



Este documento estará en revisión permanente en función da evolución e da nova información da que se dispoña sobre o SARS-CoV-2.- v. 1



PLAN de APOIO
e ATENCIÓN
ao personal
da sanidade

Ao teu lado
#grazasxtanto

PLAN DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL
PARA O APOIO E ATENCIÓN AO PERSOAL
DO SERVIZO GALEGO DE SAÚDE NA PANDEMIA DE COVID19

Versión 1, 18 de febreiro de 2021





DECLARACIÓN INSTITUCIONAL PARA O
APOIO E ATENCIÓN PSICOSOCIAL AO
PERSOAL DO SERVIZO GALEGO DE SAÚDE
NA PANDEMIA CAUSADA POLA COVID19

A Consellería de Sanidade e o equipo directivo do Servizo Galego de Saúde quere transmitir a todo o persoal o seu recoñecemento público e o seu apoio durante a pandemia sanitaria na que nos atopamos a nivel mundial.

Todo o persoal do Servizo Galego de Saúde, sanitario e non sanitario ten demostrado durante este tempo a súa fortaleza, valentía e coraxe fronte a situacións inéditas na historia. Con profesionalidade e de maneira decidida, comprometida e responsable, o seu traballo ten servido á cidadanía e aos intereses xerais, sendo unánime o sentir da importancia e transcendencia da súa actividade na sanidade Galega.

A pandemia da COVID-19 creou unha situación imprevista e excepcional para toda a sociedade a nivel mundial, con repercusións en moitas esferas da vida, entre as cales se atopan as de carácter psicosocial.

A Organización Internacional do Traballo (OIT), define os factores psicosociais no traballo como interaccións entre o traballo e a súa contorna, a satisfacción que produce, as condicións da organización e as capacidades da persoa traballadora, as súas necesidades, a súa cultura e a súa situación persoal fóra do traballo. Estas interaccións provocan percepcións e experiencias que poden influír na saúde, no rendemento do persoal e na satisfacción que obtén no traballo. Dito doutro modo, os factores psicosociais no traballo fan referencia a condicións das organizacións que poden ser positivas e negativas.

Cando estas condicións son adecuadas, afectan á saúde positivamente e xeran desenvolvemento individual, benestar persoal e organizacional. Porén, cando os factores organizacionais e psicosociais son disfuncionais, provocan respostas de inadaptación e pasan a ser factores de risco psicosocial.

O persoal do Servizo Galego de Saúde é susceptible de padecer todos os efectos adversos de tipo psicosocial que a poboación xeral sufriu como consecuencia da pandemia, por exemplo: experimentando sufrimento pola saúde dos seus seres próximos o dos/as enfermos/as, pola situación económica, ter sentimentos de impotencia, aumento do medo á propia morte ou a dun ser querido etc. Pero tamén, está exposto a factores de risco psicosocial específicos, das condicións de traballo nun contexto de crise sanitaria.

Situacións críticas como as que se están a vivir nos sistemas sanitarios ante a COVID e que se están a alongar no tempo poden xerar respostas emocionais, cognitivas, condutuais e psicosomáticas de tensións, así como un incremento de riscos laborais de carácter psicosocial como son o desgaste profesional, a fatiga por compaixón ou o distrés moral.



PLAN de APOIO
e ATENCIÓN
ao persoal
da sanidade



XUNTA DE GALICIA
CONSELLERÍA DE SANIDADE





Este documento estará en revisión permanente en función da evolución e da nova información da que se dispoña sobre o SARS-CoV-2.- v. 1

O apoio e soporte ao todo o persoal da sanidade Galega será esencial tanto para a prevención de posibles problemas de saúde e emocionais como para a calidade do servizo sanitario.

Así, para dar o apoio psicosocial e atención e soporte emocional ao persoal do Servizo Galego de Saúde faise imprescindible adoptar medidas específicas para previr e minimizar as repercusións da crise por COVID-19 sobre a súa saúde psicosocial.

Desde o Servizo Galego de Saúde manifestamos e asumimos o noso firme compromiso co benestar e a saúde psicosocial de tódalas persoas que traballan na organización, tanto reforzando as medidas xa articuladas como impulsando novas actuacións e estratexias para coidar o noso persoal durante as diferentes etapas da crise coa posta en marcha do **“Plan de intervención psicosocial para o apoio e atención ao persoal do Servizo Galego de Saúde en pandemia de COVID19”**.

As intervencións psicosociais previstas neste Plan específico abordaranse coas premisas seguintes:

- Fortalecer e desenvolver accións de recoñecemento permanente ao esforzo que están a realizar os/as profesionais co seu traballo ao longo da pandemia por COVID 19, dando o mellor de si mesmos cada día.
- Poñer á disposición do persoal medidas e programas orientados á atención e apoio psicolóxico, ao coidado do seu benestar emocional.
- Promover o liderado saudable e o traballo en equipo, piares básicos nunha organización de éxito compartido.
- Establecer canles claras e eficaces de comunicación interna e participación para incrementar o coñecemento que o persoal ten sobre a situación da pandemia na área sanitaria na que traballa e as accións que se están a levar a cabo para o seu control (vacinación, cribados, datos epidemiolóxicos, actualizacións de protocolos e procedementos de traballo, etc.) fomentando a súa participación na toma de decisións.

A presente declaración difundirase a todo o persoal da organización como mostra do firme compromiso da Consellería de Sanidade e do Servizo Galego de Saúde coas accións previstas neste Plan que será obxecto de avaliación e análise nun proceso de mellora continua.

Grazas por tanto

O CONSELLEIRO DE SANIDADE
Julio García Comesaña



PLAN DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL PARA O APOIO E ATENCIÓN DO PERSOAL DO SERVIZO GALEGO DE SAÚDE NA PANDEMIA DE COVID19

Versión 1, 18 de febreiro de 2021

ÍNDICE

1- XUSTIFICACIÓN

2- OBOXECTO E ALCANCE.

3- DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN DOS RISCOS PSICOSOCIAIS

4- RECOMENDACIÓN E BOAS PRÁCTICAS

5- INTERVENCIÓN E MEDIDAS DE ACTUACIÓN

5.1. Recoñecemento da labor do persoal da sanidade

5.2. Escoita activa na organización: información, comunicación e participación

5.3. Liderado saudable e traballo colaborativo

5.4 Autocoidado emocional do persoal e habilidades de comunicación

5.5 Programa de acompañamento a profesionais

ANEXOS

ANEXO I- RECOMENDACIÓNS PARA UN LIDERADO SAUDABLE

ANEXO II- RECOMENDACIÓNS PARA UNHA COMUNICACIÓN EFICAZ

ANEXO III- EXEMPLO DE MATERIAIS INFORMATIVOS PARA FOMENTO DE AUTOCOIDADO

ANEXO IV- RECURSOS DE CONSULTA PARA PROFESIONAIS (de acceso público)

ANEXO V- LIÑA GRÁFICA E MARCA DO PLAN

Documento elaborado polo

Servizo Central de Prevención de Riscos Laborais, na Dirección Xeral de Recursos Humanos
e o Servizo de Saúde Mental, na Dirección Xeral de Asistencia Sanitaria

1- XUSTIFICACIÓN

Esta crise sanitaria causada pola COVID19 supón unha situación imprevista e excepcional para a sociedade, obrigando ás persoas a unha adaptación a un contexto novo que está a xerarlles, entre outros sentimentos, incerteza, medo ou soidade; ao tempo que suscita reaccións positivas e creativas de apoio mutuo, solidariedade, revisión de valores, etc.

A bibliografía amosa que ante os desastres séguese un patrón de resposta psicolóxica en distintas fases que requirirán intervencións diferentes¹:



Fuente: Zunin/Meyers, tal como se cita en el Manual de capacitación para trabajadores de salud mental y servicios humanos en grandes desastres, Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (2000).

1.- Antes do desastre: culpabilidade ou auto-culpabilidade por non prestar atención ás advertencias	4.- Fase de lúa de mel: unión comunitaria, certo optimismo de volver á normalidade, establecemento dun programa para identificar e axudar aos afectados.
2.- Fase de impacto: reaccións dende shock ata pánico, confusión, incredulidade inicial, seguidas por un enfoque na autoconservación e na protección da familia.	5.- Fase de desilusión: Estrés e fatiga, desánimo, abuso de substancias, demanda de servizos de asistencia pode aumentar.
3.- Fase heroica: comportamento de rescate inducido (adrenalina, alta actividade e baixa produtividade), sensación de altruismo.	6.- Reconstrucción, un novo comezo: individuos e comunidades comezan a asumir a responsabilidade de reconstruír as súas vidas. Adaptación ás novas circunstancias. Recoñecemento de crecemento e oportunidade.

1 http://www.disastermh.nebraska.edu/files/recovery/2014/Stages%20of%20Disaster%20NE%20Strong%20Flyer_Spanish.pdf



Co motivo da pandemia da COVID-19, o persoal do Servizo Galego de Saúde é susceptible de padecer todos os efectos adversos de tipo psicosocial que a poboación xeral sufriu como consecuencia da mesma (por exemplo, experimentando sufrimento pola situación económica ou de saúde dos seus seres próximos, sentimentos de impotencia, aumento do medo á propia morte ou á dun ser querido, etc.). Pero, ademais, exponse a factores de risco psicosocial específicos derivados das condicións de traballo subxacentes ao contexto de crise sanitaria.

Aqueles/as profesionais que traballan durante a pandemia de COVID-19 poden ser testemuñas de máis falecementos e maior sufrimento nas persoas do habitualmente asociado á práctica clínica. É posible que se sentan atafegados polas perdas e a dor que presencian, coa dificultade adicional de facer fronte ás súas propias perdas. Concretamente, a actual crise expón ao persoal da sanidade, especialmente a aqueles en primeira liña de atención, a situacións de:

- **Maior demanda asistencial**, na que se debe facer fronte con gran carga de incerteza (situación nova, descoñecida) e en contextos ocasionalmente desfavorables.
- **Maior demanda emocional** como exposición ao sufrimento de familias desbordadas, pacientes graves (algúns deles mozos/as), medo ao contaxio (propio ou dos familiares), estigma ou dilemas éticos e morais.
- **Maior repercusión na vida persoal**, por situacións derivadas do traballo, como autoconfinamento ou limitación nos coidados prestados a familiares vulnerables por temor a expoñerlles a un contaxio.

En situacións críticas como a que están a vivir os sistemas sanitarios ante a COVID, pódense xerar respostas emocionais, cognitivas, conductuais e psicosomáticas de tensións, así como un incremento de riscos laborais de carácter psicosocial, como son o *burnout* ou desgaste profesional, a fatiga por compaixón ou o distrés moral. O apoio e soporte a este persoal será esencial tanto para a prevención de posibles problemas de saúde e emocionais nos mesmos, como para a calidade do servizo asistencial prestado.

Desde unha perspectiva integral da saúde, o apoio psicosocial e o soporte emocional ao persoal do Servizo Galego de Saúde faise imprescindible, sendo precisa a adopción de medidas para previr e minimizar as repercusións da crise pola COVID-19 sobre a súa saúde psicosocial, poñéndose en marcha distintas



estratexias ou reforzando medidas xa articuladas para coidar ao noso persoal ao longo das diferentes etapas da crise.

2- OBXECTO E ALCANCE

O presente Plan ten por obxecto dar unha resposta adecuada e unificada no ámbito da prevención de riscos psicosociais derivados da pandemia da COVID-19 para prever e minimizar as repercusións desta crise sobre a saúde psicosocial do persoal das institucións sanitarias do Servizo Galego de Saúde.

Este Plan Específico será de aplicación a todas as áreas sanitarias, que procederán a súa adaptación, de ser o caso, e implantación con carácter inmediato.

A información e seguimento das actuacións e medidas que se deriven do presente plan deberán tratarse no seo do correspondente Comité de Seguridade e Saúde.

3- DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN DOS RISCOS PSICOSOCIAIS

Como xa se comentou, o persoal da sanidade é susceptible de padecer os efectos adversos de tipo psicolóxicos que pode sufrir a poboación xeral como consecuencia da pandemia, pero ademais expónse a factores de risco psicosocial específicos derivados das condicións subxacentes ao contexto de crise sanitaria²:

- A reorganización dos servizos para poder adicarse, en moitas ocasións case en exclusiva, a atender pacientes de COVID-19 durante as fases máis críticas da pandemia, e para adaptarse ao novo contexto, implicando cambios nas actividades e tarefas do persoal así como intensificación dos tempos e ritmo de traballo. Ademais, a necesidade de responder as demandas cambiantes impostas pola situación de crise pode dar lugar en determinados momentos a unha indefinición das funcións e responsabilidades que pode ter un impacto na claridade de rol dos profesionais.
- O descoñecemento inicial da enfermidade e incorporación de novos procedementos de traballo, especialmente ao principio da pandemia, que derivan nun aumento do esforzo cognitivo.

2 Trabajar en tiempos de COVID19. Buenas prácticas de intervención psicosocial en centros sanitarios. INSST. Diciembre, 2020.



- A asistencia de pacientes que estaban sós e en circunstancias duras, que se relaciona con sentimentos de tristura e de culpa nos/as profesionais e cun aumento de esixencias emocionais así como de conflitos de rol e de dilemas éticos e morais sobre a prestación de coidados e atención a pacientes.
- O medo ao contaxio propio e, especialmente, de familiares engade unha carga emocional adicional, que en ocasións levou ao persoal ao seu propio illamento, afastándoos dos seus familiares e amizades, xerándolles soidade.

Esta situación está sendo amortecida por unha serie de factores que lles permitiron dar o mellor de si mesmos en todo momento; concretamente grazas ao apoio social, moi especialmente entre compañeiros/as, e á calidade das relacións persoais no traballo (tal e como se reflectiu na enquisa de clima laboral SERGAS 2019 realizada nos meses de novembro-décembro 2019), así como ao recoñecemento social (principalmente en momentos anteriores ao actual)³.

Así mesmo, nestes meses de pandemia incidíuse na capacitación do persoal no uso de medidas de bioseguridade⁴, na correcta aplicación dos procedementos de control de infeccións, no uso de equipos de protección persoal⁵ e no recoñecemento dos seus esforzos, factores que, segundo a bibliografía, contribúen a xerar un sentimento de seguridade e motivación para seguir desenvolvendo a importante labor dos e das profesionais.

Outro aspecto a destacar neste eido é a importancia da información á cidadanía en relación cos cambios organizacionais que está a conlevar a xestión desta crise sanitaria nas diferentes etapas da pandemia (teleasistencia na atención primaria, control de aforos e visitas, etc.), debéndose promover actuacións neste sentido para unha comunicación clara e efectiva coas persoas usuarias dos servizos sanitarios.

3 O propio desenvolvemento da pandemia (entendido como un incidente de múltiples vítimas continuado no tempo) foi esgotando os mecanismos de amortización psicosocial derivados das relacións persoais e da propia reacción da sociedade.

4 <https://coronavirus.sergas.gal/Informacion-para-os-profesionai>

5 https://coronavirus.sergas.gal/Contidos/Documents/197/plan_prevenccion_riscos.pdf





4- RECOMENDACIÓNS E BOAS PRÁCTICAS

Para seleccionar e deseñar as accións a adoptar e as intervencións a desenvolver terase en conta os seguintes criterios de priorización:

1. Actuar sobre necesidades reais, é dicir, sobre problemas identificados.
2. Priorizar a intervención en colectivos nunha situación de maior risco.
3. Evitar accións que melloran un factor de risco (ou minimizan o seu impacto) pero empeoran outros.
4. Priorizar medidas preventivas que reducen a exposición a máis dun factor de risco ou mitigan máis dun efecto da exposición.
5. Ter en conta a viabilidade das solucións, en particular cuestións como o custo económico, se hai alternativas similares posibles xa implantadas no centro, e sobre todo, o tempo que requiren e a aceptabilidade das medidas.
6. Avaliar os efectos das intervencións a fin de coñecer a súa eficacia e identificar a necesidade de introducir modificacións en caso necesario.

5- INTERVENCIÓN E MEDIDAS DE ACTUACIÓN⁶

5.1 Recoñecemento do labor do persoal da sanidade

Resulta necesario e de xustiza facer un esforzo por manifestar, potenciar e soste o recoñecemento ao traballo e dedicación de todo o persoal durante a pandemia. A falta de recoñecemento amósase como un dos factores de risco psicosocial máis presentes entre o persoal do ámbito sanitario, polo que a situación actual pode supoñer a oportunidade de introducir accións que integren o recoñecemento ao labor dos/as profesionais a longo prazo. Potenciar o recoñecemento do persoal é unha forma de proporcionarlles apoio e de poñer o foco de atención no positivo do traballo realizado. Ademais, contribúe a fomentar o sentimento de pertenza e a consciencia de que o seu labor é importante para a sociedade.

⁶ Baseadas no documento “Trabajar en tiempos de COVID19. Buenas prácticas de intervención psicosocial en centros sanitarios. INSST. Diciembre, 2020.”



Actuacións:

Implantar accións de **recoñecemento do traballo realizado polo persoal da organización**, baixo o lema **#grazasxtanto**, que as Direccións de RRHH das áreas sanitarias impulsarán e coordinarán. Nel inclúense dous piares: o **recoñecemento interno** e o **manifestado polas persoas usuarias do servizo sanitario e da cidadanía en xeral**.

Entre outras actuacións desenvolveranse as seguintes:

- Facilitar ás persoas usuarias dos servizos sanitarios **vías e materiais para a transmisión** de agradecementos ao persoal:
 - Instalar fisicamente **buzóns de agradecementos** nos centros sanitarios localizados nos lugares de maior afluencia de público (accesos principais e mostradores de atención ao público para citas ou xestións administrativas) e con cartalaría informativa a fin de que ás persoas usuarias poidan introducir os seus escritos de agradecemento ao persoal.
 - Crear en cada área sanitaria unha dirección de **correo electrónico** específica á que se poden dirixir os agradecementos:

grazasxtanto.coruna@sergas.es

grazasxtanto.vigo@sergas.es

grazasxtanto.ferrol@sergas.es

grazasxtanto.lugo@sergas.es

grazasxtanto.santiago@sergas.es

grazasxtanto.ourense@sergas.es

grazasxtanto.pontevedra@sergas.es

Colocarase un vínculo a estas direccións de correo na portada da páxina web do Servizo Galego de Saúde e na de cada xerencia da área sanitaria, nun sitio visible para que a cidadanía a atope con facilidade, e publicitarase a iniciativa a través de cartalaría con códigos QR polos centros sanitarios; proxección nas pantallas do centro, no seu caso; etc.

