

Memòria del Servei d'Acompanyaments Hospitalaris

Gener / Desembre 2014



FUNDACIÓ CONCEPCIÓ JUVANTENY

Entitat Concertada amb:



Generalitat de Catalunya
**Departament de Benestar Social
i Família**



Introducció

El present Servei neix després de valorar l'experiència de més de 20 anys gestionant recursos assistencials per donar resposta a les necessitats d'acolliment familiar o residencial de determinats infants en situació de risc.

La nostra tasca diària, basada en una pràctica plena de quotidianitat, ens ha fet observar determinades situacions que provoquen importants disfuncions en el normal funcionament d'un recurs assistencial (ja sigui CRAE o acolliment simple en família aliena), en el moment en el que un dels infants atesos ha de ser ingressat en un centre hospitalari. Aquesta situació, encara es veu més agreujada si cap, en el cas dels centres d'acollida, ja que els ingressos hospitalaris, degut a la necessitat de realitzar diferents proves mèdiques per tal de realitzar el corresponent estudi diagnòstic, són més freqüents. De la mateixa manera, també als centres d'acollida, degut a la rotació anual d'infants atesos, el nombre de casos susceptibles de ser ingressats en un centre hospitalari, també és més elevat.

De manera habitual, quan l'infant és menor de dotze anys, malgrat el personal sanitari és òbviament el correcte, es demana als educadors dels centres que romanguin, de manera continuada, acompanyant l'infant ingressat. De la mateixa manera, però en un altre ordre de coses, quan un infant no tutelat no està acompanyat pels seus pares a l'hospital, o no rep visites dels mateixos, es considera aquest fet com un indicador de risc, i en determinats casos, fins i tot pot forçar l'apreciació d'una situació de desemparament.

Cal remarcar que, malgrat en alguna ocasió s'havia fet l'acompanyament al centre residencial de referència de l'infant, és a dir, de suport als educadors del centre, aquest any ja no s'han rebut sol·licituds d'aquest tipus.

Exposició de les necessitats

Tenint en compte el que hem exposat a la introducció, queda suficientment clar que les disfuncions a les quals ens referim es basen fonamentalment a la necessitat de desplaçar un educador o una persona



FUNDACIÓ CONCEPCIÓ JUVANTENY

responsable a l'hospital, per tal que acompanyi l'infant, vigili la seva evolució mèdica, es relacioni amb els metges i les infermeres per tal de saber l'estat i l'evolució de la salut de l'infant, i pugui atendre de manera adient als pares biològics de l'infant, en el cas que aquests siguin informats d'aquesta situació, i es personin i/o visitin el seu fill/a, amb les dificultats que això pot comportar a nivell de seguretat, estabilitat i afectació de l'infant, o simplement a nivell d'alteració de l'ordre i/o seguretat sanitaris.

Aquesta presència necessària a l'hospital, provoca que per atendre un sol infant, s'hagin de dedicar els educadors necessaris per tal de cobrir la majoria de l'horari diari d'atenció a l'infant, en torns de matí, tarda, i nits.

Aquests educadors, que de manera habitual atenen a més infants, dels quals, moltes vegades també són els tutors, han de romandre a l'hospital i per tant, amb aquesta estada, provoquen dificultats en el normal funcionament del recurs assistencial, ja que no poden realitzar la seva jornada laboral habitual, i a més, han de ser substituïts en el seu lloc de treball, amb els costos econòmics que això representa.

De la mateixa manera, si el centre decideix mantenir els educadors de plantilla, ha d'enviar un substitut a l'hospital, amb les dificultats, econòmiques i de recerca de la persona adequada (amb constants canvis) que això comporta.

Aquesta realitat que hem exposat, i el fet que la tramitació dels expedients econòmics sobre acompanyaments hospitalaris és llarga i costosa (amb la qual cosa es provoca que s'abonin aquestes despeses molt temps després d'haver-les realitzat), provoca que moltes vegades els infants romanguin sols, sense cap tipus d'acompanyament, mentre estan ingressats en un centre hospitalari, amb les dificultats d'informació, mancances afectives i de suport als infants i les disfuncions que això provoca.

