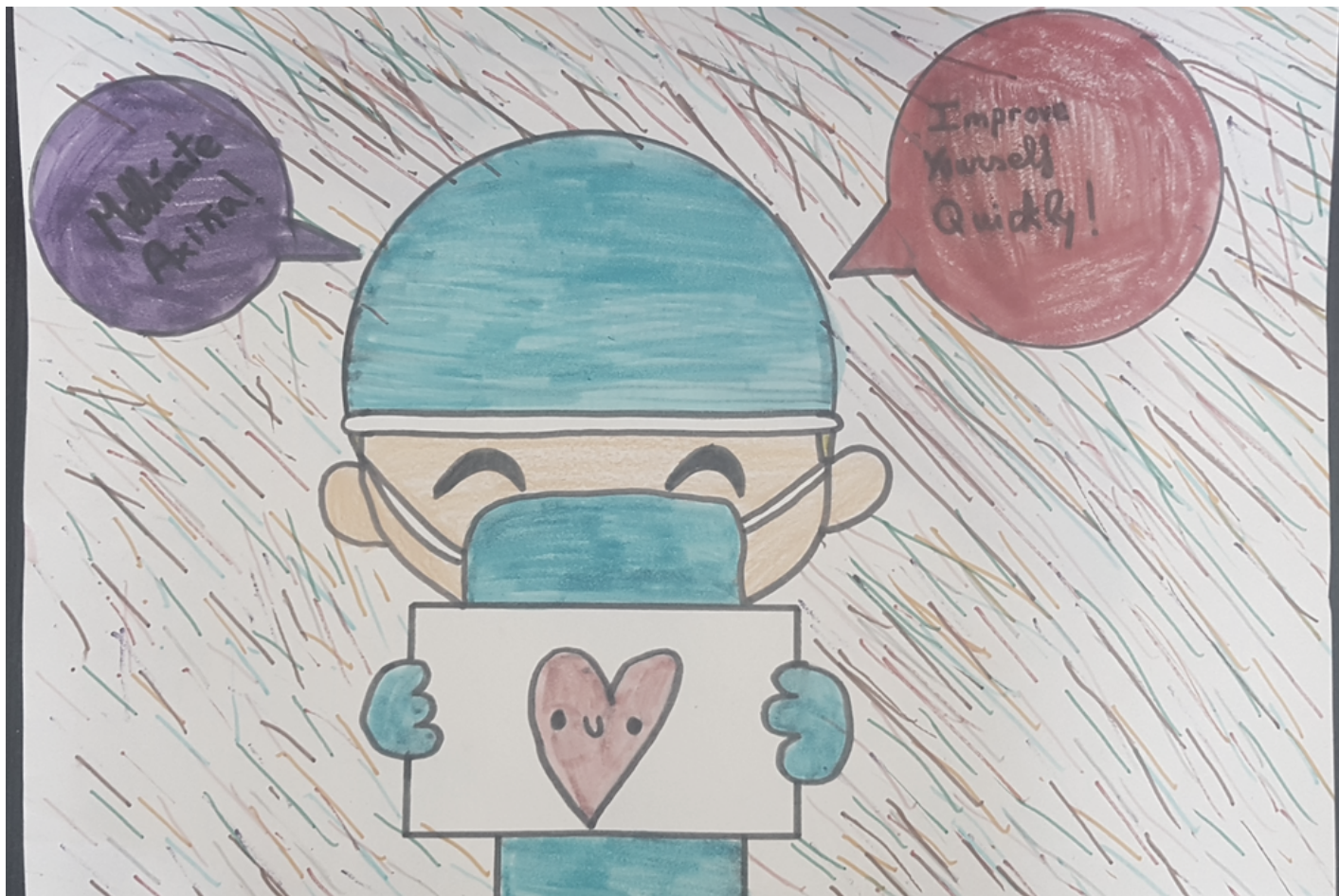
Área Sanitaria de Ourense
Verín e O Barco de Valdeorras