- Crear **“espazos de agradecemento”** nos centros/Servizos/Unidades para expoñer publicamente as mensaxes de recoñecemento de pacientes e familiares que se reciban, tanto no buzón físico como por correo electrónico ou por redes sociais.

Estes espazos poderán ser mediante taboleiros, pantallas de uso interno, etc. e localizaranse en lugares de paso en zonas comúns para que as persoas usuarias tomen consciencia e manteñan





unha actitude de recoñecemento sostida no tempo cara o labor do persoal. Débese evitar que sexa un lugar pechado ao que se teña que ir intencionadamente.

Os agradecementos deben renovarse periodicamente.

Para a xestión destes agradecementos e recoñecementos ao labor do persoal designarase a/s persoa/s responsable/s a nivel de área sanitaria e por centro coas funcións de recollida de agradecementos en papel, recompilación de correos electrónicos, difusión a través dos medios establecidos polo centro (taboleiro de anuncios, web, pantallas, reunións de equipo, espazo de agradecemento, etc.), así como as responsables da xestión das redes sociais.

- Organizar **“tempos para o encontro”** (de carácter colectivo ou individualizado) entre pacientes e familiares e os/as profesionais que os/as coidaron, cando as circunstancias o permitan e cumprindo criterios de confidencialidade, seguridade e voluntariedade das partes. Para esta actuación contarase coa colaboración da Subdirección Xeral de Humanización e Atención á cidadanía.
- Introducir nos centros sanitarios elementos que transmitan a importancia da labor profesional do persoal que o integra (cartelaría, mensaxes nas pantallas de xestión das citas, etc) baixo o lema **#grazasxtanto**. Neste punto promoveranse tamén campañas activas de interacción con determinados colectivos, como por exemplo o deseño de salvapantallas para os ordenadores da organización con debuxos realizados por nenos e nenas hospitalizados, para o que se contará coa colaboración da Subdirección Xeral de Humanización e atención á cidadanía.
- Integrar nas reunións internas dos Servizos/Unidades un espazo de tempo para o recoñecemento do traballo do equipo. Tamén poderán integrarse dentro destas reunións os “tempos para o encontro” comentados anteriormente.

5.2 Escoita activa na organización: información, comunicación e participación

A comunicación interna debe ser entendida tamén como un elemento máis da xestión dun centro sanitario, que transmite os valores e o estilo de liderado da xerencia. Trátase de “contar a todas as persoas da organización o que a estamos a facer como organización”, considerando os seguintes aspectos crave:





Este documento estará en revisión permanente en función da evolución e da nova información da que se dispoña sobre o SARS-CoV-2.- v. 1

1. “Todo comunica”, tanto o que se di como o que non.
2. O que non se comunica, non existe.
3. Se non é bidireccional, non é comunicación.

Como a comunicación interna debe estar planificada é importante definir as vías a través das cales se transmitirán os diferentes contidos informativos. Para iso pódense utilizar as canles preexistentes e, sempre que sexa posible, crear espazos específicos para a transmisión de información relativa á situación de crise. É importante que se teñan en conta as necesidades e circunstancias de todo o persoal (lugar físico de traballo, dispoñibilidade de medios tecnolóxicos, quendas de traballo, etc.) a fin de garantir que a transmisión da información alcance a todas as persoas, por unha ou por outra vía.

Pode existir unha canle “directa”, na que a información se transmita a través da escala xerárquica, e unha serie de canles “indirectas”, a través dun espazo web, taboleiros de anuncios, correo electrónico ou outros medios de difusión (como por exemplo boletíns informativos).

Nas circunstancias xeradas tras a fase aguda da crise pola COVID-19 faise especialmente importante, desde un punto de vista preventivo, transmitir información que reduza a incerteza do persoal dos centros sanitarios. Isto contribuirá a reducir a especulación e a procura de información en fontes non fiables. Ademais, permitirá ao persoal dispor de maior coñecemento da situación e da evolución da pandemia.

Actuacións:

Reforzar **a información, a comunicación** e as **canles de participación interna** da organización.

Entre outras actuacións desenvolveranse as seguintes:

- Xestionar os contidos informativos coa finalidade de que as actualizacións de protocolos, procedementos, criterios ou recomendacións de boas prácticas de traballo sexan coñecidas por todo o persoal.
- Crear e difundir coa periodicidade que se acorde en cada área sanitaria un “boletín informativo” de carácter interno coa seguinte información nun formato claro e sinxelo:
 - Número de altas/baixas por COVID dos compañeiros/as.



Este documento estará en revisión permanente en función da evolución e da nova información da que se dispoña sobre o SARS-CoV-2..- v. 1

- Estado da capacidade asistencial relacionada coa COVID (% Ocupación circuítos COVID en Servizos e Urgencias).
- Situación epidemiolóxica dos Concellos de referencia para á área sanitaria.
- Noticias relacionadas con novidades organizativas da área, cos plans de continxencia dos servizos/unidades, protocolos e procedementos de traballo, co Plan específico de prevención de riscos ante a exposición ao SARS-CoV2, co Plan de intervención psicosocial en pandemia COVID19 para o apoio e atención ao persoal do Servizo Galego de Saúde, etc.
- Cambios e/ou reorganizacións na actividade asistencial do centro.
- Desenvolvemento do Plan de vacinación e de cribados (poboación en xeral e profesionais).
- Crear un buzón por área sanitaria para recibir dúbidas, suxestións e propostas do persoal para reforzar as canles internas de participación:

somossergas.coruna@sergas.es

somossergas.vigo@sergas.es

somossergas.ferrol@sergas.es

somossergas.lugo@sergas.es

somossergas.santiago@sergas.es

somossergas.ourense@sergas.es

somossergas.pontevedra@sergas.es

- Introducir un espazo de tempo para a recollida de suxestións nas reunións rutineiras existentes nos Servizos/Unidades, recolléndose as propostas acordadas para facer seguimento das mesmas.
- Realizar unha enquisa para recadar e valorar a opinión e experiencia do persoal en relación co contexto da pandemia e a situación da organización sanitaria. Esta enquisa será coordinada desde a Dirección Xeral de RRHH do Servizo Galego de Saúde.