És per tot això que hem exposat, i tenint en compte la nostra experiència en la gestió i responsabilitat de recursos assistencials, que ens plantejem el present projecte amb els següents objectius de treball.



Objectius de Treball

Bàsicament, els objectius que ens marquem en el funcionament d'aquest programa són dos: en primer terme, assegurar l'atenció correcta dels infants ingressats en centres hospitalaris; i en segon terme, facilitar als recursos assistencials la gestió, a nivell de recursos humans i econòmics, de les situacions que generen els ingressos dels infants que atenen, en centres hospitalaris.

De manera més concreta, cal comentar en referència a l'atenció dels infants, d'altres objectius més específics:

- L'atenció la porten a terme educadors, monitors i/o persones amb experiència en el camp de la infància en risc, de tal manera que s'assegura la comprensió de la realitat concreta de cada infant.
- L'experiència d'aquestes persones, tant en el camp de la infància en risc, com en el camp del lleure infantil, proporcionarien a l'infant seguretat i habilitats que el permetrien continuar la seva evolució madurativa, fins i tot mentre roman ingressat. Jocs, lectures, xerrades i d'altres activitats, permetran a l'infant portar de manera molt més suau i suportable, la seva vida quotidiana al centre hospitalari.
- Els torns de treball, de quatre, de vuit o dotze hores, segons el cas, els portarien a terme, sempre que sigui possible, parelles d'educadors fixes, amb la qual cosa, els referents afectius dels infants, en una situació d'angoixa i inseguretat com és un ingrés hospitalari, serien estables.
- Aquesta mateixa estabilitat de personal, generaria més facilitats de comunicació i informació amb el centre residencial, amb l'equip mèdic, i amb la família biològica, si s'escau.
- Els acompanyants, educadors i/o monitors, elaboren un llibre diari de l'estada de l'infant a l'hospital, amb la intenció de deixar constància escrita de les seves possibles actuacions, intervencions i/o observacions en cada cas, per tal que aquesta informació pugui ser utilitzada, pels tutors dels infants, en qualsevol informe posterior.



A nivell de facilitar la gestió d'aquestes situacions d'ingressos hospitalaris als responsables dels recursos assistencials, podem concretar el següent:

- **Immediatesa de resposta.** Amb una sola trucada telefònica al nostre servei, el coordinador del mateix, avalua la situació i la urgència de la necessitat. Valora amb el responsable de l'infant l'horari que s'ha de cobrir (és possible que en algun cas, pugui responsabilitzar-se d'algun moment el mateix personal del centre), i finalment li demana a aquest mateix responsable informació sobre l'infant, els seus gustos, aficions, característiques personals més remarcables, o d'altres trets que es considerin importants per preveure el tracte millor a l'infant.
- De manera immediata, el nostre servei proporciona el **personal necessari per cobrir les necessitats** que s'han exposat en l'apartat anterior. Cal comentar que si es tracta d'un ingrés previst o programat, sol·licitem als recursos assistencials que es prevegi el més aviat possible, de tal manera que es puguin elaborar els corresponents plans de treball. Òbviament, no cal comentar, que en els casos d'urgència, el nostre servei es compromet a proporcionar el personal necessari en un termini mai superior a les dotze hores des de la realització de la comunicació i posterior petició d'acompanyament.
- **Continuïtat en l'atenció.** D'aquesta manera, l'estabilitat de personal, facilita al centre o la família acollidora, el contacte continuat amb l'acompanyant, la comunicació i informació immediata amb l'equip mèdic i a l'inrevés, i finalment, també facilita el contacte i la relació coherent amb les necessitats de cada infant, amb la seva família biològica, si s'escau.
- **Traspàs d'informació.** De manera habitual, l'acompanyant es posarà en contacte dues vegades diàries amb els responsables del Servei o de l'infant. No cal dir que qualsevol incidència greu i/o imprevista serà comunicada de manera immediata. Aquesta comunicació inclou la informació sobre les visites mèdiques, l'estat i l'evolució de la salut de l'infant, les possibles relacions i/o incidències amb la família biològica de l'infant, i qualsevol altre aspecte que els responsables de l'infant considerin oportú.



