

Principis de l'atenció centrada en el pacient en la CSUPT

**Principis de l'atenció centrada en el pacient
a la Corporació Sanitària i Universitària Parc Taulí
(CSUPT)**

Principis de l'atenció centrada en el pacient en la CSUPT

Justificació

La realització d'aquest document respon a una de les línies estratègiques incloses en el Pla Estratègic 2008-15 de la Corporació Sanitària i Universitària Parc Taulí (CSUPT), i és coherent amb altres accions a desenvolupar que apareixen a l'esmentat Pla, com ara:

- ♣ Reforçar el lideratge dels comandaments.
- ♣ Revisar les estratègies de qualitat.
- ♣ Desenvolupament del pla de comunicació.
- ♣ Desenvolupament del pla de formació.

*L'orientació al client o l'atenció centrada en el pacient és un dels principis de l'anomenada *Qualitat total*, tal i com es reconeix en el Pla per a la promoció de la qualitat actualment en vigor a la CSUPT.*

Una política d'abast tan ampli habitualment s'expressa en el codi d'ètica d'una institució o en la missió, visió o valors, especialment en aquest últim apartat.

L'expressió dels valors que apareix en el mateix Pla Estratègic és la següent:

Els valors. Em què creiem?

- ♣ L'orientació als ciutadans en la seva diversitat.
- ♣ L'excel·lència.
- ♣ La cooperació.
- ♣ El compromís amb l'entorn, tant amb les persones com amb el medi ambient.

Aquest compromís dels valors és genèric i és difícil estar en desacord. La qüestió essencial esdevé, llavors, en concretar aquests valors en un compromís d'atenció que ens vinculi a tots els professionals de la Corporació, la qual cosa serian els Principis d'Atenció Centrada en el Pacient de la CSUPT.

Principis de l'atenció centrada en el pacient en la CSUPT

Les organitzacions sanitàries tenen aspectes homogenis i diferenciadors.. Entre els primers està l'obligat compliment de la normativa legal existent, la qual cosa també inclou els mínims per garantir una atenció de qualitat. Però les institucions també són diferents. Si bé totes aspiren a l'excel·lència, moltes tenen aspectes distintius. Així, reconeixem que determinada organització és especialment referent en l'atenció a una malaltia concreta o en determinants aspectes d'organització. També són diferents en cultura organitzativa, on es posen de relleu diferents valors que en altres no ho són tant.

Aquest document pretén destacar la voluntat de la CSUPT en distingir-se per donar una atenció "centrada" en el pacient. Però no d'una manera abstracta, sinó amb compromisos concrets dels professionals, i fent d'aquest principi un compromís públic d'aquesta Corporació amb la ciutadania.

En resum, és una especificació del Marc Conceptual de la CSUPT que es reproduïx a continuació:

Som conscients que la mera formulació de valors o habilitats no canvia la realitat. El canvi es promou des de les actituds que generen conductes congruents amb aquests valors. I aquestes actituds es conformen, entre altres, des de la formació, la visualització de "models" (aprenentatge vicari), la reflexió i comunicació professional, la pràctica diària i també des de l'enunciació formal d'aquest compromís institucional.

La missió (Què hem de fer?)

La CSUPT, com a entitat pública, té la missió de donar resposta a la població de referència amb una atenció sanitària i social de qualitat, resolutiva, integral i que fomenti l'equitat i la satisfacció en un marc de sostenibilitat.

La visió (Què volem ser?)

Principis de l'atenció centrada en el pacient en la CSUPT

Ser una entitat reconeguda per l'entorn i pels seus professionals pel seu model assistencial i organitzatiu i que doni resposta als seus compromisos socials.

Els valors (*En què creiem?*)

- ❑ L'orientació als ciutadans en la seva diversitat.
- ❑ L'excel·lència.
- ❑ La cooperació.
- ❑ El compromís amb l'entorn, tant amb les persones com amb el medi ambient.

Aquest compromís és més rellevant en algunes situacions, com en l'atenció en el naixement, davant malalties greus i especialment en el procés de morir.”

