

Se pidió a los miembros de la Comisión de Humanización que analizaran cada una de las 47 entrevistas que componen el número especial de la revista ADN sobre las vivencias de los profesionales durante los primeros meses de la pandemia. Las entrevistas a leer y analizar se adjudicaron de manera aleatoria para tratar de encontrar:

- Idea principal
- Idea secundaria
- Si se encontraban, sugerencias o soluciones propuestas por la persona entrevistada
- Si era posible, hacer sugerencias o proponer soluciones por la persona que analizaba la entrevista

Han participado:

- Marcelle Virginia Canto
- Rosa M^a García
- Isabel Piñuel
- Carmen Fuentetaja
- Claudia Ruiz-Huerta
- Roberto Sánchez
- Marta Cardaba
- Sagrario Olmos
- Ángeles Díaz
- Carolina Toresano
- José Antonio Franco
- Carmen Ferrer
- Rosa M^a Martínez
- Antonio Álvarez , (que analizó 7 más)

Anabel Sánchez y Belén Castro han enviado comentarios más extensos, sobre su experiencia como entrevistadoras. Están copiados a continuación y también otros comentarios añadidos fuera del cuestionario de Carmen Ferrer, Roberto Sánchez y Carolina Toresano y más abajo están agrupados en una tabla los comentarios a las entrevistas de los catorce participantes en el análisis:

Belén Castro García:

Miedo, angustia, incredulidad, desamparo, inestabilidad, ansiedad, estrés e incertidumbre, son las emociones negativas más llamativas que algunas personas de los grupos profesionales entrevistados han llegado a experimentar durante la pandemia por la Covid-19. Muchos de ellos, de manera individualizada se sinceran ante la desprotección que han llegado a sentir por parte de las instituciones debido a la falta de coordinación, comunicación y claridad, al mismo tiempo que pedían sinceridad, seriedad y autenticidad en la información que se les transmitía. Una desprotección que algunos han llegado a sentir en los comienzos de la pandemia, especialmente por el servicio de Medicina Preventiva, mostrándose críticos por la tardanza en la propuesta de soluciones y actuaciones de este servicio.

Durante las entrevistas, llegué a percibir que muchas personas no llegaban a leer los emails con toda la información que se iba transmitiendo por parte de Gerencia, ya fuera por falta de tiempo, falta de costumbre o por tener la bandeja llena. Se les percibía nerviosos, con un miedo intenso, en algunos casos de manera permanente. Sin embargo, el trabajo en equipo, la colaboración, la unión, la humanidad y humildad; son los adjetivos positivos más destacables, así como, sentimientos relacionados con valorar más las pequeñas cosas, a las personas y nuestra vida.

Me sorprendió especialmente la entrevista a los grupos profesionales pertenecientes a subcontratas quienes nos comunicaron que no se llegaban a sentir completamente integrados dentro del personal del hospital ya que se sentían limitados por su posición. En cambio, la pandemia ha generado nuevos lazos entre trabajadores que antes no las tenían, no solo en el ámbito laboral sino también en el personal- familiar. Nuevos sentimientos encontrados, especialmente el anhelo y autoconocimiento de este, ha hecho fortalecer las relaciones y aflorar tanto el sentimiento de pertenencia como la unión de grupo, apoyándose los unos a los otros.

Bajo mi punto de vista, las entrevistas realizadas muestran la personalidad sobretodo de aquellas personas más retraídas, poco expresivas que les cuesta explicarse o mostrar sus emociones, dando la oportunidad de expresarse y dar su opinión, además de dar las gracias por el apoyo, el esfuerzo y el trabajo en equipo, sobre todo en los jefes. Hemos podido sacar palabras positivas que calman y hacen que los empleados se sientan valorados. Se ha logrado exteriorizar conflictos que, algunos han llegado a acentuarse más debido a la presión y, otros menos, debido a la tendencia a pensar más en los demás, en ayudar y colaborar. Cuando la fuerza de la realidad se llegó a imponer, provocó emociones como el enfado, por ello, estas entrevistas sacan a la luz algunos conflictos o situaciones límites que se han vivido para poder ayudar de la mejor forma posible.

Me gustaría comentar para finalizar que me he leído todas y cada una de las entrevistas en su momento pero, estoy volviendo a releerlas con mayor detenimiento para poder sacar poco a poco, y con el tiempo que dispongo, todas las ideas posibles para poder colaborar en todo lo que pueda junto a la Comisión de Humanización.

