

Unidad de Atención Integral al Usuario y Participación Social

Informe Autocuidado

Octubre 2015

Introducción

El Taller de Autocuidado es solicitado por el equipo de funcionarios de OIRS con la finalidad de adquirir herramientas para poder enfrentar situaciones de estrés producidas por la demanda de los usuarios del Hospital.

El presente informe dará cuenta del desarrollo de las actividades de autocuidado realizadas entre un periodo de tiempo.

Objetivo

1. Conocer lo ejecutado a la fecha.
2. Considerar cambios para el 2º semestre.

Actividad en Desarrollo

- Presentación del programa
- Presentación individual
- Aplicación de encuesta
- Sesiones una vez al mes según turno
- Lugar sala de espejo
- Participa todo el equipo
- Se trabaja por duplas.
- Finaliza el taller en noviembre 2015

Lista de asistentes al Taller

| | |
|---|-----------------|
| 1 | Francisca Duran |
| 2 | Geovanna Loaiza |

Melania Acuña Reyes
Psicóloga Encargada Acompañamiento y Asistencia Espiritual
Teléfono: 225764684 / 8-9257411
Correo Electrónico: macuna@ssmsso.cl / melaniaar@gmail.com
Página Web: www.asistenciaespiritual.com

Unidad de Atención Integral al Usuario y Participación Social

| | |
|----|----------------------|
| 3 | Lilibeth Carmona |
| 4 | Sebastián San Martín |
| 5 | Paula Moreno |
| 6 | Evelyn Saavedra |
| 7 | Paola Kaut |
| 8 | Roxana Vizcarra |
| 9 | Marcela Olave |
| 10 | Natalia Perina |
| 11 | Violeta Fredes |
| 12 | Katherine Zamora |
| 13 | Pedro Cárdenas |
| 14 | Andrea Salazar |
| 15 | Andrea Ramírez |
| 16 | Pamela Toledo |
| 17 | Mariana Carrizo |
| 18 | Francisca Narvai |
| 19 | Fabiola Sánchez |
| 20 | Macarena Cárcamo |

Observaciones

El resultados del taller ejecutado entre los meses de abril y julio del año 2015, con una participación de 20 funcionarios de un universo de 38, no ha sido satisfactoria, puntualmente, no se logra articular un trabajo permanente con el equipo de OIRS, principalmente por los constantes cambios, ausentismo, licencias, y, apoyo en ventanilla que deben realizar el profesional.

Por otro lado, no se logra obtener un resultado que sea medible en las sesiones realizadas, si bien, hay 20 funcionarios que asistieron al taller en esas fechas, la mayoría de ellos participó en una sesión, o dos sesiones, por los motivos expresados en el ítem anterior. Son muy pocos

Melania Acuña Reyes
Psicóloga Encargada Acompañamiento y Asistencia Espiritual
Teléfono: 225764684 / 8-9257411
Correo Electrónico: macuna@ssmso.cl / melaniaar@gmail.com
Página Web: www.asistenciaespiritual.com

Unidad de Atención Integral al Usuario y Participación Social

funcionarios los que han logrado asistir a tres sesiones, y de asistir, estuvieron solos en esas sesiones.

A raíz de una reunión con Jefatura y RT del área, donde comunican que los funcionarios no asisten por falta de motivación se expresa el deseo de aplicar una encuesta con el fin de poder vislumbrar cambios en las actividades del taller.

Para poder aplicar cambios que favorezca a los funcionarios se confecciona y se aplica en el mes de agosto una encuesta, encuesta que intenta recoger inquietudes de los funcionarios, y sus referentes Técnicas en relación a interés personal de realizar el autocuidado, ¿Qué desea el funcionario concretamente?, de esta forma poder hacer los cambios necesarios para continuar con el Taller el año próximo, y permitir cerrar este año 2015 formalmente en el mes de noviembre.

Se aplica la encuesta y su resultado es el siguiente

La encuesta consta de 4 preguntas, de un universo de 38 funcionarios, la respondieron **25** teniendo una muestra sobre el 50%

Para el análisis, se identifica la pregunta y luego la respuesta de cada funcionario

1. ¿Cómo te gustaría que fuera enfocado el "Autocuidado"?

