



# Bones Maneres a l'Hospital de Sant Pau



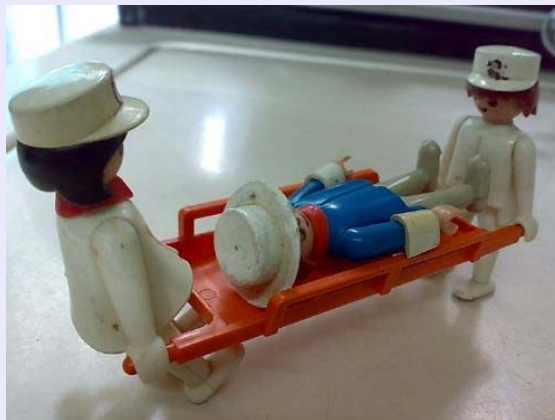
# EL PRESENT DE LA MEDICINA

- ▶ Elements tecnològics
- ▶ Noves maneres de comunicació



# LES RELACIONS HUMANES

- ▶ Importància de les relacions humanes
- ▶ Creació del grup de treball
  - ❖ Funcionament
  - ❖ Reflexions



# GRUP DE TERBALL

- ▶ **Coordinadora** : Dra. M<sup>a</sup> Rosa Güell (metgessa Pneumologia)
- ▶ **Membres:**
  - Sra M<sup>a</sup> Angeles Alonso (treballadora social toxicomanies)
  - Sra. Gloria Casajus (infermera hemodinamica, representant del Comitè d'ètica)
  - Dr. Julio Caso (metge COT)
  - Sra. Maria Cerradelo (infermera Rx-trallats)
  - Sr Ricard Coll (sanitari urgències )
  - Dr. Ernest Güell (metge Pal·liatiu)
  - Sra. M<sup>a</sup> Àngels López (infermera sala hospitalització)
  - Sra Carmen Martin (administrativa CCEE)
  - Sra. Fàtima Morante (infermera CCEE)
  - Dr. Jaume Palmer (metge Rx-urgències)
  - Dr. José Ignacio Pérez (metge cirurgia general)
  - Sra. Lluïsa Plademunt (auxiliar Polivalent)
  - Sra. Macarena Segura (Fisioterapeuta Pneumologia)
  - Dra. M<sup>a</sup> Prado Venegas (metge ORL)
- ▶ **Assessors:**
  - Sr. Josep Fatjó (malalt), Sr. Toni Pellicer (malalt), Sr. J. Oriol Renter (malalt)
  - Dr Xavier Bonfill (Coordinador PQA),
  - Sra Ascensión Garcia (Presidenta de la Comissió de Processos Clínics, PQA).
- ▶ **Suport administratiu (PQA):**
  - Sra. Meritxell Girós
  - Sra. Núria Lluís

# ESTOVALLES MENJADOR LABORAL

## Bones maneres a Sant Pau.

12 reflexions per millorar les relacions interpersonals

Reflexions 1-4

### 1 Presència/Presenciació

- La nostra imatge és la nostra carta de presentació.
- Informar "qui som": nom, càrrec i objectiu de la visita.



- Tracte individualitzat.
- Interrompre la visita per qüestions alienes al pacient.

### 3 Comunicació/Connexió

- Continuar traspàs d'informació entre companys durant l'atenció terapèutica i/o seguiment del pacient.
- Informar és una obligació del professional i un dret del pacient.
- Comunicació fluida i fàcil entre tots els estaments, incloent a les diferents direccions.



- Escolta activa.
- Insults, ofenses.

### 2 Equip/Participació

- Dins l'equip tots hi tenim les funcions ben definides i totes són necessàries per al tractament del malalt.
- El suport de les direccions és fonamental per portar a terme una feina de qualitat des de la doble vessant: assistencial i humana.



- Agrair la feina dels companys.
- Discutir/criticar els companys davant el pacient.