- **Quadern diari de l'ingrés.** Finalment, tal com ja s'ha expressat anteriorment, l'existència d'aquest quadern diari, el qual es proporciona als responsables de l'infant un cop aquest estigui d'alta, facilita, de manera molt important la informació i la valoració de l'estada de l'infant a l'hospital en tots els seus aspectes.
- I per a una millora del servei a part de fer un seguiment quasi diari dels serveis, tots els diaris que es fan dels serveis, els acompanyants a final de mes envien el diari a la fundació on es revisa tota la informació i que **es fa l'informe** si és necessari, sobretot en els casos on l'infant té visites biològiques.

D'aquesta manera s'aconsegueix un nivell molt alt de seguiment del servei:

1. Seguiment telefònic
2. Informes diaris dels serveis
3. Continues reunions de coordinació
4. Entrevistes de personal i seguiment del mateix

Metodologia de Treball

Cal tenir en comte que tenim un àmbit territorial de tot Catalunya, i amb infants fins els 12 anys, malgrat la realitat actual es una altra i també atenem a nois/es de 12 a 18 anys. I com ja em senyalat abans també a majors d'edat residents en centres especials

En aquest apartat i ja més concretament, volem recollir tot el funcionament, les pautes i ordres que hem anat seguint en el decurs d'aquest temps per tal de realitzar tots els serveis d'Acompanyaments Hospitalaris.

La metodologia de treball es pot dividir en dos vessants, les quals només es diferencien en el fet de valorar la previsió de l'ingrés de l'infant, és a dir, ingressos hospitalaris programats, o bé ingressos hospitalaris d'urgències.



A) A nivell d'ingressos programats.

- **1.-** El recurs assistencial (CRAE, CA, o DGAIA), es posa en contacte amb el nostre Servei i demana l'acompanyament necessari, (telefònicament i per escrit). Aquesta necessitat es concreta en un traspàs d'informació del dia de l'ingrés, per quants dies és preveu aquest ingrés, a quin hospital, quines hores és necessari cobrir, si es comunicarà aquest ingrés a la família biològica (i si aquests poden tenir o no visites, i a quines hores) i finalment les característiques personals de l'infant.
- **2.-** Un cop assumit el servei, i confirmat, a posteriori, el dia real de l'ingrés, les nostres coordinadores elaboren els plans de treball de l'acompanyament, intentant mantenir una parella d'acompanyants fixa, per tal que els referents afectius de l'infant siguin estables, i programa una cobertura d'acord amb les necessitats reals de l'infant i del recurs. D'aquesta manera es pot preveure una cobertura de només unes hores determinades, d'un torn de treball de quatre o vuit hores, de tres torns de vuit hores o de dos torns de dotze hores.
- **3.-** El dia de l'ingrés, i malgrat no sigui necessària la nostra presència a nivell efectiu, un dels educadors/monitors que atendran l'infant, estarà present amb el nen/a abans de l'ingrés, i en els primers moments després de la intervenció si s'escau, per tal d'iniciar un contacte i un vincle afectiu que nosaltres considerem fonamental. També aquest dia, serà necessari que s'acordi amb el monitor/educador, quines persones aniran a visitar l'infant, per tal de preveure qualsevol dificultat.
- **4.-** Al llarg de l'ingrés es portaran a terme un seguit d'accions: el contacte amb el recurs de manera periòdica (dues vegades al dia com a mínim), l'elaboració d'un full de diari de l'ingrés, i el contacte i traspàs d'informació amb els metges i infermeres. També i per part del Servei d'Acompanyaments, es realitzaran diverses trucades al llarg de l'acompanyament, per tal de saber l'evolució del infant, i si s'ha produït algun incident.
- **5.-** Finalment, el dia de l'alta, l'educador/monitor parlarà amb els responsables del centre per comentar l'estada de l'infant a l'hospital. Així com també, i després de mantenir un traspàs entre l'acompanyant (educador/monitor) i el coordinador del servei, s'elaborarà un informe de valoració i



és farà arribar al recurs pertinent. També es demana al recurs que confeccioni un escrit on constin els dies i les hores realitzades d'acompanyaments hospitalaris.