Algunas pequeñas cosas que he detectado y que propongo como mejora son:

- Promover reuniones en este tipo de situaciones de crisis para transmitir información a parte del correo electrónico, con objetivo de informar a aquellas personas que no lleguen a ver los emails.
- Revisión del plan de comunicación y creación de un plan de comunicación en crisis.
- Fomento del uso de la palabra “grupos profesionales” en vez de “categorías profesionales” para una mejor integración.
- Mayor importancia y presencia del apoyo psicológico y social.
- Importancia de la empatía y flexibilidad, especialmente en situaciones inesperadas.
- Taller de maneras de lidiar con el miedo.
- Taller de estrategias para lidiar con el tiempo y el estrés.

Anabel Sánchez Adrada:

Según mi opinión subjetiva, considero que en general todos han señalado el caos que hubo en un primer momento y la falta de protección para no causar mala imagen y alarma entre los pacientes.

Destacaría la disconformidad con el Servicio de Preventiva y Salud Laboral, que durante la pandemia fueron un solo departamento y es sabido por todos que estuvieron desbordados debido a la cantidad de frentes abiertos que tuvieron de golpe. En cualquier caso, es reseñable esta sensación de malestar generalizado, quizá, por el hecho de la persistencia en las llamadas telefónicas, destacando la falta de empatía cuando daban negativo en la PCR y les pedían la reincorporación al puesto de trabajo, mientras ellos seguían encontrándose débiles o con síntomas. Se han sentido desprotegidos al no percibir preocupación real por su salud.

Otro motivo de total descontento y enfado ha sido por parte de las contratadas externas (Servicio de Limpieza y Seguridad) que al no depender directamente del hospital, consideran que se les dio de lado a nivel informativo (no tienen correo corporativo) por lo que no estaban al corriente de las informaciones que daba el hospital, falta de EPIS, por no considerarles de alto riesgo y desamparo una vez contagiados. Se les negó la PCR cuando sus familiares habían dado positivo y estaban ingresados en este hospital, sin embargo si se les hacía a la gente de la calle. Los test rápidos se les hizo cuando ya se los habían hecho al resto del personal.

Actualmente el Gobierno reconoce la Covid como enfermedad profesional pero deja fuera a las contratadas externas, en nuestro hospital se les sigue considerando que no son personal de riesgo por no tener un contacto directo con los enfermos, pero al igual que el resto de personal sanitario, se encuentran en primera línea y hablan con la gente que necesita ser escuchada. “Forman parte de un equipo de trabajo donde se les excluye del equipo a la hora de los beneficios”

El departamento de Mantenimiento del hospital, se sintió desvalorado profesionalmente, cuando leían en los correos, que su Servicio no estaba incluido dentro del listado de Servicios imprescindibles para cubrir las necesidades básicas del hospital. Al igual que los Técnicos superiores consideran que se debería reconsiderar su importancia dentro de la estructura hospitalaria.

Cafetería consideró que los pocos protocolos que se mandaron eran confusos y difíciles de aplicar en la práctica.

Opinión generalizada, no solo hacía falta refuerzo de enfermeras y médicos, también hubo falta de personal para repartir el material de almacén, lencería y cocina entre otros.

Adjetivos negativos a tener en cuenta dentro de una valoración global:

Agotamiento físico y mental, impotencia, tristeza, estrés, ansiedad, preocupación, sufrimiento, inquietud y miedo a todo.

Aspectos positivos dentro de una valoración global:

Fundamentalmente se agradecían los correos diarios de actualización de información del gerente y en general los profesionales responden a una sensibilidad mayor a nivel emocional.

Adjetivos como implicación, colaboración, entendimiento, compañerismo, equipo, empatía, solidaridad, son solo algunos recogidos después del trabajo incansable que hemos tenido.

En resumen diría que, habría que fomentar el trabajo en equipo ya que hemos comprobado que de esta forma somos más eficaces y más fuertes y mejorar los procedimientos de trabajo. Por otro lado, señalar que, a todos a pesar de las circunstancias nos ha gustado sentirnos útiles ayudando y hemos agradecido el respaldo y el apoyo de la población, al igual que el de las empresas que se volcaron con la causa e hicieron que este sufrimiento fuera más llevadero.

Carmen Ferrer:

Echo de menos la voz de las enfermeras: tres entrevistas y es el grupo más numeroso de profesionales universitarios del hospital. Ninguna supervisora.