1. CARTAS OPERACIÓN ESPERANZA

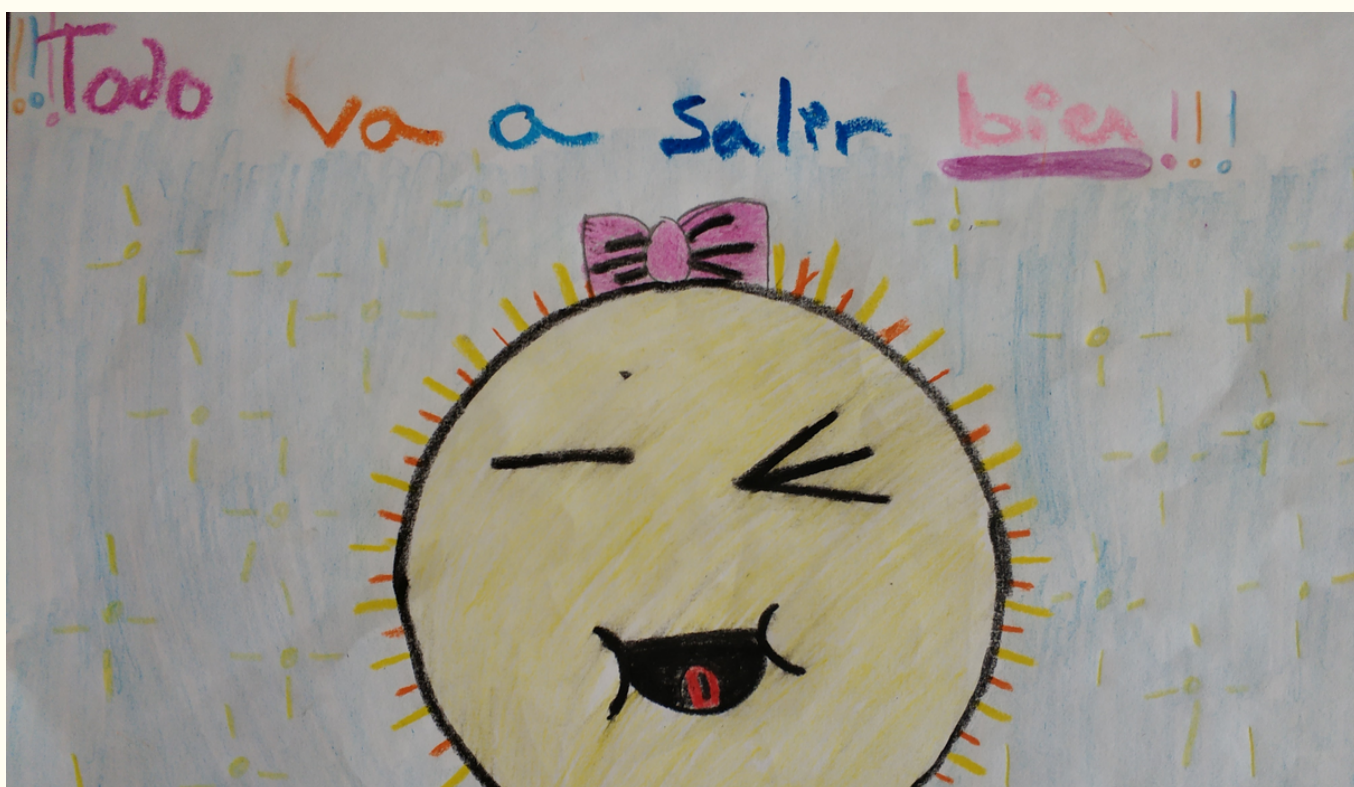
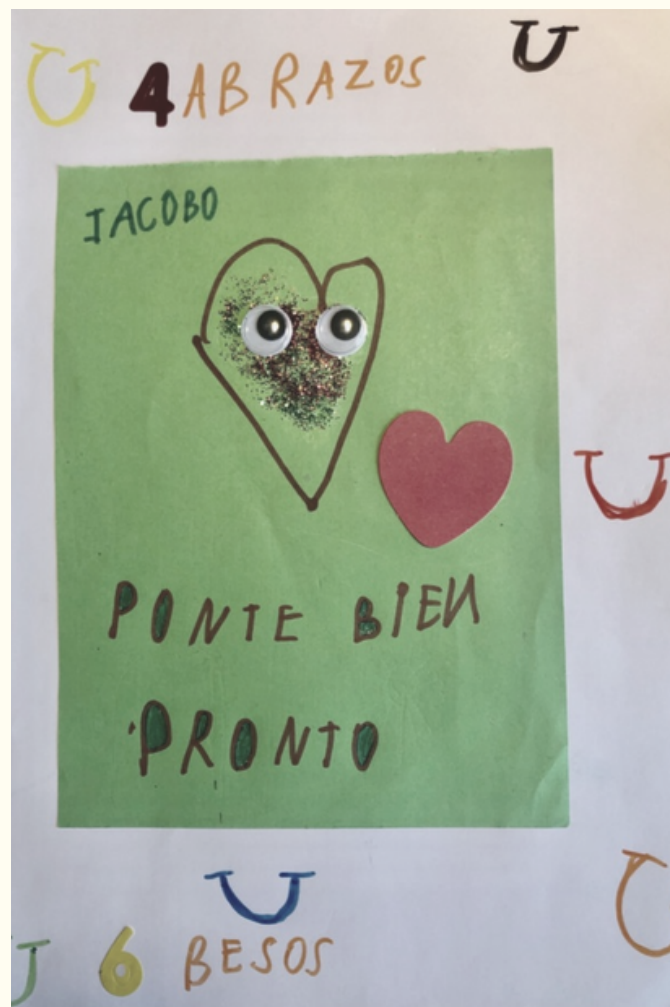
CARTAS OPERACIÓN ESPERANZA foi a primeira das iniciativas levadas a cabo, xurdindo da necesidade de achegar o apoio e cariño que toda a cidadanía que estaba a expresar con centos de cartas, correos e mensaxes, que estaban a chegar aos hospitais por diferentes vías.