Respuestas pregunta n° 1

- a) Que sea enfocado de una manera lúdica, clara, que sea un espacio para liberarse de tensiones
- b) Enfocado hacia la carga que tiene cada día, que es atención de público, que se podría hacer como enfrentando para no caer en el estrés
- c) Me gustaría que fuera enfocado a reforzamiento positivo de los funcionarios que fuese fuera de las dependencias del hospital

Unidad de Atención Integral al Usuario y Participación Social

- d) Más enfocado en tratar de ayudar de forma psicológica a los funcionarios, ya que a veces los usuarios son agresivos.
- e) Temas de relajación, saber cómo mantener la calma en momentos de tensión, algo así destres total
- f) En favorecer la relajación física y mental para ir adquiriendo herramientas que nos ayuden en el día a día
- g) Principalmente que se enfoque en temas como: llevar el estrés, técnicas, tácticas para evitarlo, en fin
- h) Técnicas de relajación y relajación para calmar ansiedad y estrés
- i) Algunas técnicas de relajación de respiración etc
- j) Se podría alternar entre actividades lúdicas y de aprendizaje sobre temáticas de interés que surjan en ese diagnóstico
- k) Para mí es valioso este tema que nos guíen cómo hacer efectivo el autocuidado en las personas
- l) Que se tome en cuenta entre las prácticas de autocuidado el proceso de fortalecer y prevenir considerando aspectos de alimentación, manejo de estrés, habilidades de establecer relaciones sociales, manejo tiempo libre
- m) En control corporal
- n) No hay sugerencias
- o) En control corporal y emocional
- p) En forma personal o por equipos
- q) De una manera más integral, desde que es una forma básica, centrándose en lo particular a lo general y en el conocimiento del propio ser humano (espiritual, laboral, familiar grupal)
- r) En forma personal y luego en grupo para verificar y confirmar experiencia laborales
- s) En forma grupal
- t) Que considere un espacio de apoyo para exponer lo que como trabajadores sentimos de nuestros puestos de trabajo. Que nos ayude a manejar situaciones complejas, orientaciones y técnicas. Trabajar temáticas relacionadas con nuestro quehacer y lograra un trabajo efectivo entre los equipos de trabajo

Unidad de Atención Integral al Usuario y Participación Social

- u) De forma dinámica en el cual nos ayude a desconectarnos por un momento del sistema de trabajo. En la cual también nos ayude a conocer a todo el equipo por un tema de comunicación en cada puesto.
- v) Enfocado al descubrimiento de habilidades que cada uno tiene y que no ha descubierto. Enfocado al refuerzo positivo continuo, el valorar lo que hacemos
- w) Por un tema de tiempo debería ser por grupos, talleres cortos, dinámicos y directos
- x) Que de vez en cuando se realizarán gimnasia en pausa
- y) Enfocado hacia la tranquilidad y equilibrio emocional hacia la atención usuaria

2. ¿Qué actividades te gustaría que se hicieran en este sentido?

Respuesta pregunta N° 2

- a) Actividades grupales, con dinámicas de confianza
- b) Formas de relajación, charlas, música, actividades grupales
- c) Charla meditación salidas
- d) Técnicas de relajación, y de autoayuda, menos en ayudar al usuario y brindar más apoyo y herramientas a los funcionarios
- e) Salir al aire libre ya que es mejor para desconectarse del área laboral, ya que no sé saca provecho al autocuidado. Si después del taller te llegas a estresar al puesto de trabajo
- f) Pausas saludables, relajación de los músculos
- g) Quizás juegos relacionados con el anti estrés
- h) Taller y acompañamiento en el puesto de trabajo
- i) Taller autocuidado de relajación, lúdicos, de trabajo en equipo que sea variado
- j) es exprés, entretenidos dinámicos
- k) para mí con un buen taller y principalmente que sea mi horario disponible
- l) que se entregue información adecuada en todos los aspectos personales
- m) Yoga, kundaleni
- n) Por las 12 horas de trabajo, además del mal estado de sillas y la mala postura, sería necesario gimnasia o pausas entretenidas
- o) Yoga, reiki, baile entretenido

Melania Acuña Reyes

Psicóloga Encargada Acompañamiento y Asistencia Espiritual

Teléfono: 225764684 / 8-9257411

Correo Electrónico: macuna@ssmsso.cl / melaniaar@gmail.com

Página Web: www.asistenciaespiritual.com

Unidad de Atención Integral al Usuario y Participación Social

- p) Técnicas de relajación, aromaterapia, maso terapia
- q) Autocuidado en grupos pequeños y luego de jornadas con el equipo en su conjunto. Aire libre, algo más dinámico que nos permita desconectarnos con el trabajo, no encerrarnos en una oficina a conversar entre dos personas parece una entrevista
- r) Que fueran jornada lúdicas y que fueran en lugares anexas al complejo
- s) Actividades de ejercicio y relación mínimo unos 30 minutos
- t) Talleres de comunicación efectiva, capacitaciones para trabajar con usuarios complejos, reflexión, aspectos prácticos, taller de relajación
- u) De relajación
- v) Jornadas fuera del hospital, mesas de trabajo con jefaturas y nosotros para pedirnos nuestra opinión respecto de futuras decisiones que vayan en mejorar nuestro trabajo y nuestro bienestar
- w) Enseñar a cuidarnos en cuanto a posturas a ejercicios de relajación, como protegernos de enfermedades interpersonales
- x) Gimnasia de relajación
- y) Ejercicios para liberar tensión y estrés laboral, pautas a seguir, pautas para resolver conflictos

3. ¿Qué temas te gustaría que se tocaran en relación al "Autocuidado"?