B) Si l'ingrés hospitalari es produeix per una situació d'urgència, la metodologia de treball es veu bàsicament modificada en les fases 1,2, i 3. Sobre tot, s'ha de tenir en compte que a mitjans de 2011 es va produir un canvi en el procediment, ja que a partir d'aleshores, era necessari comptar amb la deguda autorització del Servei de la DGAIA corresponent o com a molt, de la Unitat d'Urgències, amb la qual cosa, els serveis urgents, sobre tot si es produïen en cap de setmana, s'alentien, ja que depenien d'aquesta autorització i signatura. Així tenim:

- **1.-** Davant d'una situació d'urgència, el recurs assistencial realitza la mateixa petició al nostre servei, proporcionant les mateixes informacions, malgrat tenim clar que molt probablement les necessitats d'acompanyament aniran canviant a mesura que l'infant progressa en el seu ingrés. El nostre servei, en un termini que no superarà les dotze hores, proporcionarà els educadors/monitors que s'hagin pactat per realitzar l'acompanyament.
- **2.-** Els primers moments de l'acompanyament també són molt importants, ja que és necessari comptar amb les informacions que no s'han pogut traspasar de manera prèvia, és a dir, previsió d'ingrés, necessitats de cobertura, característiques personals de l'infant, contacte amb la família biològica, amb l'estament sanitari, i les persones que poden o aniran a veure l'infant.
- **3.-** Malgrat considerar important la nostra presència el dia de l'ingrés, al ser de tipus urgent no la podem assumir d'entrada, encara que intentem que aquesta es produeixi el més aviat possible.
- A partir d'aquí, les fases 4 i 5, seran les mateixes que en la tipologia anterior.



VALORACIÓ de la TASCA REALITZADA

Borsa de Treball

En aquest apartat, tot i que ja des de l'inici del projecte, es va començar a treballar de manera immediata i ja hi havia una borsa força gran, durant aquests anys s'ha anat ampliant, per tal de poder oferir cobertura a tots i cada un dels acompanyaments, d'una manera més còmode i ràpida, així com també de poder arribar a tots els hospitals que pogués ésser necessari proporcionar el nostre servei. Aquesta ampliació, tenint en compte la reducció de sol·licituds de servei, s'ha aturat a partir de mitjans de 2011, ja que no era necessari comptar amb nous acompanyants, ja que amb els actius ja es cobrien les necessitats del Servei.

Per tal d'aconseguir els acompanyants així com d'un inici es va posar un anunci en algunes universitats, (Educació Social, Psicologia, etc...) també es va oferir el servei en alguna fira de mostres on participava la Fundació Concepció Juvanteny, i també dels currículums que l'entitat tenia com a possibles candidats a futurs llocs de treball, actualment la major part de gent que realitza el servei, prové, de companys i companyes que ja treballaven amb nosaltres. Després d'una acurada entrevista i d'un servei de prova, la gent que continua interessada, passa a formar part d'aquesta xarxa.

De les persones que finalment formen la nostra borsa de treball, hem actualitzat la base de dades per tal d'aconseguir informació més precisa i acurada en cada un dels diferents casos, com per exemple, els hospitals que poden cobrir, l'horari que poden realitzar, etc...