Mètode

Per a la realització d'aquest document s'ha seguit el següent mètode:

- ❑ Presentació de la proposta inicial al Consell de Direcció.
- ❑ Presentació de la proposta aprovada pel Consell de Direcció al Consell Professionals per tal de:
 - Realitzar una primera reflexió en el sí del Consell Professional (CP).
 - Crear un grup de treball amb membres dels diferents comitès que formen el CP, que més tard incorporarà pacients, associacions ciutadanes, institucions i entitats de la nostra societat.
 - Objectius del grup de treball:
 - Identificar els aspectes a incloure en el document i redactar la proposta.
 - Presentar del document al Consell Professional per al seu debat i posterior proposta al Consell de Direcció que, en darrer terme, valorarà la seva presentació al Consell de Govern.

Principis de l'atenció centrada en el pacient en la CSUPT

- Presentació de la proposta a la representació social per tal de recollir els seus suggeriments.
- Presentació de la proposta final al Consell Professional per la seva aprovació.
- Incorporació de suggeriments de la ciutadania (a través d'enquestes a responsables d'entitats ciutadanes).

Presentació de la proposta final al Consell de Direcció de la CSUPT.

Quins son els objectius d'aquest document?

- Millorar la qualitat de l'atenció prestada en la CSUPT.
- Concretar el compromís amb els professionals i la ciutadania del tipus d'atenció que la CSUPT vol oferir.
- Reforçar i promoure actituds d'atenció centrada en el pacient.

Principis de l'atenció centrada en el pacient en la CSUPT

Quins són els principis d'una atenció centrada en el pacient en la CSUPT ? Com realitzar-la ?

1. Respectant els valors, preferències i necessitats dels pacients
 - i. Explorar la seva vivència entorn la malaltia (creences, diferències culturals, impacte emocional...). Aquestes dades s'han de consignar la història clínica.
 - ii. Fomentar la implicació en la presa de decisions respectant el procés (i no només el formulari quan sigui necessari) del consentiment informat. Fomentar no vol dir imposar. Quan el malalt no vulgui prendre aquest protagonisme s'ha de cercar un representant i assenyalar-ho a la història clínica.
 - iii. Integrar a la família o entorn més proper en la cura de forma negociada amb el pacient.
 - iv. Promoure la qualitat de vida segons la pròpia percepció del pacient.

2. Coordinant i integrant l'atenció:
 - i. Informar de la coordinació necessària per la seva atenció (Ex. la necessària visita de diferents especialistes).
 - ii. El pacient ha de tenir informació expressa de qui és el professional referent i el paper d'altres professionals en la seva atenció (Ex. Presentació al pacient dels estudiants, dels professionals en formació,...).
 - iii. No entrar en contradicció amb altres professionals amb el pacient com a testimoni; en tot cas si hi ha diferències d'opinió s'han de comunicar d'una forma integrada al pacient.
 - iv. La coordinació no s'acaba en els professionals de la CSUPT, va més enllà (coordinació amb altres nivells assistencials).

Principis de l'atenció centrada en el pacient en la CSUPT

3. Comunicant a més d'informar:

- i. Comunicar implica bidireccionalitat i, per tant, dialogar amb el pacient sobre la informació facilitada (assegurar-nos que entén el que li diem).
- ii. Es comunica des d'actituds empàtiques, en contingut i en forma; fent-se càrrec de la situació del pacient, mostrant interès i adoptant conductes que evidencin l'anterior: saludant, interessant-se per l'entorn (família, amics), somrient, mirant als ulls..... Cal ser conscient de la comunicació no verbal.
- iii. Una adequada comunicació necessita d'un espai adient per fer-ho amb condicions de confidencialitat i confort, dintre de les possibilitats estructurals.
- iv. Els informes escrits adreçats als pacients han de ser comprensibles evitant expressions no conegudes per la població en general (ex. *Screening...*)

4. Donant suport i promovent el confort físic, emocional i social.

- i. Maneig del dolor:
 1. El principal referent pel control del dolor és el mateix pacient i no la dosi o els temps transcorregut (la qual cosa no significa que això últim no s'hagi de tenir en compte) des de la darrera administració.
 2. No s'ha d'educar en la tolerància envers el dolor.
 3. És important treballar en totes aquelles activitats o conductes preventives que puguin col·laborar en disminuir el dolor (mètodes de relaxació i alternatives conductuals).
- ii. Ajuda per a les activitats de la vida diària: S'ha de promocionar l'autonomia de la persona especialment en aquestes activitats d'una forma consensuada, així com la participació d'amics i/o familiars. No és una tasca que només pertochi als professionals sanitaris.