Respuestas pregunta n° 3

- a) Síndrome bournout , como nos afecta no sacar lo malo del cuerpo
- b) Aprender a valorarnos como persona como funcionarios
- c) Sin comentarios
- d) Más ayuda hacia los funcionarios, pensar menos en ayudar al usuario y brindar más apoyo y herramientas a los funcionarios
- e) Síndrome de bournout, juegos de relajación, mantener alimentación sana equilibrio en 7 esferas
- f) Algunos que nos ayude en la comunicación con el usuario y nuestros compañeros, para poder influir positivamente

Unidad de Atención Integral al Usuario y Participación Social

- g) Temas tales como, el estrés, el manejo de usuarios complejos, quizá juegos de risas etc
- h) Acompañamiento en crisis (en relación a cursos sociales, reanimación VIF)
- i) Identificar algunos síntomas de desgaste emocional (asociado a burnout)
- j) Trabajo en equipo, resolución de conflictos, técnicas de relajación, intervención en crisis, tips para manejo de usuarios difíciles, rol playing
- k) Lo que tenga que ver con aquellos cuidados que se necesitan en nuestra actividad laboral
- l) Aspectos psicológicos como manejo de estrés fatiga, compasión, empatía etc
- m) Cambiar sillas y que en las noches se vean guardias en la sala de espera
- n) Sin comentarios
- o) Como superar trancas que uno pueda llevar desde el pasado, como enfrentar los problemas con una mirada distinta
- p) Todos los temas relacionados con los problemas y dificultades que tenemos a diario con los usuarios en nuestros lugares de trabajo
- q) Factores de riesgo que pueden afectar el desempeño del funcionario, prevención, seguridad en el trabajo, herramientas experiencias vivenciales en grupo , aprendo de ellas y replico.
- r) Todo lo relacionado con el trabajo y que se proyecte hacia los demás compañeros
- s) El gran estrés que se produce al trabajar en ventanilla
- t) Autoconocimiento, trabajo en equipo, manejo de atención usuarios complejos
- u) Manejo de las emociones al ser agredidos verbalmente por el usuario
- v) Manejo del estrés, refuerzo positivo, habilidades comunicaciones
- w) Lo mismo que la respuesta anterior
- x) Temas de relajación, contención
- y) Inteligencia emocional hacia la atención del usuario, inducción yoga, pilates

4. Sugerencias

Respuestas pregunta n° 4

Melania Acuña Reyes
Psicóloga Encargada Acompañamiento y Asistencia Espiritual
Teléfono: 225764684 / 8-9257411
Correo Electrónico: macuna@ssmsso.cl / melaniaar@gmail.com
Página Web: www.asistenciaespiritual.com

Unidad de Atención Integral al Usuario y Participación Social

- a) Qué se coordinen de buena manera los horarios, la idea es que participemos todos
- b) No hay sugerencias
- c) No hay sugerencias
- d) Podrían hacer autocuidado más seguido
- e) Ver el tema para que se pueda hacer más veces en el mes, ya que por el tiempo que se lleva se participó solo en una
- f) No hay sugerencias
- g) No hay sugerencias
- h) No hay sugerencias
- i) No hay sugerencias
- j) Autocuidados psicológicas para no vernos afectados en el campo laboral
- k) Asumir compromisos, lo que es y la real importancia del autocuidado
- l) Tratar temas no relacionados con el trabajo, que sean más entretenidos los talleres, y tratar el tema que es sumamente importante tener un día más libre ya que el saliente solo se ocupa para descansar. Tener más días para estar con la familia y los hijos
- m) No tengo sugerencia y comentarios, ya que nunca he participado de esta actividad. Como acotación: tener un día libre más, para que fuesen dos y no uno como es actualmente ya que el saliente no se toma como día libre y consideramos más ya que somos las que batallamos 12 horas con distintas personalidades, muchas veces miradas por debajo del hombre sin saber la verdadera importancia de equipo de la OIRS
- n) Preocupación más hacia el personal, tener un día más libre ya que el saliente se ocupa para dormir y la realidad es que solo tenemos un día libre
- o) Técnicas para poder bajar las revoluciones en algunos usuarios, que llegan muy ansiosos y algunos prepotentes
- p) Dinámica de trabajo, que e realice a cabalidad (qué no dependa que los compañeros vengan o no para poder depender si se asiste o no? a dicho trabajo que está agendado y programado)
- q) Que se realice en los periodo estipulados y que todos los integrantes de la unidad participen