Para elo, habilitaouse un correo electrónico ao que toda a cidadanía pode enviar as súas mensaxes de alento: **voluntariado.ourense@sergas.es** que se recollen nun apartado accesible nas pantallas individuais de cada cama e habitación dos hospitais de Ourense, Verín e Valdeorras. As cartas tamén poden dirixirse para dar ánimos aos profesionais

Con elo preténdese poñer en contacto virtual a todos os pacientes coa cidadanía, que tamén estes días afronta un período excepcional, a maioría de corentena na casa para axudar a limitar os contaxios e vencer a pandemia, e uns poucos loitando directamente desde os seus postos de traballo esenciais para a sociedade.



1. CARTAS OPERACIÓN ESPERANZA



1. CARTAS OPERACIÓN ESPERANZA



VIGO

Paloma, Julio y Ginger

Hola!!!!

No sabemos como te llamas, tu nombre, edad o ciudad pero lo que si sabemos Julio, Paloma y nuestra pequeña Ginger es que eres un valiente, una persona maravillosa que está aguantando, viviendo, ganando batallas y teniendo esperanza por todo lo bueno que nos depara la vida. Gracias por VIVIR por demostrar que se puede ganar por muy duro que sea el enemigo. Los campos están más bonitos que nunca, los pájaros cantan para que sepamos que nos esperan, los mares siguen bañando nuestras cosas deseando que nos zambullamos para celebrar nuestra libertad. Nosotros vivimos en Vigo, yo soy de Sarria (Lugo) y mi marido Asturiano, nos chifla la naturaleza!!! nuestra pequeña Ginger tiene 5 meses le chifla correr como una loca por la playa, comer manzana, plátano y aguacate, robar calcetines, saltar en cualquier campo, olerlo todo, saludar a todo el mundo y hacer poco a poco amigos de todos los tamaños. Todo esto la pilló en medio de aprender a hacer pis y caca en la calle y bueno.....como casi no sale....en ello andamos....., mejor no te cuento las cosas malas jajajaj!!! A ella, a Ginger queríamos hacértela llegar en una foto porque creemos que un puntito de inocencia, de alegría, de nobleza, de amor sincero como es el que aporta un cachorro siempre suma y puede sacar una sonrisa en la peor de las situaciones. QUEREMOS QUE SONRÍAS!!! Todo esto pasará y en cuanto pase la brisa del mar, el aire puro hasta la lluvia, los abrazos, las sonrisas, los amigos, la familia, el calor de la gente...será la mejor de las recompensas. Mucho ánimo, se que es duro, muy duro pero todos estamos fuera generando calor en nuestras casas para que os pueda llegar dentro de esa habitación, la humanidad es lo más importante de una sociedad y nosotros queremos que sepas que estamos contigo!!!! Ya queda menos valiente!! Te mandamos un abrazo inmenso y todo nuestro ánimo y cariño NOSOTROS NOS QUEDAMOS EN CASIÑA PARA QUE ESTO PASE LO ANTES POSIBLE Y ASÍ CUIDAR DE LA GENTE !!!

