

PLAN DE ACOGIDA DE C.T.

¿QUÉ ES EL PLAN DE ACOGIDA?

El plan de acogida es un protocolo de actuación cuyo objetivo es facilitar la adaptación del nuevo usuario a la C.T. La orientación que se da se refiere a los usuarios que provienen de otros dispositivos o de sus domicilios y a sus familias.

CONSIDERACIONES INICIALES

EL OBJETIVO DEL PLAN DE ACOGIDA ES ORGANIZAR LAS INTERVENCIONES QUE SE REALIZAN EN LA UNIDAD PARA LOGRAR LA ADAPTACIÓN E INTEGRACIÓN DE LOS USUARIOS Y SUS FAMILIAS.

Es necesario que las personas que realizan la acogida, conozcan las peculiaridades de los usuarios en lo que respecta a los motivos de su ingreso.

El personal de C.T debe también conocer las características personales y las situaciones familiares de sus usuarios para poder diagnosticar y organizar en consecuencia las intervenciones necesarias para su estabilidad. Para ello habrá que facilitar el intercambio de información entre todos los estamentos implicados, la coordinación y la organización de funciones y espacios.

La ayuda que se ofrece no debe ser la misma durante todo el proceso de adaptación y mucho menos única en un momento puntual como la llegada si no que habrá que tener en cuenta que el usuario pasa por diversas etapas/fases en su proceso de adaptación. Es deber de todo el personal de la unidad, proporcionar todo el apoyo necesario en cada momento.

No se debe olvidar que una buena acogida da seguridad, autoestima y a menudo es una base sólida para el éxito en el tto.

RESPECTO A LA FAMILIA

Se debe recibir a las familias y explicarles cuál es la función de la C.T., informarles cuál es su funcionamiento, organización y servicios.

Del mismo modo se espera de ellos que proporcionen, en la medida de lo posible, toda la información necesaria relativa a su situación, integrantes de la unidad familiar, circunstancia de su ingreso, situación laboral anterior y/o actual. Así se conseguirá potenciar unas relaciones fluidas que permitan contractar las expectativas de ambas partes y responder mejor a las demandas que se planteen mutuamente.

Se ha de tener presente que las expectativas que las familias tienen puestas en la unidad pueden ser muy diferentes de las nuestras y es posible, debido a ello, que se malinterpreten algunas actuaciones. Es por lo tanto fundamental explorar y comentar, en la medida de lo posible sus demandas.

RESPECTO AL USUARIO

Es muy normal que los usuarios recién llegados estén muy desconcertados y les resulte difícil hacerse con las normas y el funcionamiento de la unidad. De ahí que haya que presentársela de modo explícito. Hay que ser conscientes del esfuerzo personal que conlleva el hecho de entender nuestras demandas, por lo que es necesario hacer un esfuerzo para detectar las necesidades que se presenten.

RESPECTO AL PERSONAL

Todo el equipo debe intervenir globalmente en las actuaciones de forma coordinada. También es importante tener en cuenta que el respeto, la empatía y las actitudes positivas facilitan la adaptación tanto del usuario como de su familia.

RESPECTO A LA ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD (C.T.)

Un elemento clave que contribuye a favorecer el proceso de adaptación es organizar de antemano los recursos humanos y materiales antes de la llegada del usuario.

Una gran parte del tiempo el usuario permanece en la unidad bajo la supervisión de personal sanitario y no sanitario por lo que es fundamental que todos conozcan y participen del compromiso que se establece en el plan de acogida.

ORIENTACIONES SOBRE LAS ACTUACIONES DEL EQUIPO ENCARGADO DEL PLAN

La familia recién llegada recibirá las primeras impresiones de la unidad a través del equipo, por tanto habrá que dar mucha importancia a estos contactos iniciales.

PRIMER CONTACTO CON LA FAMILIA Y USUARIOS

Debe hacerse en un clima acogedor, puesto que se trata de cooperación. Es un buen momento para informar a las familias sobre el funcionamiento de la unidad, lo que se espera de ellos ... También es el momento de recabar alguna información sobre la situación familiar.

Es importante que la persona encargada de este primer contacto disponga de un espacio agradable y de tiempo suficiente para mantener el contacto con tranquilidad y sin interrupciones.

La información que se proporcione en las primeras conversaciones con la familia debe ser básica y comprensible. Se trata de establecer las bases de comunicación para intercambios posteriores. Algunos temas para este primer contacto:

1. Aspectos sobre la organización y funcionamiento de la unidad.

COMUNIDAD TERAPEUTICA HOSPITAL VAZQUEZ DIAZ

REALIZADO POR JOSEFA SANCHEZ SAYAGO

- Horarios de actividades
 - Enseres necesarios
 - Actividades fuera del centro
 - Horarios de visita
2. Proporcionar un documento con los siguientes datos:
- Información básica sobre la unidad
 - Dirección, teléfono y nombre del personal de referencia
 - Posible participación de grupos de familiares.

Además es conveniente enseñarles todas las dependencias de la unidad.

ENTREVISTA INICIAL

Los objetivos son:

1. La presentación del usuario y su familia o tutor.
2. Informar sobre los objetivos al ingreso en comunidad.
3. Aclarar las dudas que las familias tengan sobre las actividades que se desarrollan en la unidad.
4. Recoger información exhaustiva sobre la situación del usuario y su familia.
5. Informar sobre el plan de intervención.
6. Pedir la conformidad del usuario y familia.

Todo el personal debe implicarse en la toma de decisiones para atender lo mejor posible al usuario. Todo el equipo ha de tener en cuenta una serie de medidas que se deben poner en prácticas para lograr un clima relajado y acogedor que favorezca el proceso de adaptación:

- Acogida cálida, afectuosa y continuada, pero no abrumadora, evitando el exceso de información.
- Presentación de todos y cada uno de los componentes del equipo con los que el usuario tendrá relación.
- Presentación del espacio físico de la unidad y servicios básicos.
- Explicación clara de las pautas y normas de convivencia que han de ser respetadas desde el principio.
- Visión global de los usuarios, horarios y actividades que se proponen.

COMUNIDAD TERAPEUTICA HOSPITAL VAZQUEZ DIAZ

REALIZADO POR JOSEFA SANCHEZ SAYAGO

ESTRATEGIAS COMUNICATIVAS FAVORECEDORAS QUE EL PERSONAL DEBE PONER EN PRÁCTICA

Asegurarse que el usuario entiende la información

Dirigirse a la persona mirándole a la cara

Hablar con frases claras, enfatizando, vocalizando y simplificando cuando sea difícil establecer comunicación

Facilitar la escucha activa y la participación, cuanto mas hable el usuario, mucho mejor.