Principis de l'atenció centrada en el pacient en la CSUPT

- iii. Espais confortables: alguns dels elements a tenir presents són la neteja, la comoditat de les instal·lacions (especialment el llit, la cadira de l'acompanyant on estigui prevista), tranquil·litat (volum de visites, soroll - especialment a la nit- volum de les converses) i altres elements de confort com el volum de la televisió, les sales d'estar, la lluminositat...
 - iv. Explorar l'àmbit emocional per tal de :
 - 1. Alleugerir la por i l'ansietat.
 - 2. Oferir ajuda.
 - 3. Promoure el diàleg sobre aquestes qüestions entre el pacients i els seus familiars i amics.
5. Coneixent, respectant i exigint el compliment dels Drets i Deures del pacient, a banda del seu compliment com a mínim legal.
6. Promovent el respecte de la dignitat dels professionals.
- i. En les normes habituals de cortesia.
 - ii. Qualsevol actitud violenta legítima la possibilitat de negar l'atenció, llevat que la conducta sigui conseqüència d'una malaltia.
 - iii. L'atenció en la CSUPT exigeix la cura de les instal·lacions i el seu ús responsable.
 - iv. A través d'un adequat equilibri entre necessitats i recursos.
7. Coneixent i respectant les orientacions tècniques i ètiques existents en la CSUPT per dur a terme adequadament la seva tasca professional.
8. Promovent un compromís ecològic a través de:
- i. L'adequat tractament dels residus.
 - ii. Estimulant un consum racional de l'energia i l'aigua.
 - iii. Utilitzant productes i recursos amb acreditació ecològica.
 - iv. Fomentant polítiques de reciclatge.

Principis de l'atenció centrada en el pacient en la CSUPT

9. Assumint les següents bones pràctiques :

i. Practicant l'amabilitat, la cortesia i l'empatia. Com?

1. Utilitzant fórmules de cortesia (“*Bon dia, per favor, gràcies...*”)
2. Presentant-se pel nom i funció i establint contacte visual.
3. Utilitzant un to de veu adequat.
4. Establint una distància de relació respectuosa.
5. Si es veu a algú desorientat, cal avançar-se a la seva pregunta tot i no ser, inicialment, una funció pròpia.
6. Si algú fa un mal ús de les instal·lacions o incompleix alguna norma important cal fer-li esment, tot i no ser la nostra principal funció.
7. Tractant de situar-se en el lloc dels usuaris.
8. Respectant el torn d'atenció compromès. L'atenció a representants comercials durant l'horari d'atenció a pacients s'ha d'evitar, respectant la normativa existent en aquest punt.
9. Exercitant i promovent un comportament relacional cívic amb el companys, doncs és un model de conducta exemplificadora pels pacients.

ii. Tenint cura de la informació. Com?

1. Donant tota la informació que sigui de la pròpia responsabilitat. La informació és terapèutica.
2. Per experiència sabem que algunes coses són importants i no es pregunten, cal facilitar doncs la informació sense esperar la pregunta.
3. Donant informació quan hi hagi retards i explicar el motiu de l'endarreriment. Això habitualment facilita l'espera i tranquil·litza les persones.