De manera general, podem dir que els trets comuns al conjunt dels acompanyants, és la seva vinculació, laboral, voluntària o vocacional al món dels infants, la majoria de les vegades, en el camp dels infants en situació de risc social. A nivell més específic podem esmentar que tenim des de monitors especialistes en el lleure, a diplomats en educació social o treball social, estudiants de psicologia o magisteri, i fins i tot, mestresses de casa, que en el seu moment van desenvolupar alguna d'aquestes professions.

Per gèneres, en perfecta consonància amb la realitat imperant en les carreres universitàries de camp social i/o educatiu, la majoria de les acompanyants són dones.



Per edats, el ventall més comú d'edat és el que va dels 25 als 35 anys ,després, trobem el ventall que es troba entre els 18 i els 25 anys i de 40 i els 50 anys

Podem dir que actualment comptem amb una bossa activa composta per un total de 30 persones repartides en tot el territori català, tot i que al llarg dels darrers vuit anys de funcionament del Servei, ja han passat un total de 670 persones pel mateix.

Malgrat hi ha diferència entre els diferents acompanyants, segons la disponibilitat i la predisposició, la mitjana anual d'hores treballades per acompanyant és d'unes 70 hores.

Acompanyament realitzats

Nombre d'acompanyaments

Durant l'any 2014 hem realitzat, 68 serveis amb un total de 12.034,5 hores. Pel que fa al Servei dependent de DGAIA, hem realitzat un total de 11.564,5 hores repartides en els diferents mesos.

A més, hem de fer constar que, sol·licitades des dels centres col·laboradors, és a dir, fora de conveni, hem portat a terme 470 hores d'acompanyament més.

També dins del concurs adjudicat per DGAIA, hem realitzat 57 acompanyaments hospitalaris, totalitzant 15 nens i 42 nenes. Pel que fa als acompanyaments fora de conveni, aquests han estat 11 acompanyaments realitzats amb 3 nens i 8 nenes.

Hem de comentar que, malgrat la majoria dels anys passats, aquests acompanyaments s'havien realitzat majoritàriament a l'àrea de Barcelona, reduint l'activitat molt significativament a les altres demarcacions catalanes.

Durada dels acompanyaments

La durada dels acompanyaments ha estat molt diversa, des de l'acompanyament més puntual, amb una durada de 2 hores tant dels acompanyaments fets per DGAIA com dels acompanyaments fora de conveni, fins el més llarg, el qual va totalitzar 7.116 hores dels acompanyaments fets per DGAIA i de 136 hores pels acompanyaments fora de conveni.



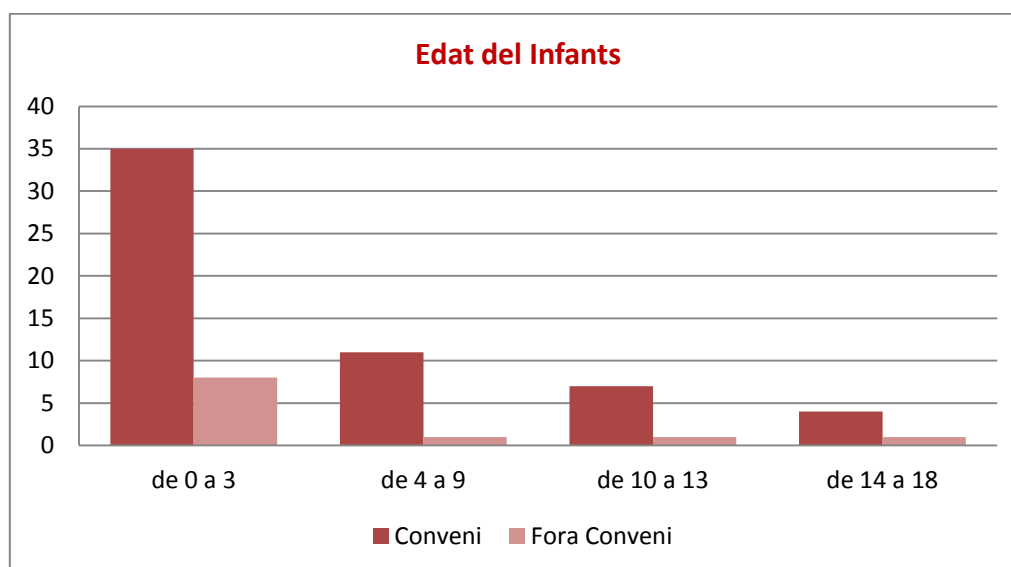
Dels acompanyaments realitzats, malgrat ser de diferent durada, la mitjana és de 203 hores per acompanyament dins de conveni i 43 hores per acompanyament fora de conveni.

