

Manual de bones pràctiques

"Quan uniu professionalitat amb humanitat arribeu a l'excel·lència"

David Herrera, pacient de l'HUB

Introducció

L'Hospital de Bellvitge és un centre en evolució constant i és que tenim una ferma voluntat de millora permanent que respon a l'ambició d'assolir l'excel·lència. El manual de bones pràctiques sorgeix de la necessitat de compartir de forma explícita els comportaments que es desprenen dels nostres valors.

En el marc del projecte d'HUBmanització de l'Hospital i del pla estratègic s'ha portat a terme la iniciativa de redactar el present manual amb l'objectiu de recollir, amb el consens de tots els actors implicats, els comportaments observables que ens defineixen i ens fan singulars.

Compartir els nostres trets d'identitat ens enforteix com a institució i ens fa créixer.

Estem convençuts que aquest manual ens serà de gran ajut en el nostre propòsit de fer un centre hospitalari cada dia millor.

Vols compartir-ho tu també?

La nostra missió

Proveir a la població de referència una atenció de salut excel·lent, integrada a l'àmbit social i comunitari, generadora de coneixement i potenciant la docència, la recerca i la innovació.

Els nostres valors

Compromís

És la ferma voluntat d'assolir la nostra missió.

Confiança

És el pont que ens apropa a les altres persones. Establir una relació de confiança entre els pacients, els professionals, els equips i la institució és bàsic per a l'assistència.

Equitat

Totes les persones gaudeixen de les mateixes possibilitats d'igualtat de tracte i atenció. Allò que val per a una persona, val per a tothom.

Professionalitat

És l'exercici de les nostres funcions de manera seriosa, rigorosa i amb voluntat d'assolir l'excel·lència.

Proximitat

Les persones són al centre de tota la nostra activitat i, per aquest motiu, tenen un accés fàcil a la institució i als nostres professionals.

Respecte

És fonamental en qualsevol relació entre persones i envers els recursos, tractar-los mantenint-ne la integritat que tenen i es mereixen.

Responsabilitat

És el sentit pel qual tot el personal de l'hospital es compromet a assumir les obligacions que els corresponen.

Transparència

Tots els àmbits d'actuació de l'hospital estan subjectes a una pràctica de 100% transparent i avaluable.

1. Treballem per l'excel·lència



1. Posem **tot l'esforç i coneixement** per preservar la salut i el benestar de les persones que atenem.
2. Estem oberts a la **innovació** i la posem en pràctica de manera activa.
3. Ens mantenim actualitzats d'acord amb els **nous descobriments i tendències** del nostre àmbit professional.
4. Desenvolupem la nostra tasca des de la **voluntat de servei**.
5. Potenciem la **igualtat entre homes i dones**.
6. Intercanviem **coneixement i experiència**.

2. Som professionals



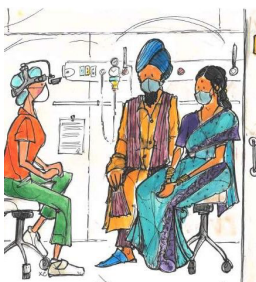
1. Comunicuem amb pacients i familiars **amb total atenció, evitant distraccions**.
2. Ens presentem clarament i **ens assegurem d'haver-nos fet entendre**.
3. Tenim present el nostre paper en la societat com a professionals de l'àmbit de la salut i actuem d'acord amb els valors que regeixen la nostra activitat **fins i tot quan som fora de l'àmbit professional**.
4. Si cal, **repetim la informació** que s'ha transmès per comprovar que ha estat entesa.
5. Preparem prèviament com comunicarem una mala notícia.
6. Tractem els equipaments i recursos **"com si fossin propis"**.
7. **Garantim un entorn segur** treballant en condicions òptimes i sense estar sota la influència de cap substància nociva per a la nostra salut.
8. Fem un **ús responsable dels medicaments**.

3. Ens mostrem amables



1. Fem servir un **to de veu agradable**, serè i tranquil·litzador.
2. **Ens presentem** clarament.
3. **Tractem els pacients de de vostè o de vos**, fins que ens convidin a parlar-los de tu.
4. Fem **contacte ocular** amb els pacients.
5. Quan un pacient parla, **assentint amb el cap** o amb el cos perquè s'adonin que els estem escoltant.
6. **Ens acomiadem mantenint l'atenció** envers la persona.

4. Som sensibles a la diversitat



1. Som conscients dels **rerefons culturals** i de les **necessitats diverses**.
2. Ens dirigim **lliures de prejudicis** a pacients i familiars, amb tota la **vocació de servei**, i en respectem els **valors i creences**.
3. **Evitem qualsevol mena de discriminació** per raó de gènere, credo, ètnia, cultura, ideologia o extracció social.
4. Si hi ha barrera lingüística, ens servim de **mediadors culturals**.
5. En cas que atenem algú mitjançant l'ajut d'un mediador cultural, ens **dirigim al pacient pacient** i no al mediador.