Paloma, Julio y Ginger



2. VIDEOCHAMADAS

Este centro facilitou os pacientes en situación de illamento, e por extensión o resto dos doentes hospitalizados, a posibilidade de establecer unha videochamada co terminal multimedia instalado na súa cama.

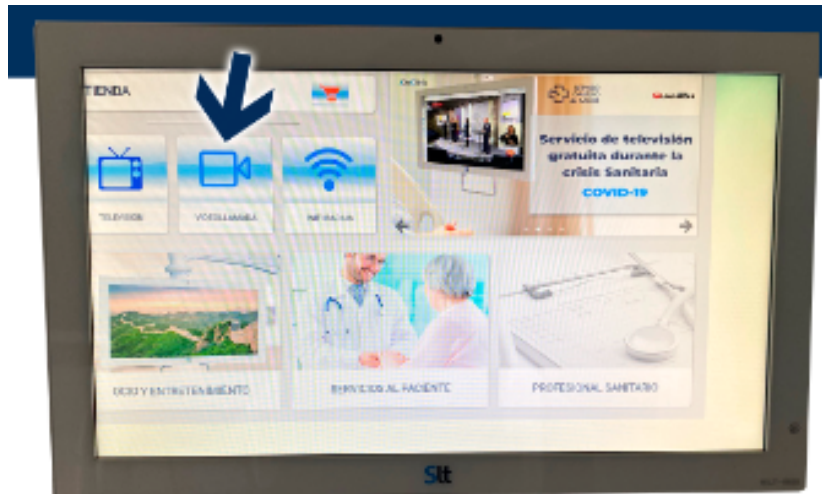
Os pacientes autónomos e que non precisaban de apoio do persoal da planta de hospitalización debían facer chegar ao seu familiar o enlace que digura na pantalla ao conectarse a este servizo (<https://videocall-joyclinic.es/#000000>)

No caso dos pacientes que presentaban maior dificultades co uso das tecnoloxías podían solicitar ao persoal de planta de hospitalización a súa axuda que contactaba co Servizo de Atención ao Paciente para que fixara cos seus familiares a hora exacta da videochamada. Neste caso era o persoal da planta quen pulsaba o botón á hora indicada para que o paciente poidese conectarse co seu familiar.



2. VIDEOCHAMADAS

De existir problemas de conexión debían poñerse en contacto co teléfono de atención técnica dos terminais multimedia. Este teléfono esta indicado na pantalla principal do terminal multimedia.



Se o familiar non dispoñía de ordenador, tableta ou teléfono móbil con datos o Hospital puña a súa disposición o ESPAZO ASOCIATIVO ubicado na planta baixa do Edificio Cristal ao lado de información. Para utilizalo era necesario avisar con antelación ao persoal da planta



2. VIDEOCHAMADAS

Toda esta información se atopaba a disposición de todos os pacientes e familiares, a través do persoal de hospitalización como mediante cartelería situada nas paredes das plantas e pasillos do hospital e colgada nas redes sociais.