¿Por qué? Han sostenido el hospital y no están. Sin embargo, están casi todos los médicos.

Roberto Sánchez:

Me ha costado un poco el análisis, por el hecho de ceñirme a la estructura del cuestionario y porque creo que las entrevistas tienen cierto sesgo (preguntar sistemáticamente por algo positivo y algo negativo, preguntar por la información recibida).

En general podemos observar:

- Optimismo/Agradecimiento ante el compañerismo (experiencia positiva).
- Miedo al contagio (experiencia negativa).
- Incertidumbre debida a la falta de información (información recibida).

Los entrevistados sugieren, sin medidas muy concretas, **mejorar la falta de información** y **aumentar las medidas de seguridad** para evitar contagios.

Además, podríamos proponer **reforzar el compañerismo**, ya que ha sido la experiencia positiva de casi todos nosotros y buscar, si acaso fuera posible, la manera de **reducir el estrés/tensión**.

Carolina Toresano:

La sugerencia que he añadido en el apartado de la persona que analiza la entrevista y en concreto en la persona nº 28 para mi es importante ya que este es un caso de un trabajador que ha pasado el covid y por no alarmar no se podía llevar una medida de protección. Lo hago extensible como sugerencia para todos los apartados.

Nº	Idea Principal	Idea secundaria	Si se encuentran, sugerencias o soluciones propuestas por la persona entrevistada	Si es posible, sugerencias o soluciones propuestas por la persona que analiza la entrevista
1	- Incertidumbre	- Acompañamiento	- Reconocimiento a los trabajadores	-
1	- Humanizar la atención - Mitigar la soledad, el miedo. - Acompañamiento	- facilitar la relación paciente familia	- Fomentar el reconocimiento entre los propios profesionales - Trabajar de forma colaborativa - Compartir las muestras de agradecimiento	- Destacar el refuerzo de las videollamadas que se han multiplicado para facilitar la relación paciente-familia. Con la experiencia se ha mejorado la organización
2	- MIEDO al contagio	- Agradecimiento - Respuesta de los profesionales	- Propone la REFLEXIÓN por parte de las administraciones para mejorar la respuesta ante futuras crisis.	- Como decidió la Dirección de nuestro centro, enviar correos para mantenernos informados.
2	- Orgullo del personal sanitario	- Decepción de las administraciones	- Reflexionar si es útil el tener un sistema sanitario tan fraccionado	-
2	- Lucha por la vida	- Unión entre facultativos	- Apoyo de compañeros incluido jefes de servicio dando ejemplo	- Es muy importante trabajar en equipo
3	- Enfado	- Fuerza	- Mejorar la comunicación con el Servicio de Preventiva. - Mejorar la comunicación del Hospital con los profesionales	- Creo que la comunicación e información de la gerencia con los profesionales ha mejorado mucho desde el inicio de la pandemia. Pero en los inicios de una situación de este tipo, es necesario tener un Plan de Comunicación adecuado, aunque sea poca, es mejor que nada. - El Servicio de Preventiva ha actuado como SPRL, algo que faltaba en el Hospital y que sería conveniente, ya que son los que se ocupan de los trabajadores.

3	- Sensación de buen equipo	- Estrés en ciertos momentos y Abandono por parte de M. Preventiva	- Pensar en positivo para dar lo mejor	-
4	- Miedo, en todos los sentidos	- Capacidad de adaptación del equipo de Enfermería	- Mejorar Plan de comunicación, sobre todo por parte de Medicina Preventiva - Mejorar calidad de algunos equipos de protección	-
4	- Miedo	- Enfado	- ---	-
4	- Miedo	- Desinformación	-	- Información y protección
5	- Comunicación	-	-	-
5	- Generosidad	- Fuerza	- Incluir al Servicio de Mantenimiento dentro de la lista de Servicios Imprescindibles. - Hacer que todo el personal, de cualquier escalafón se sienta valorado.	- Considero que hay muchos servicios no sanitarios a los que se debería considerar como imprescindibles, diferenciándolos de los esenciales que claramente son los sanitarios.
6	- Caos	- Desinformación	- Protocolos - Reuniones informativas	- Información
6	- Gratificante - Satisfacción	- Orgullo	- Si vuelve a suceder, estar preparados de verdad.	-
7	- IMPOTENCIA - Estrés laboral	- Agradecimiento - Compañeros	- VERIFICAR LA INFORMACIÓN, buscar OTRAS FORMAS de comunicación.	- Realizar breves reuniones a nivel de servicio al inicio y fin de los turnos de trabajo, pues no todo el mundo puede acceder al correo electrónico.
7	- Estrés - Caos	-	-	-
7	- Estrés y Caos por la triste situación	- Colaboración entre compañeros	- Buscar cauces de comunicación para tomar decisiones en su momento	- Reuniones para aportar ideas y minimizar el impacto