5.3 Liderado saudable e traballo colaborativo

Un liderado saudable o exercen aquelas persoas que manteñen o control emocional en situacións adversas, teñen iniciativa e visión de futuro, saben anticipar os riscos e as oportunidades e son capaces de involucrar á súa xente en todo o que se propoñen. É importante que saiba transmitir e comunicarse co seu equipo de traballo (Anexo I- Recomendacións para unha comunicación eficaz; Anexo II -. Recomendacións para un liderado saudable).





O traballo en equipo e colaborativo ten unha especial relevancia nos contextos sanitarios, permitindo ademais o desenvolvemento profesional e persoal, fomentando o intercambio de opinións e ideas e mellorando as relacións entre os membros que o integran.

Así, un dos aspectos da pandemia sinalado como positivo é a creación de vínculos nos equipos de traballo. As accións preventivas deben ir encamiñadas a recoñecer, valorar e manter o traballo colaborativo entre todas as categorías profesionais e entre os servizos, o que, ademais, é especialmente relevante no ámbito sanitario para garantir a atención integral dos pacientes. Ademais, o traballo en equipo é un instrumento que promove as relacións sociais e estas, á súa vez, son a base sobre a que se constrúe o apoio de compañeiros/as e mandos. O apoio de mandos e compañeiro/ass demostrouse como un importante potenciador do benestar laboral e como factor amortecedor dos efectos nocivos dunhas condicións psicosociais de risco, especialmente presentes no sector sanitario.

Actuacións:

Promover un **liderado saudable** entre os mandos intermedios e o **traballo colaborativo** nos equipos de traballo a través de accións informativas e formativas específicas, incluíndo contidos específicos neste eido na sección específica de “Liderado e equipos saudables” do portal do Proxecto ConVIVE⁷.

Entre outras actuacións desenvolveranse as seguintes:

- Diseñar materiais gráficos sobre habilidades de comunicación, resolución de conflitos e xestión positiva das diferenzas, liderado saudable e traballo en equipo.
- Realizar accións informativas e formativas (en distintos formatos) relacionadas coas temáticas anteriormente mencionadas así como sobre coaching de equipos.

⁷ <https://convive.sergas.gal/Contidos/Paxinas/Liderado-e-equipos-saudables.aspx>



5.4 Autocoidado emocional do persoal e habilidades de comunicación

A sección específica incluída no portal do Proxecto ConVIVE^{8,9} enlazarase co espazo dirixido a profesionais no portal web coronavirus¹⁰. Os materiais serán coordinados polo Servizo Central de PRL, na Dirección Xeral de Recursos Humanos, e o Servizo de Saude Mental, Dirección Xeral de Asistencia Sanitaria.

Actuacións:

Implantar actuacións para coidar o **benestar emocional do persoal**, elaborando e difundindo recomendacións e pautas para o autocoidado do benestar emocional do persoal. (Anexo III: Exemplo de materiais informativos para fomento de autocoidado)

Entre outras actuacións desenvolveranse as seguintes:

- Diseñar materiais gráficos sobre o autocoidado e xestión emocional.
- Realizar accións informativas e formativas (en distintos formatos) relacionadas coa xestión emocional, motivación, autoestima, *mindfulness*/atención plena, relaxación, etc.
- Difundir recursos existentes de acceso público nestas temáticas. (ver Anexo IV- Recursos de consulta para profesionais (de acceso público))

5.5 Programa de acompañamento a profesionais: “Cóidate para coidar”

A situación actual derivada da pandemia está xerando unha ampla gama de reaccións e sentimentos nas persoas. Algunhas poden sentirse confundidas, inseguras ou con medo; outras poden atoparse ansiosas ou como insensibles e indiferentes. Estas reaccións, que en gran medida son reaccións normais a situacións anormais, poden ser leves ou de maior intensidade.

Este programa baséase en que, aínda que todas as persoas temos recursos e capacidades para poder afrontar desafíos que a vida presenta, en ocasións, polos nosos contextos vitais podemos necesitar unha axuda adicional.

8 <https://convive.sergas.gal/Contidos/Paxinas/Xestión-do-estrés-e-autocoidado.aspx>

9 <https://convive.sergas.gal/Contidos/Paxinas/A-comunicación-como-ferramenta-preventiva.aspx>

10 <https://coronavirus.sergas.gal/Informacion-para-os-profesionai>



Este documento estará en revisión permanente en función da evolución e da nova información da que se dispoña sobre o SARS-CoV-2.- v. 1

Ante circunstancias concretas, as competencias e recursos de afrontamento que poidamos ter poden non ser suficientes para facer fronte aos retos que se nos presentan, polo que este programa está dirixido a axudar á persoa a utilizar as estratexias persoais e relacionais que xa posúe ou desenvolver outras máis adaptativas á nova situación.

Todo o persoal do Servizo Galego de Saúde, en situación de servizo activo, poderá solicitar voluntariamente a súa inclusión neste programa. Serán colectivos profesionais obxecto de atención prioritaria:

- Profesionais de primeira liña de atención a doentes con COVID19 (UCI, Urxencias, Unidades de Hospitalización, Atención domicilio).
- Profesionais con infección por COVID-19 (tanto durante a súa hospitalización coma durante un tratamento domiciliario, na fase aguda ou fase crónica).
- Persoal que desempeñe novas funcións asistenciais por mor de cambios organizativos derivados da COVID.
- Persoal en programas de formación especializada (EIR, PIR, MIR...).
- Persoal que estea en corentena ou situación de incapacidade temporal por COVID 19.
- Persoal que xa teña presentado previamente un trastorno de ansiedade ou do estado do ánimo.