5. Practiquem la comunicació



1. **Ens saludem i acomiadem** en entrar i sortir d'un espai compartit.
2. Fem servir un **to de veu** i una **comunicació cordial i afable**. Fem servir les paraules com a ponts de diàleg.
3. Ens servim de la **comunicació activa** entre professionals per poder facilitar els processos.
4. Fem per tal de **conèixer el nom** de totes les persones amb les quals treballem.
5. **Valorem explícitament la feina** dels altres professionals.

6. Activem l'empatia



1. Ajudem els pacients i familiars a **evitar pors i ansietats**.
2. **Ens posem en mode empàtic** fent-nos càrrec de la situació per la qual passen les persones que atenem.
3. Fem tot el possible per **mantenir les cites i respectar els horaris**.
4. **Mantenim els pacients informats**, especialment si hi ha retards.
5. Comprenem que els pacients demanin nous aclariments i **els som accessibles** si ho fessin.
6. Fem per tal **que els tràmits siguin fàcils** i accessibles per a tothom.

7. Mostrem i esperem respecte



1. Fomentem una **bona convivència i el respecte** entre totes les persones.
2. Contribuim a generar un ambient tranquil i de silenci.
3. Ajudem a mantenir un **entorn lliure de fum**.
4. Evitem interrompre els interlocutors i **deixem que acabin les frases**.
5. Fomentem la participació dels pacients fent-los preguntes i deixant **que expressin dubtes i inquietuds**.

8. Ens coordinem



1. Establim i posem en pràctica **estratègies clares de coordinació entre professionals** per tal de donar un millor servei.
2. Potenciem **la comunicació entre la Direcció de Serveis Generals i la part assistencial**; per exemple, informar l'estat dels comunicats d'avaría.
3. **Evitem fer crítiques o comentaris que puguin desacreditar** o malmetre la imatge d'altres companys o de la institució.
4. Definim el missatge amb tot l'equip i ens mostrem com un **equip davant dels pacients** o familiars.
5. Som **generosos amb l'ús dels espais comuns** i ens coordinem i posem d'acord perquè tothom en pugui fer ús.

9. Parlem amb la imatge



1. Donem sempre una **bona imatge personal**. Vestim correctament i portem **la targeta d'identificació visible**.
2. Cuidem la **higiene personal**.
3. Mantenim **l'uniforme sempre net** i, en cas d'esquitxades o contacte amb substàncies o fluids corporals, s'ha de canviar tan aviat com sigui possible.
4. **Evitem portar accessoris personals que puguin comprometre la seguretat**, la higiene o el correcte desenvolupament de la nostra activitat professional.
5. Mantenim els **espais de cara al públic amb un aspecte ordenat** i sense objectes personals o que no tinguin relació amb l'activitat.
6. Quan som **al carrer prescindim de l'ús de la bata**, el fonendoscopi i altres eines pròpies de l'hospital.

10. Treballem en equip



1. Tenim **interès per l'opinió dels companys** i ens mostrem com un equip davant dels pacients o familiars.
2. Deixem parlar els companys i els **escoltem activament** i amb interès.
3. **Respectem la diversitat** de maneres de ser i de mirar la realitat.
4. Som sensibles i **practiquem l'empatia** amb la resta de professionals.
5. **Respectem les aportacions** del conjunt de professionals amb diferents rols al propi.
6. Reconeixem, compartim i **agraïm els mèrits i èxits del conjunt** de l'equip.

11. Generem confiança



1. Construïm una relació de **confiança i accessibilitat** amb pacients i familiars que afavoreixi el benestar i la comoditat de tots els implicats.
2. Tenim present la nostra comunicació no verbal. Busquem una **distància interpersonal agradable** tant per al professional com per al pacient.
3. **Ens expressem amb claredat** i de forma comprensible.
4. **Evitem emprar terminologia massa tècnica** i expressions d'ús intern, com ara abreviatures i acrònims.
5. Quan comuniquem per escrit, **fem una lletra comprensible**.
6. Donem els documents informatius en la **llengua que resulti comprensible** per als pacients.

12. Valorem la discreció



1. Busquem **el lloc més adient per comunicar-nos** amb els pacients.
2. **Preservem en tot moment la privacitat** de les persones ateses.
3. Mentre estem atenent algú, **evitem les interferències** i ens disculpem en cas que siguin inevitables.
4. Vetllem per la **confidencialitat de les dades** dels pacients.
5. **Evitem dir adreces, números de telèfon** o altres dades d'identificació de pacients davant d'altres persones.

Totes les il·lustracions d'aquest manual han estat fetes per persones de l'Hospital Universitari de Bellvitge.

Silvia San Miguel

Arquitecta de la Direcció d'Infraestructures i Serveis Generals

Xavier Corbella

Cap de Servei de Medicina Interna

Fernando Fernández Aranda

Director de Programa, Servei de Psiquiatria

Iluminada Romera Peregrina

Infermera de Crítics

Francisco Fernández Vargas

Departament d'Audiovisuals