8	<ul style="list-style-type: none"> - Incertidumbre - Unión con profesionales - Capacidad de trabajo y dedicación de profesionales 	<ul style="list-style-type: none"> - Información proporcionada por hospital fue continua y fidedigna. - Mucho trabajo extra y llamadas con dudas legales. - Sentimiento de ser útil. 	- X	- X
8	- Dedicativa y Buen trabajo por parte de los profesionales	- Incertidumbre y Desconocimiento ante la nueva situación	-	-
8	- Incertidumbre	- Unión entre compañeros	- Estar al día sobre la avalancha de legislación	- Información sobre novedades en cuestiones legales
9	<ul style="list-style-type: none"> - No destaca nada bueno - Miedo a lo nuevo visto - Desprotección - Ansiedad 	<ul style="list-style-type: none"> - Negación de uso de equipos de protección al inicio de la pandemia - Miedo por contagiar a familiares - No ver a familiares por meses 	- Sugiere que haya mayor preocupación y poderse sentir más respaldados.	- X
9	- Refleja la negatividad, pesimismo, enfado, decepción, miedo y preocupación entre otras.	- Quizá valorar el esfuerzo realizado por uno de los servicios asistenciales más castigados por el Covid	- Los EPIS no llegaron a tiempo por lo que sugiere que no falten los EPIS necesarios y adecuados para continuar trabajando.	-
9	- Falta de protección	<ul style="list-style-type: none"> - Miedo - Falta de información 	- Afrontar mejor las cosas con más información	<ul style="list-style-type: none"> - Información - Protección
10	- Escasez de material	- Ansiedad	- Protocolizar para hacerlo todo más fácil	- Optimizar los recursos económicos, Austeridad

10	<ul style="list-style-type: none"> - Conseguir alta de pacientes 	<ul style="list-style-type: none"> - Afrontar la situación 	<ul style="list-style-type: none"> - Sentir la necesidad de colaborar ante la necesidad de emergencia 	<ul style="list-style-type: none"> - Tener todo preparado, equipo medicamentos aspiradores etc. (bajo necesidad)
11	<ul style="list-style-type: none"> -Oportunidad de ayudar a compañeros médicos. -Alianza con compañeros para que todo salga bien con los pacientes -Ayuda entre todos en el trabajo diario -Buena disposición de la gente -Aprender a ser humilde, respetuosa y apreciar el trabajo de compañeros. 	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia enriquecedora a nivel profesional de formar parte de una planta covid siendo de otra especialidad - Diferentes estamentos se unieron y se apoyaron de manera única - Lo paso mal al llamar a familiares a dar mala noticia 	<ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar desde el inicio una orientación clara sobre la dirección asistencial que va a tomar el hospital - Dar mayor información sobre las necesidades de apoyo que van a aparecer en los servicios (Sobre todo en medicina interna y geriatría) 	<ul style="list-style-type: none"> - Organizar necesidades de personal extra por servicio si volviera a ocurrir nuevamente la misma situación del inicio de la pandemia.
11	<ul style="list-style-type: none"> - Sensación de Unidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Preocupación por el estado de los pacientes 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicar cuáles son las intenciones de la dirección sobre la orientación asistencial 	<ul style="list-style-type: none"> - Previsión
11	<ul style="list-style-type: none"> - Sentirse útil por ayudar en una situación mala 	<ul style="list-style-type: none"> - Unidad entre los profesionales 	<ul style="list-style-type: none"> - Cómo dar malas noticias 	<ul style="list-style-type: none"> - Talleres o cursos de técnicas de comunicación
12	<ul style="list-style-type: none"> - Aprender unos de otros 	<ul style="list-style-type: none"> - -Una enfermedad que es deshumanizante - - Gratitud a los compañeros 	<ul style="list-style-type: none"> - Aprender a salir del área de confort y aprender a afrontar lo desconocido. Hay que estar preparado 	<ul style="list-style-type: none"> -