SERVIZO
GALEGO
de SAÚDE

Área Sanitaria de Ourense
Verín e O Barco de Valdeorras

XUNTA
DE GALICIA

OPERACIÓN
ESPERANZA

INSTRUCCIÓNS PARA CHAMAR ÁS
HABITACIÓNS DESDE FORA DO HOSPITAL

HOSPITAL UNIVERSITARIO DE OURENSE

Se o seu familiar está ingresado no **Hospital Universitario de Ourense**, pode contactar co teléfono da habitación chamando ao número

988 98 28 28



Novo edificio hospitalización:

CAMA A: Marcar **231** + número de habitación.

Exemplo: cama H101 A es: **231 101**

Cama B: Marcar **231** + (habitación sumándole 50).

Exemplo: cama H101 B es: **231 151**

Edificio Cristal:

CAMA A: Marcar **230** + número de habitación.

Exemplo: cama X101 A es: **230 101**

Cama B: Marcar **230** + (habitación sumándole 50).

Exemplo: cama X101 B es: **230 151**

Edificio Materno-Infantil:

CAMA A: Marcar **232** + número de habitación.

Exemplo: cama M601 A es: **232 601**

Cama B: Marcar **232** + (habitación sumándole 50).

Exemplo: cama M601 B es: **232 651**

VIDEOCHAMADAS

Este centro facilita aos pacientes en situación de illamento, e que non dispoñan de teléfono móbil con datos, a posibilidade de establecer unha **videochamada** co terminal multimedia instalado na súa cama.

1. Os **pacientes autónomos** e que no precisen apoio do persoal da planta de hospitalización deben facer chegar ao seu familiar o enlace que figura na pantalla ao conectarse a este servizo que será parecido a este:

<https://videocall.joyclinic.es/#000000>

2. No caso dos **pacientes que presenten máis dificultades** co uso das tecnoloxías poderán solicitar ao persoal de planta de hospitalización a súa axuda que contactará co **Servizo de Atención o Paciente** para que fixe cos seus familiares a hora exacta da videochamada. Será o persoal da planta o que pulsará o botón da videochamada á hora indicada para que o paciente poda conectarse co seu familiar.

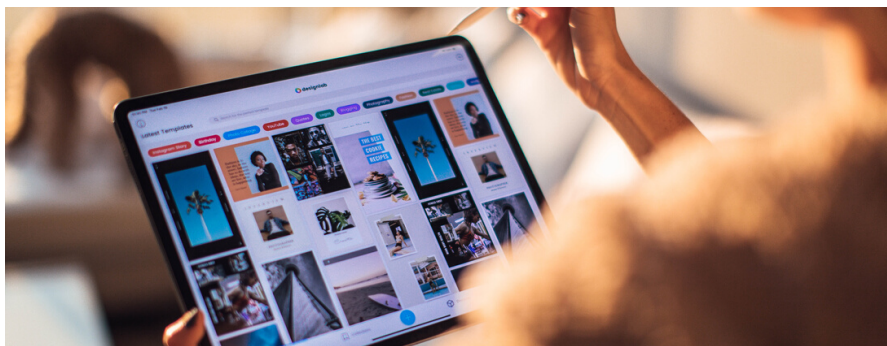


3. No caso de que existan **problemas de conexión**, poderán poñerse en contacto co teléfono de atención técnica dos terminais multimedia. Este teléfono está indicado na pantalla principal do propio terminal multimedia.

4. Se o familiar non dispón de ordenador, tableta ou teléfono móbil con datos, o Hospital pon a súa disposición o **LOCAL ASOCIATIVO** ubicado na planta baixa do Edificio Cristal ao lado de información. Para utilizalo deberá avisar con antelación ao persoal da planta.

3. XUNTANDO FAMILIAS DE XEITO VIRTUAL . REPARO DE TABLETAS NOS SERVIZOS

Repartíronse un total de 9 tabletas a diferentes Servizos do Hospital universitario de Ourense UCI, Medicina Interna plantas covid, Hospital Piñor casa de exercicios e no Hospital de Verín e Barco de valdeorras, así como con posterioridade na unidade residencial de Piñor, así como todos aqueles que o precisaran coa finalidade de favorecer o contacto e interacción humana dos pacientes cos seus familiares, aínda que fora de xeito virtual.