Edat dels infants atesos

En relació a les edats dels infants, on menys s'ha intervingut, ha estat la franja entre els 14 i els 18 anys, amb un total de 5 infants tant dins com fora de conveni (7,35%).

Després, la franja de 4 a 9 anys amb un total de 11 infants de la DGAIA (16,17%) i 1 infants de centres col·laboradors (1,47%).

De 10 a 13 anys, hi ha hagut 7 acompanyaments d'infants procedents la DGAIA (10,29%) i 1 fora de conveni (1,47%), mentre que on més s'ha intervingut ha estat amb els infants de 0 a 3 anys, amb un total de 35 infants dins del conveni (51,49 %) i 8 infant fora de conveni (11,76%).



Temps de resposta

De tots els acompanyaments realitzats, quasi bé la seva totalitat, han estat acompanyaments no programats, sinó de caràcter urgent. Amb això queda clar la capacitat de resposta del servei en casos d'urgència, amb una mitjana de menys de 30 minuts per incorporar un acompanyant al punt de Servei.



Distribució Acompanyaments per Hospital

Cal comentar que els acompanyaments hospitalaris que hem portat a terme, s'han realitzat a un total de 14 Hospitals de la xarxa sanitària de Catalunya.

- Hospital de la Vall d'Hebrón (Barcelona) 23 acompanyaments
- Hospital Sant Joan de Deu (Barcelona) 16 acompanyaments
- Hospital Can Ruti (Barcelona) 11 acompanyaments
- Hospital Sant Joan de Deu Martorell (Barcelona) 4 acompanyaments
- Hospital Arnau de Vilanova (Lleida) 3 acompanyaments
- Hospital de Mataró (Barcelona) 2 acompanyaments
- Hospital de Mollet (Barcelona) 2 acompanyaments
- Hospital Trueta (Girona) 1 acompanyament
- Hospital de Viladecans (Barcelona) 1 acompanyament
- Hospital de Santa Tecla (Tarragona) 1 acompanyament
- Hospital de Sant Joan de Deu Reus (Tarragona) 1 acompanyament
- Hospital del Vendrell (Tarragona) 1 acompanyament
- Hospital Verge de la Cinta (Tarragona) 1 acompanyament
- Hospital de Sant Pau (Barcelona) 1 acompanyament

Per províncies Barcelona (60), Tarragona (4), Lleida (3), Girona (1)