12	- Hace referencia al miedo e incertidumbre que ha provocado el Covid.	- Generosidad, positividad de los compañeros/equipo que le han hecho sentir bien mientras estaba ingresado	- Más información sobre quien este virus y como hacerle frente a la vez que se le va investigando.	-
13	- Disponibilidad del personal	- Vulnerabilidad ante el virus	-	-
13	- Disponibilidad para el trabajo - Sensación de vulnerabilidad	- Miedo a contagiar a la familia	-	-
13	- Disponibilidad total en el trabajo	- Información adecuada	- La experiencia gratificante	-
14	- Incertidumbre	- Agradecimiento	-	-
14	- Incertidumbre a un diagnóstico, esfuerzo al duplicar los medios como las camas. El gran trabajo en equipo.	- La vuelta a su pabellón una vez cubierta la necesidad médica en el pabellón covid	- No encuentro ninguna	-
15	- Desconocimiento de la enfermedad	- Preocupación	- Comunicación y diálogo - Humanización	- Trabajo en equipo y - Comunicación
15	- Inseguridad - Tristeza - Abandono de profesión.	- Un ejército para defender a su gente. - Admiración.	-	- Dar más valor a TCAE
16	- Caos y la incertidumbre, el miedo	- Lo positivo ayudar a los pacientes - Lo negativo la tristeza del confinamiento	- Combatir el cansancio, el caos y la desolación - Valor de la vida familiar, el valor del tiempo personal ha sido lo aprendido	-

16	- Caos organizativo	- Miedo al contagio y Estrés	- Aprender de los errores	-
17	- ENFADO - Traslados	-	- En caso de trasladar al personal RESPETAR el HORARIO HABITUAL de los trabajadores.	-
17	- El afrontamiento de la pandemia ha puesto a prueba la capacidad de adaptación	- Positivo conciencia sobre integrar medidas de higiene	- En caso de ser necesarios cambios de puestos de trabajo, que se respeten los turnos	- Ante una reorganización, tener en cuenta las opiniones de los trabajadores afectados
17	- Realismo	- Enfado	- Respetar horarios si esto volviese a pasar	-
18	- Miedo - Incertidumbre - Impotencia	- Empatía	-	- Buena aceptación de teletrabajo
18	- Replanteamiento de las prioridades personales	- Apoyo emocional. Acompañamiento a los pacientes	- Reorganización. Teletrabajo y presencial	- Compromiso con la Humanización de cualquier profesional del hospital. - Teletrabajo como forma de organización cuando es posible
18	- Miedo	- Miedo	- ---	-
19	- Caos por la carencia de uniformes	- Cansancio por la situación	- Control de la situación para una mejor organización	- Reuniones para mejorar la organización
19	- Caos por aumento de necesidad de lencería, comidas etc.	- Preocupación	-	-
20	- Desprotección: Descontento con el servicio de preventiva	- desinformación	- Mejorar el plan de protección y el plan de comunicación hacia los trabajadores	-

20	- Dificultad de la situación	-	- El servicio de preventiva no le consideró como alto riesgo cuando lo era.	- Preventiva debería revisar su protocolo y si lo hizo ser muy cauto con los criterios utilizados para valorar quien es de riesgo y quien no, las distintas situaciones y el momento en el que sucede
21	- Rápida Capacidad de repuesta y transformación del hospital - Unión de todas las especialidades ante una enfermedad desconocida	- Engranaje del funcionamiento del hospital para dar una respuesta común	- Importancia del apoyo a las residencias.	- Coordinación sociosanitaria no solo para el acceso de residentes al hospital, sino también acceso de personas ingresadas a residencias cuando las necesidades al alta así lo indiquen
21	- Optimismo	- Tristeza	- ---	-
22	- Satisfacción por el trabajo (evolución positiva de pacientes)	- Tensión	- Que hubiera habido un reconocimiento por parte de la Administración	-
22	- OPTIMISMO - Resultados	- Fuerza - Para avanzar	- Consejos para hacer más llevadero el trabajo con los EPIS.	-
22	- Satisfacción	- Resultados Motivación	- Trabajar a turnos grandes profesionales.	-