Actuacións:

Deseño e implantación do **programa específico “Cóidate para coidar”** para o acompañamento e apoio psicolóxico ao persoal, coordinado pola Dirección Xeral de Asistencia Sanitaria do Servizo Galego de Saúde.

Entre outras actuacións desenvolveranse as seguintes:

- Elaboración dun procedemento interno que desenvolva o programa “Cóidate para coidar”.
- Crear equipos específicos para o acompañamento e apoio psicolóxico do persoal en cada área e dotalos dos recursos necesarios. Estes equipos contarán como mínimo, en cada área sanitaria, cun/unha profesional da psicoloxía clínica e un/unha psiquiatra de referencia para este programa.





Este documento estará en revisión permanente en función da evolución e da nova información da que se dispoña sobre o SARS-CoV-2.- v. 1

- Poñer a disposición efectiva do persoal este programa, deseñando e difundindo material gráfico para dalo a coñecer entre os/as profesionais, indicando claramente en que consiste e como solicitalo, entre outros aspectos.
 - O persoal do SERGAS, con carácter voluntario, poderá solicitar vía telefónica ou mediante mail o servizo de acompañamento e apoio psicolóxico. Deberá indicar na solicitude o seu nome, apelidos, posto de traballo e un teléfono persoal de contacto.
 - A tal efecto, cada equipo de acompañamento e apoio contará cun número de teléfono directo así como cunha dirección de correo electrónico propia para canalizar as comunicacións relacionadas con este programa:

coidate.coruna@sergas.es

coidate.vigo@sergas.es

coidate.ferrol@sergas.es

coidate.lugo@sergas.es

coidate.santiago@sergas.es

coidate.ourense@sergas.es

coidate.pontevedra@sergas.es

- As intervencións realizaranse telemáticamente (teléfono/videoconsulta) de xeito ordinario, podendo ser con carácter presencial segundo criterio clínico.
- Establecer os mecanismos de coordinación entre o equipo de acompañamento e apoio e a UPRL así como co resto de Servizos ou Unidades implicados no desenvolvemento do programa.





ANEXO I. RECOMENDACIÓNS PARA UN LIDERADO SAUDABLE¹¹

O papel de quen lidera non consiste unicamente en dirixir a un equipo de persoas para conseguir obxectivos. Unha persoa líder no só xestiona, tamén vela pola saúde psicosocial do seu persoal.

1. Motiva ao teu equipo

Establece metas claras e concisas, comunica os resultados obtidos brindando retroalimentación e outorga recoñecementos. Un equipo motivado é sinónimo de éxito, tanto para a institución e consecución de obxectivos, como para a saúde individual.

2. Detecta e fomenta as capacidades de cada persoa

As capacidades e habilidades de cada un dos membros dun equipo poden ser desenvolvidas con adestramento e aprendizaxe. Proporcióنالles a oportunidade de avanzar, de crecer, de superarse a nivel profesional. Como líder saudable, detecta potencialidades e potencia o seu desenvolvemento.

3. Favorece a cohesión grupal

Intenta xerar un ambiente de traballo óptimo. Fomenta as boas relacións entre os membros do equipo. Rexeita a competencia e a confrontación e xestiona adecuadamente as diferenzas de opinión e os conflitos. Se estes perduran no tempo, poderíanse cronificar, dando lugar a posibles efectos nocivos a nivel organizativo e individual.

4. Aprende e practica a escoita activa

Un bo líder nunca deixa de aprender. O desenvolvemento e o avance é mutuo: o líder forma parte do equipo, é un máis. As achegas do resto axudan ao ben común; por iso, fomenta o diálogo construtivo.

5. Aposta pola formación

Intenta favorecer a formación e capacitación do equipo. Os coñecementos teóricos e técnicos sumados ás habilidades e capacidades individuais son a clave do éxito. A túa misión é xestionar ambas partes, favorecendo e facilitando o seu crecemento.

11 <https://www.insst.es/documents/94886/710902/Trabajar+en+tiempos+de+COVID19+buenas+pr%C3%A1cticas+de+intervenci%C3%B3n+psicosocial+en+centros+sanitarios+-+A%C3%B1o+2020.pdf/24564955-b26b-c550-036b-c656c84c2f15?t=1612177306684>





6. Vela pola seguridade e saúde

Mostra interese polo teu equipo. Intenta que todos teñan claro o seu rol dentro da organización, favorece a flexibilidade e autonomía decisional e temporal. Adapta o traballo á persoa. En definitiva: coida ao teu equipo.

7. Mide os teus resultados

Obtén retroalimentación do equipo. Observa as súas condutas, analiza as súas palabras, presta atención ás emocións que manifestan. Intenta favorecer un clima de confianza para obter unha información fiable e próxima á realidade. O comportamento grupal será o que determine se estás sendo un líder saudable.





ANEXO II- RECOMENDACIÓNS PARA UNHA COMUNICACIÓN EFICAZ¹²

Pensa e adapta o teu discurso ao medio ao que vaías comunicar. Para iso, explora as posibilidades preguntándote:

- Que vou comunicar: información oficial, feedback sobre a execución das tarefas ou obxectivos, protocolos de traballo...?
- Que obxectivo quero alcanzar: unha acción, a mera transmisión de información, obter unha resposta, coñecer a opinión do equipo...?
- Como teño que facelo: por escrito, en reunión grupal, individualmente, por teléfono, presencialmente, etc.?
- A quen llo teño que comunicar: a todos os membros do equipo ou a un só, a un superior xerárquico, a outros mandos intermedios...?
- Cando o vou a comunicar: antes de comezar a xornada, durante o tempo de descanso, xusto antes de saír, na reunión semanal...?
- Onde vou facelo: nun despacho, na sala de descanso, nunha sala de reunións, na cafetería...?