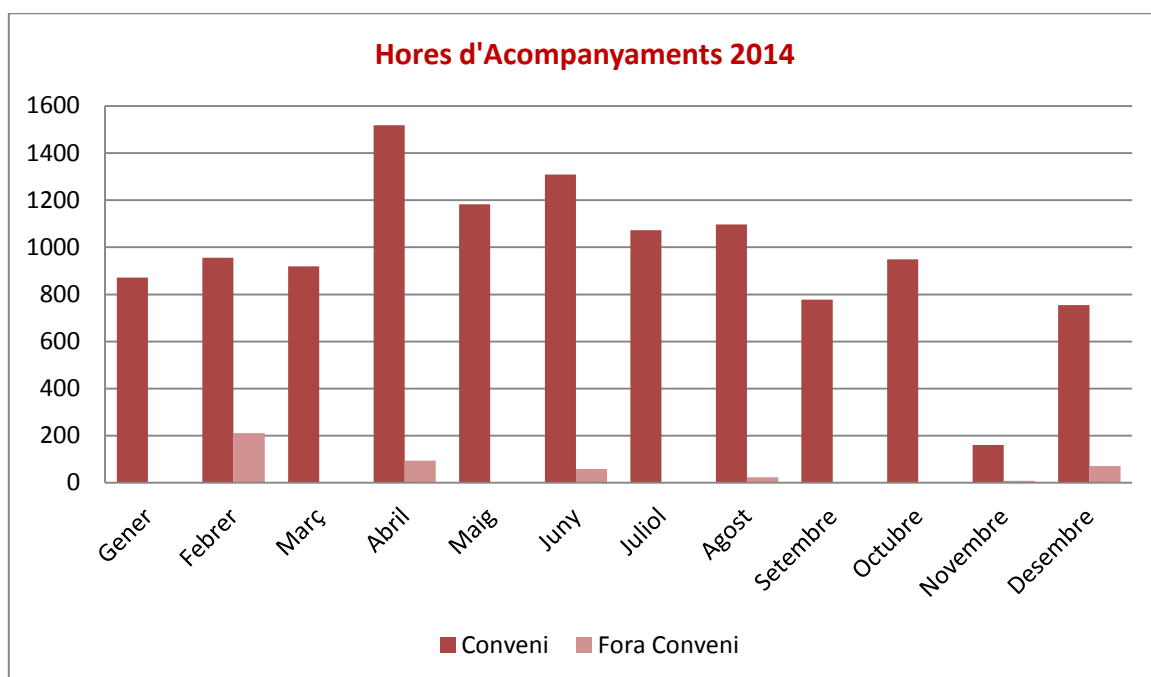
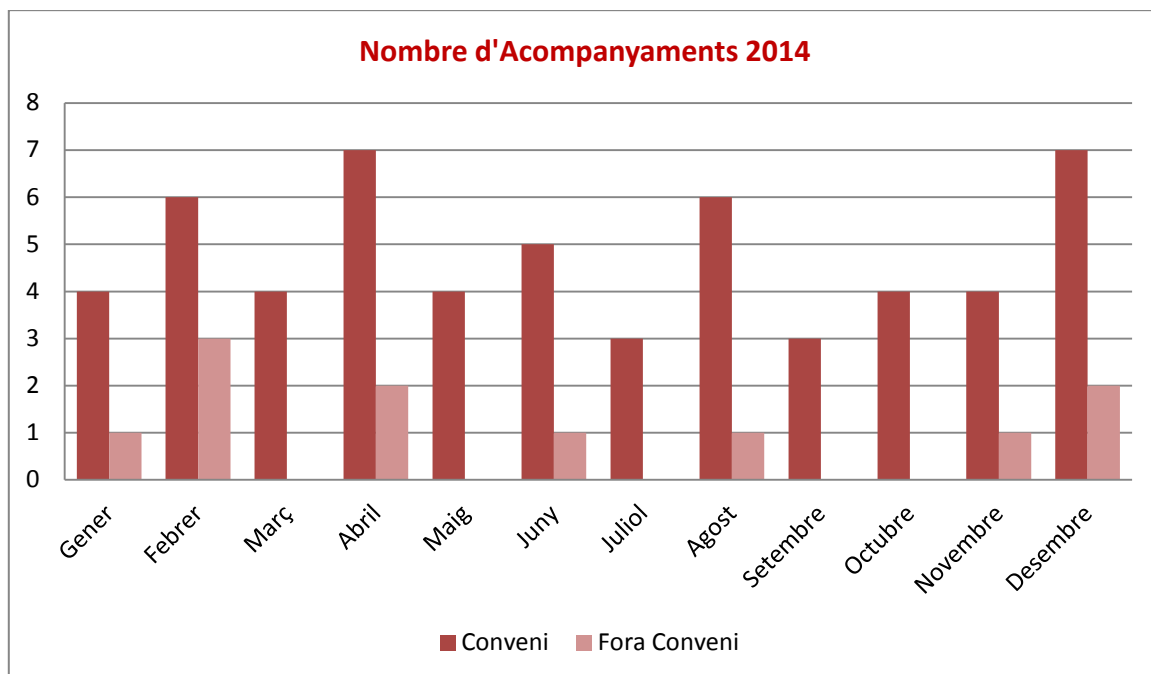


Distribució mensual d'acompanyaments.