23	<ul style="list-style-type: none"> - Preocupación por la familia, compañeros y amigos. - Vivir por y para la crisis. - No ha habido bulos - Ha habido probablemente el mayor tránsito de información científica de la historia. - Dedicación del personal 	<ul style="list-style-type: none"> - Sensación de no haber podido hacer todo lo que nos hubiera gustado y en las condiciones ideales que nos hubiera gustado. - Nos hemos comunicado como hemos podido - Acceso gratuito a bases de datos, webinars y congresos que usualmente son de pago y poco accesibles. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tener pendiente como reorganizar tareas, implementar procedimientos nuevos y agilizar procedimientos en caso de futura situación. 	- X
23	<ul style="list-style-type: none"> - Deja claro que es una situación inédita con una respuesta excepcional y resalta que no han podido hacer todo lo que les hubiera gustado 	<ul style="list-style-type: none"> - Muchas horas y en continuo trabajo junto con otros profesionales de otros hospitales 	<ul style="list-style-type: none"> - Le hubiera gustado la protección de los trabajadores, situación de centros socio sanitarios o medios para comunicar lo que se iba conociendo del virus (eso indica como parte negativa) 	-
23	<ul style="list-style-type: none"> - Profesionalidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Agradecimiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Estar a años luz en comunicación 	-
24	<ul style="list-style-type: none"> - MIEDO - Al contagio 	<ul style="list-style-type: none"> - Pesimismo - Situación inicial 	-	-
24	<ul style="list-style-type: none"> - Caos y agobio 	<ul style="list-style-type: none"> - Instrucciones contradictorias, improvisación 	<ul style="list-style-type: none"> - Lo mejor: los compañeros que han dado el 100. Los equipos de trabajo 	-

25	- La necesidad de respuesta rápida ha supuesto un esfuerzo agotador, a nivel físico y emocional.	- Esfuerzo recompensado por las muestras de agradecimiento de compañeros pacientes y familiares	- Importancia de realizar una correcta segregación de residuos teniendo en cuenta que las medidas de seguridad generan aumento de residuos y aumento del gasto para su retirada	- Elaborar planes para mejorar la gestión de residuos
25	- Optimismo	- Miedo	- ---	-
26	- Agotamiento. Situación dura y de aprendizaje continuo	- Ser quien da la pauta, sentirse observada , juzgada	- Transmitir pautas para reducir riesgo. - Mejorar el sistema de atención telefónica a los profesionales. Organizar las respuestas	-
26	- Aprendizaje	- Compañerismo y mucho Estrés	- Reuniones periódicas y Elaboración de protocolos continuamente	-
26	- Reto profesional	- Carga muy importante de trabajo	- Transmitir la información necesaria	- Proporcionar a los pacientes y personal información para reducir riesgos y mejorar la prevención de enfermedades
27	- Generosidad	- Agradecimiento	- Sugiere una ruta por "Peña Cabra" con él de guía, para afianzar la unión demostrada durante la pandemia entre los profesionales.	-
27	- Humanidad por parte de los compañeros	- Preocupación por el personal	- Cuidar el jardín para dar un poco de respiro y tranquilidad a sus compañeros	-
27	- Humanidad	- Compromiso	- Excursión entre todos los compañeros	- - Compromiso en unión
28	- Dedicación absoluta por parte de todos los estamentos	- Falta de información en un primer momento	- Agilidad en la información, Elaboración de protocolos y facilitar el Teletrabajo	-

28	<ul style="list-style-type: none"> - Como positivo el esfuerzo de todos los profesionales y como negativo y yo diría que muy importante el no facilitar mascarillas a tiempo por NO ALARMAR. 	<ul style="list-style-type: none"> - La información era poco clara. - Tele trabajan como medida de evitar el contagio en el servicio 	<ul style="list-style-type: none"> - No encuentro ninguna 	<ul style="list-style-type: none"> - Tomar las medidas de precaución antes o a tiempo si fuera necesario ya que esta persona cuando tenía síntomas no podía llevar mascarilla porque no la facilitaban para no alarmar. - La información sea completa
29	<ul style="list-style-type: none"> - Acompañar 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicar 	<ul style="list-style-type: none"> - Diálogo 	<ul style="list-style-type: none"> -
29	<ul style="list-style-type: none"> - OPTIMISMO - Compañeros 	<ul style="list-style-type: none"> - Miedo - Al contagio 	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar protocolos. 	<ul style="list-style-type: none"> -
29	<ul style="list-style-type: none"> - Sentimiento positivo de cooperación entre todo el personal. - Video llamadas experiencia enriquecedora 	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad de los sanitarios ante las medidas de protección - Importancia de la información. - Los profesionales deben ser altavoz de la información veraz 	<ul style="list-style-type: none"> - Uso de programas de rehabilitación virtual para evitar riesgos en determinados pacientes - Examinar el protocolo de protección sobre todo en pacientes ambulatorio. Comprobar el uso correcto de mascarillas 	<ul style="list-style-type: none"> - Información y Educación sanitaria a la población que atendemos sobre las medidas de protección - Incorporar de manera protocolaria las herramientas <i>tecnológicas</i> para rehabilitación a distancia
30	<ul style="list-style-type: none"> - Acompañamiento de los pacientes en la soledad (se restringieron visitas para los pacientes). 	<ul style="list-style-type: none"> - Escuchar el sufrimiento de los familiares ante la imposibilidad de poder ver a su familiar ingresado 	<ul style="list-style-type: none"> - No encuentro ninguna 	<ul style="list-style-type: none"> -
30	<ul style="list-style-type: none"> - Rezar por todos - Desesperación de familiares de no poder estar con los enfermos - Humanización 	<ul style="list-style-type: none"> - Crecimiento personal - Acompañamiento por todos los compañeros - Dimensión espiritual 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar el dialogo entre los compañeros 	<ul style="list-style-type: none"> -
30	<ul style="list-style-type: none"> - Ayudar a las demás personas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Acompañar en los momentos difíciles 	<ul style="list-style-type: none"> - Fe , esperanza y el amor unidos en el corazón 	<ul style="list-style-type: none"> - Un papel importante y necesario al final