As tablets foron donadas por diferentes entidades, as primeiras en chegar eran do despacho de abogados oruñés APS abogados que iniciaron a campaña unindo familias, con posterioridade se recibiron tres máis donadas por la Asociación española de loita contra o cancro.



4. CELEBRACIÓN DE ANIVERSARIOS

A incapacidade de poder celebrar conxuntamente o aniversario cos teus seres queridos e achegados. Nunha situación onde o illamente fai que paseses os días só nunha habitación a espera da túa recuperación na cal a maioría dos días pasan da mesma maneira, era preciso poder sacar un sorriso e unha mirada de ilusión o día do aniversario dos pacientes ingresados.



Para non esquecerse de ningún aniversario o Servizo de Atención o Paciente e Humanización xenerou unha base de datos con todos os aniversarios dos pacientes ingresados, revisando cada día esta.

A celebración era personalizada para cada paciente exemplo dalgunhas intervencións foi coa colaboración con Galiclown, mediante unha videochamada realizada polos pallasos. A música dun gaiteiro. Un ramo de flores. Soprar as velas dunha pequena torta levada a habitación polo persoal sanitario

En todos os casos recibían unha tarxeta no almorza, felicitándoos.

5. CORREO DENE COCIÑA

Grazas da axuda do persoal de cociña do Hospital de Ourense, os almozos dos pacientes eran transmisores de cartas, fotos mensaxes que as familias querían facer chegar os seus a primeira hora da mañá e que facían chegar o correo de voluntariado da operación esperanza. Un pequeno xesto que significaba empezar o día cun sorriso e emoción que fan máis levadero o illamento.



6. MÉDICOS VOLUNTARIOS

O Servizo de Atención ao Paciente e Humanización en colaboración coa conselleira de saúde e o colexio de médicos do Consello Galego de Colexios Médicos puxeron en marcha unha iniciativa de médicos voluntarios jubilados.

A súa tarefa de apoio nesta pandemia do COVID-19 foi a de desconxestionar elevado volumen de chamadas se recibían por parte da cidadanía con dudas e cuestións varias.

A súa colaboración se realizaba dende a casa, por ser moitos deles ser poboación de risco. Os voluntarios podían conectarse e desconectarse da línea del Sergas sempre que o precisaran. Para unha maior control e organización realizaban sistemas de quendas e horarios para os diferentes grupos de voluntarios.



7. CELEBRACION DO DÍA DAS LETRAS

Para celebrar o día 23 de abril, día do libro, O servizo de Atención o Paciente e Humanización en colaboración coa asociación APeTéCeMe ser amigo da Área sanitaria repartiu libros donados pola Consellería de Cultura co "carriño das letras".

Este carriño era levado, debida a situación do COVID19. por persoal da planta de hospitalización ofrecendo gran variedade de lecturas aos pacientes ingresados, para facerlle un pouco máis levadero a súa estancia no hospital.



7. O CARRIÑO DAS LETRAS

Destacar que dentro desta iniciativa tamén grazas a doación de editoriais coma Hola e RBa editores, poidose facer chegar aos pacientes hospitalizados periódicos e revistas de diferentes temática.



8. DÍA DA NAI

O domingo 3 de maio,o día da nai, tivo que ser dunha maneira diferente:en moitos casos telemática; video chamadas ou por medio de cartas que se fixeron chegar a primeira hora da maña co almorzo.

A Consellería de Medio Ambiente, en colaboración coa Asociación de Floristas de Ourense , repartiron un toral de 7000 rosas brancas na entrada do Hospital Universitario de Ourense, como símbolo de gratitude.Nesta iniciativa non se olvidou das numerosas nais que conta o sistema sanitario e en especial as pertencentes ao CHOU. Estas increíbles peroas que durante estra pandemia dedicaron en repetidas ocasión ese cariño e forza de nai aos numerosos pacientes e tirando de vocación.



Operación Esperanza

Día da Nai

Concello de OURENSE
Medio Ambiente

PROTECCION CIVIL
OURENSE

SERVIZO GALEGO de SAÚDE

Área Sanitaria de Ourense
Verín e O Barco de Valdeorras

XUNTA DE GALICIA

9. CARTA DESPEDIDA

Dentro dos protocolos xenerados debido a situación do COVID19, raalizouse para as familias que perdían un ser querido unha carta de condolencias.