La distribució mensual d'acompanyaments durant l'any 2014 ha estat com es pot observar en la taula que s'esmenta tot seguit:

| Mes | Acompanyaments Conveni | | Acompanyaments fora Conveni | |
|-----------------|------------------------|----|-----------------------------|----|
| | Hores | Nº | Hores | Nº |
| Gener | 871,5 | 4 | 2,0 | 1 |
| Febrer | 955,0 | 6 | 210,5 | 3 |
| Març | 919,0 | 4 | 0,0 | 0 |
| Abril | 1.518,0 | 7 | 94,0 | 2 |
| Maig | 1.182,0 | 4 | 0,0 | 0 |
| Juny | 1.309,0 | 5 | 59,0 | 1 |
| Juliol | 1.072,0 | 3 | 0,0 | 0 |
| Agost | 1.096,5 | 6 | 24,0 | 1 |
| Setembre | 777,0 | 3 | 0,0 | 0 |
| Octubre | 949,0 | 4 | 0,0 | 0 |
| Novembre | 161,5 | 4 | 9,0 | 1 |
| Desembre | 754,0 | 7 | 71,5 | 2 |

De l'observació d'aquesta taula s'extreu en el mes d'abril (1.518,0 hores) el nostre servei dins del conveni ha estat més sol·licitat, fora de conveni, ha estat, el mes de febrer (210,5 hores). En el cas de número de serveis, dins de conveni el mes d'abril i desembre (7) han estat els més sol·licitats, fora de conveni el mes de febrer (3) ha estat el mes sol·licitat.





Valoració i conclusions

Durant aquest període de treball en aquest servei, tot i que aquests darrers anys ha anat minvant el número de serveis i d'hores, hem notat un lleuger increment durant el 2014, el que ens dona com a resultat la necessitat objectiva de la continuïtat del projecte.

La política de retallades de l'Administració, la qual ha portat a rebaixar, sinó eliminar, la majoria dels serveis que es poden considerar complementaris, i només ha mantingut els d'atenció immediata o directa. S'ha intentat que sigui des dels mateixos centres que es cobreixi algun dels torns d'acompanyament.

Malgrat això, s'han fet més de **60 acompanyaments**, els quals han totalitzat més de **12.000 hores**.

La valoració que portem a terme des del Servei d'Acompanyaments Hospitalaris, per part de la nostra entitat, és absolutament positiva, malgrat creiem que existeixen també petites disfuncions que, si es podessin solucionar, optimitzarien encara més el recurs d'aquest Servei i, a més, milloraria la qualitat d'atenció dels infants i joves usuaris del mateix.

Aquestes petites disfuncions afecten sobre tot als acompanyaments tramitats de manera urgent, ja que l'existència de diferents responsables de l'infant, provoca que algunes vegades no es traspassi correctament la informació que afecta a l'acompanyament (dades personals dels infants que no es coneixen ni es comuniquen posteriorment, acompanyaments que se sol·liciten urgents i quan ja es troben en marxa s'anul·len, altes hospitalàries que se'ns comuniquen però després no són correctes i segueix sent necessari l'acompanyament,...).

Per acabar i sobre tot després de com ha anat aquests últims anys, amb un augment considerable dels serveis sol·licitats des de fora del conveni amb DGAIA, creiem que hem de realitzar una reflexió, tan per part nostra com per part del Departament Benestar Social i Família, per tal de valorar la possibilitat d'ampliar aquest servei, sobre tot a nivell de recursos assistencials col·laboradors i no únicament pels infants que són atesos en recursos propis.