Unidad de Atención Integral al Usuario y Participación Social

- r) Debería ser en horario de trabajo, ya que la mayoría trabaja por turnos y a veces les toca venir en días libres al autocuidado, entonces se decide no venir.
- s) Que se evalúe la posibilidad de realizar actividades al aire libre o fuera del hospital, que se incorpore a funcionarios de otras unidades
- t) Que se destine un día, quizá al mes para realizar y poder asistir al autocuidado, ya que si se ausenta uno el otro no puede asistir
- u) Este año por la contingencia de la UEA es que no he podido asistir a ningún autocuidado. Además de mi licencia, ojalá se puedan dar otras fechas para no perder la posibilidad
- v) No hay sugerencias
- w) Cantar, bailar, masajes
- x) El autocuidado debería ser obligatorio para todo el equipo, el personal mezclado por unidad para conocer al compañero y compartir ideas y situaciones

Sugerencias de los Participantes del Taller en forma verbal

- Colocar énfasis en las felicitaciones
- Argumentar cambios de los funcionarios
- Revisar libro de novedades
- Preocupación y responsabilidad para asistir a las pausas saludables
- Mejorar seguridad en ventanilla
- Contar con guardias en la sala de espera
- Colocar timbre de urgencia
- Organizar al equipo clínico con la OIRS
- Mejorar disposición clínico OIRS
- Capacitar en primeros auxilios
- Educar al usuario en la categorización de un paciente

Unidad de Atención Integral al Usuario y Participación Social

Conclusión

El Taller de autocuidado fue construido asentado en un modelo participativo, y constructivista, donde se enfatizaba en cada sesión la responsabilidad, y el compromiso personal, acentuando la importancia de cómo cada uno se ve así mismo para responder, hacerse cargo y responsables de sus actos.

Encontramos varios factores que han manifestado desmotivación y estrés del funcionario de la OIRS. Estas internas como externas, lo que dificultó aún más realizar las sesiones.

Por nombrar algunas:

Psicológicas

- Ansiedad
- Cansancio
- Salud de familiares
- Baja autoestima
- Desmotivación
- Fatiga

Melania Acuña Reyes

Psicóloga Encargada Acompañamiento y Asistencia Espiritual

Teléfono: 225764684 / 8-9257411

Correo Electrónico: macuna@ssmsso.cl / melaniaar@gmail.com

Página Web: www.asistenciaespiritual.com

Unidad de Atención Integral al Usuario y Participación Social

Ambientales

- Ruidos
- Turnos
- Cambios de horarios
- Malas relaciones con sus compañeros
- Condiciones estructurales
- Perfil del Usuario, agresivo, grosero
- Sin incentivos

Fisiológicas

- Medicamentos

Podemos indicar que el resultado de la encuesta es muy heterogéneo, si bien muchos manifiestan el deseo de realizar el taller, solicitan desde incorporar dinámicas lúdicas, capacitación en temas puntuales, y también incorporar más herramientas de relajación, baile, canto, jornada fuera del trabajo etc.

Por lo tanto, se vislumbra que será un trabajo lento pero no imposible de lograr.

Si logramos que el funcionario y funcionaria comprenda que las personas que se estiman más, que se quieren más, que se aceptan, que conocen sus debilidades, sus fortalezas, cuidarán más de su persona, de su entorno y de los seres que ama, por lo tanto, los beneficiados del autocuidado serán también su familia, el trabajo, y la sociedad.

Los funcionarios de OIRS por su exposición diaria con los Usuarios, pacientes, familiares del Hospital, son nuestra prioridad, por lo tanto realizaremos los cambios necesarios y pertinentes para la ejecución del Taller del año próximo con el fin de dar respuestas reales a las necesidades de nuestro equipo de trabajo.

Unidad de Atención Integral al Usuario y Participación Social

Melania Acuña Reyes
Psicóloga Encargada Acompañamiento y Asistencia Espiritual
Teléfono: 225764684 / 8-9257411
Correo Electrónico: macuna@ssmsso.cl / melaniaar@gmail.com
Página Web: www.asistenciaespiritual.com