A carta que se lle daba a familia ademáis das condolencias por parte do Servizo en concreto e de todo o persoal sanitario do CHOU, ofrecíalle a posibilidade de contacto telefónico coa psicóloga clínica de referencia. A psicóloga tiña a función de axudar e recomendar accións que favoreceran a reconstruír e soportar as perdas. Acción promovida polo Servizo de Atención o Paciente e Humanización debida a crise sanitaria que ademais do illamento da sociedade e dos pacientes impide os rituais compartidos habituais (velorios e funerais), polo que faise necesario lembrar que, nas nosas intervencións coas familias e co resto da comunidade, debemos pensar en adaptarnos a este presente de doenza e confinamento.



SERVIZO
GALEGO
de SAÚDE

Área Sanitaria de Ourense
Verín e O Barco de Valdeorras

Área Sanitaria de Ourense, Verín e Barco de Valdeorras.

Prezada familia de .

Nestes momentos, especialmente tristes pola perda do seu ser querido, é complicado dicir algo que poida aliviar a súa dor. A través destas palabras queremos transmitirles as nosas condolencias.

No tempo que durou o ingreso, investimos todo o noso esforzo, profesional e humano para darlle a mellor atención clínica e de trato ao seu ser querido. Ese foi sempre o noso principal obxectivo.

Tamén queremos dicirlles o moito que sentimos non ter podido comunicarnos e achegarnos máis a vostedes. As circunstancias son especiais e a prioridade tivo que ser ofrecer a mellor atención directa ao seu familiar, pasando a un segundo plano este aspecto que consideramos tan importante .

Todo o equipo humano que traballou na atención do seu ser querido (médicos/as, enfermeiros/as, auxiliares de clínica, celadores, traballadores sociais, persoal de limpeza, administrativo e cociña...), somos conscientes das difíciles circunstancias que tiveron que soportar debido á situación sanitaria que atravesamos, e queremos expresarlles o noso agradecemento pola comprensión e colaboración que mostraron ante as normas excepcionais e as limitacións propias do contexto no que estamos.

Entendemos que a imposibilidade de coidar e acompañar ao seu ser querido fai a situación aínda máis dolorosa.

Tamén somos conscientes da difícil que resulta non poder expresar e recibir as mostras de agarimo e acompañamento das nosas familias e amigos. Confiamos que nun futuro próximo poidan realizar os ritos, funerais, reunións ou despedidas que consideren importantes, para recordar como crean necesario ao seu ser querido.

Mentres iso non sexa posible, animámoslles a que, desde a súa intimidade, busquen a forma de facer pequenos actos ou homenaxes.

Poden estar seguros que nós faremos todo o posible para seguir ofrecéndolles a mellor atención. Nos próximos días recibirá unha chamada de Yolanda Castro, psicóloga clínica do nos centro para expresar persoalmente as nosas condolencias.

Saiban que estamos á súa disposición por se consideran que podemos serlles de axuda. Non dubiden en poñerse en contacto con nós con total confianza, a tal efecto puxemos a súa disposición o número de telefono 818 51 43 02 que será atendido por Yolanda Castro que como lle dixemos é unha das psicólogas clínicas do noso centro.

Enviámoslles unha forte aperta de todas as persoas que formamos o equipo!

Con afecto e recoñecemento,

TODO O PERSOAL DO HOSPITAL DE OURENSE

10. AGRADECEMENTOS

Sendo conscientes que nesta crise sanitaria, tamén a sido una dura proba para outros moitos sectores e persoas. E aproveitando o día internacional da enfermaría dimos as GRAZAS a todos os corpos de seguridade que colaboraron en todo momento para solventar a situación.

Con isto non é que nos esquezamos de todas as persoas que tamén traballaron nos servizos mínimos, persoal de supermercado, persoal de limpeza, transportista atc. e toda e cada unha das persoas que pertencen a nosa sociedade a todos eles tamén lle quisemos dar as GRAZAS.