Ordena e simplifica as túas ideas

Antes de expresar o que queres dicir, procura que no teu pensamento as ideas adquiren coherencia. A articulación e desenvolvemento do discurso é máis fácil cando parten dunha idea ben definida. Para iso:

- Identifica a idea principal que queres transmitir.
- Define unha estrutura que che axude a chegar á idea principal, se é necesario apóiate nun esquema escrito.
- Identifica as ideas clave e repíteas ao longo da mensaxe.

Aposta pola sinxeleza e a brevidade

Tenta expresar as túas ideas simplificando a información. Canto máis fácil resulte para o/os receptor/es, máis probabilidades de éxito na comprensión da túa mensaxe:

- Usa oracións nas que a orde sexa: “suxeito, verbo e predicado”.

12 <https://www.insst.es/documents/94886/710902/Trabajar+en+tiempos+de+COVID19+buenas+pr%C3%A1cticas+de+intervenci%C3%B3n+psicosocial+en+centros+sanitarios+--A%C3%B1o+2020.pdf/24564955-b26b-c550-036b-c656c84c2f15?t=1612177306684>





Este documento estará en revisión permanente en función da evolución e da nova información da que se dispoña sobre o SARS-CoV-2.- v. 1

- Evita as frases longas, subordinadas ou en voz pasiva.
- Selecciona ben o contido, evitando introducir información irrelevante.

A forma e o contido son igual de importantes

Coida o que dis, pero tamén como o dis. A linguaxe non verbal tamén fala e, en ocasións, transmite máis que as propias palabras. Por iso:

- Evita a comunicación en momentos de desbordamento emocional.
- Mantén un contacto visual equilibrado coas persoas coas que te estás comunicando.
- Trata de que exista coherencia entre a mensaxe e o que transmites coa túa expresión facial.
- Apóiate nos xestos e movementos para salienta a mensaxe.
- Trata de manter un ton de voz adecuado ás circunstancias da comunicación.

Adapta a túa mensaxe á persoa que o vai a recibir

O discurso debe adaptarse ás características do receptor ou receptores, tanto no seu contido como na forma de transmitilo:

- Selecciona os interlocutores, a mensaxe ten que ser relevante para as persoas que o vaian a recibir.
- Utiliza unha linguaxe inclusiva e sensible á diversidade das persoas receptoras.
- Fala en termos que resulten comprensibles para os interlocutores, tendo en conta as súas características e intereses.

Conecta co emocional

A comunicación emocional contribúe a reducir os conflitos interpersoais e fomenta a empatía. Para iso:

- Fala desde as túas propias emocións e puntos de vista, con expresións subxectivas do tipo “na miña opinión”, “eu sinto que...”, etc.
- Utiliza verbos emocionais nos teus discursos: ilusionar, amar, preocupar, desgustar...
- Para falar sobre outras persoas fai referencia aos seus comportamentos e non ao que son: “o teu comportamento foi imprudente” en lugar de “es un imprudente”.





Escoita activa

Para que unha comunicación sexa fluída é necesario que todas as partes estean abertas a escoitar e respectar as ideas alleas. Se nos enquistamos na nosa, sen escoitar ao resto, dificilmente existirá unha comunicación eficaz.

Algunhas claves para escoita activa:

- Evita os xuízos de valor e as conclusións precipitadas.
- Non interrompas ao teu interlocutor, salvo que sexa imprescindible.
- Formula preguntas confirmatorias e aclaratorias para mostrar interese polo que estás a escoitar.
- Retoma o fío da conversación cando sexa necesario.
- Repite algunha das palabras ou frases do teu interlocutor para transmitir que estás a comprender a mensaxe.
- Mostra interese a través da linguaxe non verbal.

Busca retroalimentación

Asegúrate de que o/os receptores interpretaron adecuadamente a información transmitida durante a comunicación. Pregunta acerca diso de maneira explícita, pero tamén observa as súas reaccións, xestos, movementos corporais... Lembra: a linguaxe non verbal tamén fala.



ANEXO III: EXEMPLO DE MATERIAL INFORMATIVO PARA FOMENTO DE AUTOCOIDADO NA PRIMEIRA ONDA

SOPORTE EMOCIONAL Á/AO PROFESIONAL ANTE A PANDEMIA COVID-19

COORDINA: SERVIZO DE PSIQUIATRÍA DA ÁREA SANITARIA



O ESTRÉS

É un estado de cansanzo mental provocado pola esixencia dun rendemento moi superior ao normal.

Pode provocar alteracións físicas e/ou emocionais, que interferen significativamente no funcionamento.



FONTES DE ESTRÉS NESTE MOMENTO

- Falta de experiencia en COVID-19: Descoñecemento da enfermidade e do tratamento.
- Situación sociosanitaria en continuo cambio.
- Ambigüidade de rol, e necesidade de maior coordinación.
- Medidas estritas de bioseguridade, e escaseza de material para levalas a cabo.
- Traballo errático e con gran desgaste, presión de tempo, sobrecarga e demandas esixentes.
- Fallos na comunicación.
- Contacto continuo con enfermos de evolución impredecible.
- Eleccións transcendentais, confrontación con aspectos éticos.
- Medo ao contaxio propio e da nosa contorna.
- Elevada exposición ao sufrimento aleno, e sobre identificación coas vítimas.
- Cambio nos patróns de funcionamento.
- Situación de confinamento.
- Información alarmista de redes sociais.
- Características de personalidade de cada un: estilo de afrontamento, autoexigencia, obsesividade, sentimentos de culpa....
- Exposición simultánea, a outras situacións estresantes que cada un estea a vivir.

CONSELLOS XERAIS

- **Busca actualizacións de información veraces**, en momentos puntuais do día, unha ou dúas veces. O fluxo repentino, e case constante de noticias, pode facer que calquera se sinta preocupado.

- **Sentir ansiedade é unha experiencia que ti, e moitos dos teus compañeiro/as, probablemente esteades a ter.** É normal sentirse así na situación actual. A tensión, e os sentimentos asociados con el, de ningunha maneira son un reflexo de que non podes facer o teu traballo, ou de que és débil.

- **Prestar atención ao teu nivel de tensión e benestar** durante este tempo, é tan importante como controlar a túa saúde física.