31	- Desamparo	- Angustia	-	- Apoyo Psicológico
31	- Inseguridad durante la enfermedad	- Movilización social	- Mejorar situación de personas mayores en residencias	- Potenciar Servicios Sociales a mayores y desfavorecidos
31	- AGRADECIMIENTO - Trato recibido	- Optimismo - Cohesión social	-	-
32	- Stress y la locura	- Miedo a no tener material que dar a los profesionales	- Potenciar el equipo coordinado, al pie del cañón dando respuestas al hospital	-
32	- Unidad - Cooperación	- Coordinación - Satisfacción	-	-
32	- Estrés por no tener el material suficiente	- Unidad de equipo y generosidad al poner a disposición tus propios medios	- Hay mejor organización si se trabaja en equipo	-
33	- Agotamiento	- Tristeza	- Faltó refuerzo de personal	-
33	- Compañerismo	- Aislamiento fuera del hospital	-	-
34	- Agotamiento físico y mental	- Compañerismo	- Haber reforzado el personal de Almacén ante el incremento de trabajo	-
34	- Pesimismo	- Gratitud	-	-
34	- Confianza y compañerismo	- Aumento de trabajo	- Reforzar el personal cuando haya tanta carga de trabajo	-
35	- Inquietud ante un hecho histórico	- Impotencia y ver trabajar al máximo	- La huella: la muerte de Petri y de Fernando	-
35	- Agradecimiento	- Tristeza	- Que valoremos la salud y a la gente que tenemos a nuestro alrededor.	-
35	- Tristeza de ver como todo se desmorona	- Fortaleza de equipo para sobrellevarlo mejor	- Unidad para sobrellevar la situación	-

36	- Desgaste físico y emocional	- Apoyo	-	- Potenciar más el trabajo en equipo
36	- Desgaste físico, mental y emocional. - Humanización	- Colaboración - Cooperación - Concienciación - Angustia - Gratitud	-	-
37	- Solidaridad de empresas externas en suministrar alimentos - Apoyo de familiares, amigos y compañeros	- Teletrabajo muy beneficioso	- Implantar el teletrabajo	- Mantener el teletrabajo de forma regular es una muy buena idea
37	- Trato con la familia - Miedo	- Solidaridad	-	-
38	- Miedo	-	- Reconocimiento a los técnicos	-
38	- Solidaridad - Cooperación - Descoordinación - Desinformación	- Optimismo	- Pautas más claras	-
38	- Colaboración de todo el personal ante una situación estresante	- Información insuficiente sobre protocolos. A veces confusos y difícil de seguir por el personal	- Calidad, dar el mejor servicio posible.	- Reforzar la formación e información sobre protocolos a seguir en cada servicio , incluidas empresas externas que trabajan en el hospital
39	- MIEDO - Al contagio	-	- Reivindicar la importancia de su puesto de trabajo.	-
39	- Satisfacción ante la superación covid 19	- Esfuerzo trabajo en equipo	- Felicitaciones en pleno auge	-