### 4 Amabilitat

- Donar un tracte agradable i cordial a tothom, sense excepció.
- Ser conscients de la importància del què diem i de com ho diem.



- Flexibilitat, cordialitat.
- Severitat, rudesa.

# BONES MANERES

## 1. Presència/Presentació

- La nostra imatge és la nostra carta de presentació.
- Informar “qui som”: nom, càrrec i objectiu de la visita.



Tracte individualitzat.



Interrompre la visita per qüestions alienes al pacient.

## 2. Equip/Participació

- Dins l'equip tots hi tenim les funcions ben definides i totes són necessàries pel tractament del malalt.
- El suport de les direccions és fonamental per portar a terme una feina de qualitat des de la doble vessant: assistencial i humana.



Agrair la feina dels companys.



Discutir/criticar als companys davant el pacient.

## 3. Comunicació/Connexió

- Continu traspàs d'informació entre companys durant l'atenció terapèutica i/o seguiment del pacient.
- Informar és una obligació del professional i un dret del pacient.
- Comunicació fluida i fàcil entre tots els estaments, incloent a les diferents direccions.



Escolta activa.



Insults, ofenses.

### 3. Les Bones Maneres (6/12)

#### 4. Amabilitat

- Donar un tracte agradable i cordial a tothom, sense excepció.
- Ser conscients de la importància del què diem i de com ho diem.



Flexibilitat, cordialitat.



Severitat, rudesia.

#### 5. Respecte

- Puntualitat com a primer senyal de respecte.
- Evitar converses personals davant els pacients.
- Cal considerar el malalt com una persona.
- El respecte de les direccions cap als professionals com a eina fonamental pel bon funcionament de la Institució.



Sociabilitat, responsabilitat, col·laboració.



Intolerància, intransigència.

#### 6. Intimitat/Confidencialitat

- Cal respectar la intimitat del pacient en tot moment.
- Mai no s'han de desvetllar les dades del pacient sense el seu consentiment.



Utilitzar els espais habilitats per informar als pacients.



Explorar un pacient amb la porta oberta.

# BONES MANERES

## 7. Autonomia

- El pacient té dret a sol·licitar una segona opinió.
- Cal respectar al malalt que no vol informació.



Respectar les decisions dels pacients.



Rebutjar al pacient que no fa el que li dic.

## 8. Responsabilitat

- L'equip responsable del pacient s'ha de donar a conèixer.
- Bona comunicació entre els diferents equips que tracten un mateix malalt.



Implicació.



Desentendre's.

## 9. Intercanvi/Interconsulta

- Intercanviar opinions entre professionals per pendre la millor decisió.
- Compartir responsabilitats quan calgui.



Decisió conjunta.



No participar.



# BONES MANERES

## 10. Trasllats

- El malalt és una persona i no un objecte a traslladar.



Estar sempre atents a les necessitats del malalt. Agilitat sense presses.



Retards injustificats.

## 11. Avaluació i Millora

- Establir mecanismes senzills d'interacció entre professionals, la Institució i el malalt per reflectir, avaluar i resoldre amb facilitat les queixes, suggeriments i modificacions.



Escolta activa i informació del recursos d'atenció a l'usuari.



Resposta defensiva i culpabilitzant a l'altre.

## 12. Seguretat/Informació

- Informació als pacients del despatx de la visita.
- Atenció continua en els llocs d'informació designats a tal efecte.



Facilitar informació clara i concreta.



No informar o donar informació confusa.



An aerial photograph of a university campus. In the upper portion, a large, modern, multi-story building with a light-colored facade and a flat roof dominates the view. Below it, a central courtyard area is visible, featuring a large, ornate, multi-story building with a prominent tower and arched windows. The courtyard is surrounded by smaller, more traditional-style buildings. The foreground shows a large, multi-story building with a reddish-brown roof and a courtyard area. The overall scene is a dense urban environment with a mix of architectural styles.

GRÀCIES PER LA VOSTRA ATENCIÓ