Principis de l'atenció centrada en el pacient en la CSUPT

4. Les llengües vehiculars seran el català (de forma preferent) i el castellà, tot i que cal adaptar-se si el malalt desconeix o té dificultats de comunicació amb qualsevulla d'aquestes llengües. D'igual forma caldrà intentar buscar els recursos idiomàtics si el pacient desconeix aquests idiomes. És una obligació professional assegurar que el malalt entengui el que se li ha explicat.
5. No es considera convenient que el professional ofereixi al pacient la possibilitat d'atenció en una altra institució o entorn en què hi hagi implicació personal, pel conflicte d'interessos que pot significar.

iii. Tenint cura de la privacitat i la confidencialitat. Com ?

1. Trucant abans d'entrar de visita a les habitacions i els boxes.
2. Acordant amb el pacient qui pot estar present durant l'atenció (professionals en formació, familiars...) d'una forma expressa.
3. Procurant parlar amb els pacients i familiars de forma que altres no puguin assabentar-se, i d'acord a les possibilitats estructurals existents.

iv. Tractant als pacients i familiars com a persones adultes. Com ?

1. Evitant parlar de "tu" (excepte si s'ha acordat explícitament el contrari), utilitzant el vostè.
2. Evitar situacions que posin al client en una clara posició de dependència. Hi ha expressions que tot i que volen expressar amabilitat, "infantilitzen" a l'altre.
3. No utilitzant el "nosaltres". Personalitzant l'atenció.

Principis de l'atenció centrada en el pacient en la CSUPT

4. Evitant que la persona atesa es pugui sentir malament pel fet de fer preguntes.

v. Facilitant l'expressió de l'opinió crítica. Com ?

1. Informant de la possibilitat de realitzar queixes i reclamacions, però sense obviar un intent de solucionar el problema. Queixar-se suposa tensió i s'ha de facilitar als clients l'expressió de la seva opinió. Convidar-lo a expressar els punts de millora que observi.
2. Assumint que qui realitza una reclamació no és una persona conflictiva pel fet de fer-la, sinó que ens ajuda a identificar un punt de millora.
3. L'opinió del client ens ajuda a millorar i no pretén culpabilitzar a ningú.

vi. Cuidant les expressions i les relacions amb els altres professionals de la CSUPT. Com?

1. No utilitzant al client com a transmissor de problemes interns de l'organització.
2. L'ús de sinèdoques s'ha d'evitar /p.ex. "*...la fístula se'n va d'alta*"...
3. Evitant discussions amb els companys en presència de pacients i/o familiars.
4. Si es creu que el problema està ocasionat per un company, cal resoldre el problema i després parlar amb ell, evitant així atacar la reputació professional d'altres companys.
5. Coordinant i cooperant amb altres professionals.
6. Evitant utilitzar un llenguatge groller, ofensiu, condescendent o sarcàstic en la relació interprofessional.
7. Evitant les bromes de caràcter xenòfob, de discriminació de gènere o comentaris relatius a aspectes íntims d'altres companys.

Principis de l'atenció centrada en el pacient en la CSUPT

8. Ser lleial en les relacions interprofessionals, evitant apropiar-se de les idees d'altres, ocultar informació important i escoltar de forma superficial.

vii. **Tenint cura de la imatge personal: presència, forma de vestir. Com ?**

1. Recordant que és el primer que veu el client. El primer judici s'obté a través de la imatge.
2. Respectant la normativa existent en quan a la uniformitat. A títol d'exemple: la bata i el pijama no són compatibles amb pantalon curt o espadenyes.

D'igual forma cal utilitzar la uniformitat acordada només dintre de l'àmbit de treball.

3. Els pírcings, tatuatges o altre tipus d'accessoris (joies, bisuteria...) s'han d'utilitzar amb discreció i mesura, sobre tot si poden dificultar la tasca assistencial.
4. Cuidar la imatge personal.
5. La tarja identificativa s'ha de portar obligatòriament en lloc visible.

Avaluació

Aquesta enunciació de principis precisa d'una formulació de plans d'acció en cada àmbit, en alguns casos a nivell corporatiu, com són les accions en els plans de formació (Comitè de Formació), d'accions pròpies del Centre de Comunicació o de difusió entre els professionals (Direcció de Personal i càrrecs de comandament). Dintre d'aquests plans s'han d'incloure accions de seguiment i valoratives.