40	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo de empresas con comida para los profesionales del hospital - Carencia de medios de protección - Poca información 	<ul style="list-style-type: none"> - Nuevo servicio de mandar medicamentos a pacientes a sus casas 		<ul style="list-style-type: none"> - Continuar con programa de farmacia de enviar medicamentos a pacientes vulnerables a sus hogares para evitar traslados
40	<ul style="list-style-type: none"> - Miedo 	-	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la información inicial en estas situaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Como he dicho antes, hace falta un Plan de comunicación para los casos que como este, no están previstos.
41	<ul style="list-style-type: none"> - Aprendizaje de vivir una pandemia - Caos al principio - Miedo - Ansiedad - Tristeza 	<ul style="list-style-type: none"> - No buena comunicación - No siempre sentirse protegido con el equipo frente a la atención con el paciente. 		-
41	<ul style="list-style-type: none"> - El miedo le afecto mucho, como idea principal positiva el aprendizaje 	-	<ul style="list-style-type: none"> - Destaca que la información se facilitó en el momento del covid y no antes, cuando ya se sabía algo antes de, esto no tiene vuelta atrás pero que se facilite información a tiempo es fundamental (es la sugerencia que yo obtengo en base a su testimonio) 	<ul style="list-style-type: none"> - El plan de comunicación debe mejorar.
41	<ul style="list-style-type: none"> - Optimismo 	<ul style="list-style-type: none"> - Fuerza 	<ul style="list-style-type: none"> - El haber aprendido para otra supuesta vez 	-
42	<ul style="list-style-type: none"> - Cooperación - Apoyo 	<ul style="list-style-type: none"> - Incertidumbre 	-	-
42	<ul style="list-style-type: none"> - Retos de organización 	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración 	<ul style="list-style-type: none"> - Que no se repita todo lo pasado 	<ul style="list-style-type: none"> - Prepararnos por si vuelve

43	- Compañerismo	- Miedo	- Mejorar el Plan de Comunicación - Mejorar la comunicación con el Servicio de Preventiva	- Como he dicho antes, hace falta un Plan de comunicación para los casos que como este, no están previstos. - Es necesario un Servicio de Prevención de Riesgos Laborales que es el que atiende a los profesionales.
43	- Miedo por no tener la protección adecuada	- Capacidad de Adaptación del equipo de enfermería	- Mejora de la información que venía de Dirección y de M. Preventiva	-
44	- Incertidumbre	- Ansiedad ante el uso de los equipos de autoprotección	- Lección aprendida: estar donde nos necesitaban, haciendo videollamadas	-
44	- Compañerismo. Agradecimiento a la protección facilitada y la información de su superior	- Importancia de las videollamadas para mantener la comunicación	- El reto de Humanizar la atención respetando las medidas de seguridad	- Compromiso con la Humanización de cualquier profesional del hospital.
44	- Formación de equipo y adaptación a las circunstancias	- Aumento de sensibilidad y miedos	- Atención psicológica a profesionales	- Mejorar la comunicación
45	- Preocupación y Sufrimiento	- Capacidad de implicación de los Profesionales	- Potenciar seguimiento para prevenir complicaciones emocionales	-
45	- Incertidumbre	- Sufrimiento - Preocupación	- Atención a profesionales - Atención a familiares	- Grupos de apoyo para fortalecernos psicológicamente
46	- Caos	- Sentirse útil	- Replantearse la vida (dar importancia a las cosas que la tienen)	- Potenciar lo positivo
46	- Muy duro - Motivación	- Humanización	-	-

47	<ul style="list-style-type: none"> - Desconcierto - Incertidumbre 	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso de la mayoría de los profesionales 	<ul style="list-style-type: none"> - Seguir estando preparados para nuevas olas - Potenciar medios telemáticos para la atención sanitaria 	<ul style="list-style-type: none"> - Continuar transmitiendo la experiencia de este hospital para contribuir a la mejora de Centros Sociosanitarios de Mayores
47	<ul style="list-style-type: none"> - Adaptación 	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo Residencias 	<ul style="list-style-type: none"> - Planes contingencia - Utilización de las nuevas tecnologías 	<ul style="list-style-type: none"> -
47	<ul style="list-style-type: none"> - Orgulloso de sus profesionales 	<ul style="list-style-type: none"> - Optimismo 	<ul style="list-style-type: none"> - Cambios en la gestión de los centros Sociosanitarios. - Potenciar los medios telemáticos - Planes de contingencia ante nuevas olas del coronavirus 	<ul style="list-style-type: none"> - Necesario un Servicio de Prevención de Riesgos Laborales en el Hospital.