- **Coida das túas necesidades básicas**, e garante o sono e o descanso durante o traballo ou entre quendas, come alimentos suficientes e saudables, realiza actividades físicas, na medida do posible, e mantén contacto con familiares e amigos.

- Este é un escenario sen precedentes, **non tentes aprender novas estratexias**, utiliza as que usaches no pasado, para controlar os momentos de tensións.

- **É probable que a situación se alongue no tempo;** como un "maratón": mantén o ritmo.



**"O MÁIS
IMPORTANTE É
QUE ISTO NON TEN
PRECEDENTES:
ESTÁ BEN NON
ESTAR BEN"**



- **Ten en conta os teus niveis de enerxía:** debes "encher" despois de "baleirar o tanque".

- En momentos nos que un se sente tenso ou excedido, **podes necesitar máis tempo para pensar e entender as cousas.**

- **Evita a linguaxe catastrofista** que podería asustar aos teus compañeiros/as.

- Estratexias de afrontamento como **o tabaco, o alcol ou outras drogas, non axudan.**

- **Non illarse emocionalmente.** Se é posible, mantente conectado cos teus seres queridos, mesmo a través de métodos dixitais. Diríxete aos teus compañeiros/as ou á/a responsable do teu equipo para obter apoio: os teus compañeiros/as poden estar a ter experiencias similares ás túas.

- Lema: **PARA, RESPIRA, despois PENSA** - prestar atención á túa respiración rompe o ciclo de tensión e reactiva o teu lóbulo frontal: despois poderás pensar mellor.

- **Solicita axuda profesional** se non te atopas ben, no plan de atención do **SERVIZO DE PSIQUIATRÍA.**



ANEXO IV- RECURSOS DE CONSULTA PARA PROFESIONAIS (de acceso público ou libre para profesionais Sergas)

- Xestión do estrés e autocoidado

<https://convive.sergas.gal/Contidos/Paxinas/Xestión-do-estrés-e-autocoidado.aspx>

Recomendacións para manexar con éxito o nivel de estrés para "autocoidarnos", no portal Proxecto ConVIVE

- A comunicación como ferramenta preventiva.

<https://convive.sergas.gal/Contidos/Paxinas/A-comunicación-como-ferramenta-preventiva.aspx>

As habilidades de comunicación como instrumento eficaz para acadar unha mellor atención sanitaria. As recomendacións que se presentan nesta sección do Portal Proxecto ConVIVE están extraídas do Manual de estilo do Sergas (https://www.sergas.gal/Calidade-e-seguridade-do-paciente/Documents/5/Manual_de_Estilo_Profesionales_cas%20definitivo%2029012015.pdf)

- “Biblioterapia, lecturas saudables”.

<https://bibliosaude.sergas.gal/Paxinas/web.aspxtipo=paxtxt&idLista=4&idContido=928&miqtab=928&idioma=ga>

A Biblioterapia é un proxecto que consiste no uso da lectura cun obxectivo terapéutico ou de desenvolvemento persoal para apoiar ao tratamento de problemas emocionais mediante libros recomendados por profesionais da saúde mental, expertos en literatura e pacientes. Está promovido pola Axencia de Coñecemento en Saúde e a Consellería de Sanidade da Xunta de Galicia, coa colaboración da Rede Galega de Bibliotecas, colexios profesionais e sociedades científicas.

- En tiempos de estrés, haz lo que importa: una guía ilustrada. OMS 2020. ISBN 978-92-4-000956-1.

<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/336218/9789240009561-spa.pdf>

- Lidar con el estrés durante el brote de 2019-nCoV.

<https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/200762-coping-with-stress-during-the-2019-sp.pdf>

- Grief in the Workplace. Supporting Staff Bereaved during COVID-19.

<https://hospicefoundation.ie/wp-content/uploads/2020/12/Supporting-bereaved-staff-during-Covid19-Grief-in-the-workplace.pdf>

- App “REM. Volver a casa”.

<https://remvolveracasa.com/>

Esta aplicación é un programa de adestramento para regular emocións e reducir niveis de estrés a través de técnicas de atención plena (habildade da mente para dirixir a atención ao momento presente con aceptación de todo o que xurda.) Este programa de 8 sesións está desenvolvido por un equipo de profesionais da saúde mental que traballan dentro do Sistema Nacional de Saúde.





Este documento estará en revisión permanente en función da evolución e da nova información da que se dispoña sobre o SARS-CoV-2.- v. 1

ANEXO V- LIÑA GRÁFICA E MARCA DO PLAN

Ao teu lado
#grazasxtanto



**PLAN de APOIO
e ATENCIÓN**
ao personal
da sanidade



Ao teu lado
#grazasxtanto



**PLAN de APOIO
e ATENCIÓN**
ao personal
da sanidade

Versións de marca

Se establecen tres asociacións básicas de cor que pretenden identificar os diferentes tipos de comunicacións e actuacións do plan de apoio.



**PLAN de APOIO
ESCOITA ACTIVA**
ao personal
da sanidade



**PLAN de
RECOÑECEMENTO**
ao personal
da sanidade



**PLAN de
ACOMPANÑAMENTO**
psicológico ao
personal da sanidade





Este documento estará en revisión permanente en función da evolución e da nova información da que se dispoña sobre o SARS-CoV-2.- v. 1

Submarca "Ao teu lado"



Ao teu lado
#ata que escampe



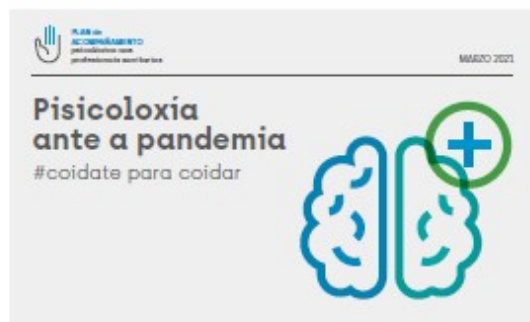
Ao teu lado
#colleremos a onda



Ao teu lado
#alcanzaremos outras cimas



Este documento estará en revisión permanente en función da evolución e da nova información da que se dispoña sobre o SARS-CoV-2.- v. 1



Diferentes encabezados
para cada uno de las marcas y submarcas

