

# Dels Valors a les Bones Pràctiques

## Guia per a l'Hospital Clínic de Barcelona

Blanca Farrús, Marta Hage, Josep Llach, Pilar Luque, David Paredes,  
Rafael Perelló, Sebastiana Quesada, Silvia Saiz, Roser Santacatalina,  
Elisabet Uria, equip de treball del projecte estratègic Formació  
(Form-acció) en Ecologia Emocional i Lideratge Ètic

Amb l'assessorament de la Sra. Mercè Conangla de l'Institut d'Ecologia  
Emocional, i del Dr. Francesc Torralba, de la Càtedra Ethos de la  
Universitat Ramon Llull

## Els focus de reflexió de l'Hospital: tres pilars fonamentals



els Pacients,  
com a raó de ser  
de l'hospital



els Professionals,  
com a força motriu  
de la institució



els Recursos, com  
a necessaris suports  
per l'execució de  
l'activitat

Entre els  
professionals i  
els pacients



Entre els  
professionals



Entre els  
professionals  
i els recursos

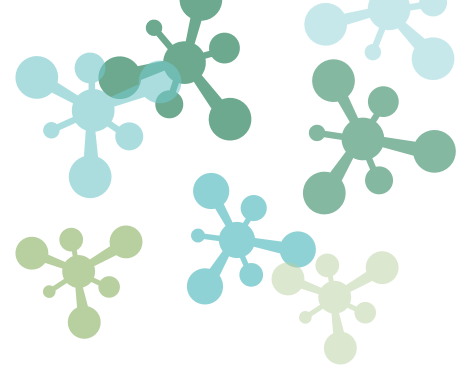


Entre els  
pacients i  
els recursos



Tant és així, que podem establir una correlació entre els valors i els focus de reflexió, i aquesta ha estat la base per estructurar la guia: si revisem les relacions entre els tres focus principals i els tres valors, podem definir una classificació de quatre punts internament relacionats, i podem actuar seguint unes mateixes directrius, consensuades i compartides per tothom.

# Valors Corporatius i focus de reflexió: estructura de la guia



Les **45** Bones Pràctiques que integren aquesta Guia tenen com a objectiu potenciar relacions de qualitat dins de l'ecosistema Clínic, a fi de millorar el clima de treball, la qualitat assistencial i la fluïdesa comunicativa. S'ha volgut reflexionar sobre el fet de que tots els professionals haurien de preguntar-se:

## COM M'AGRADARIA...

- Assegurar que em relaciono amb els meus companys, pacients i familiars, seguint els meus valors i els de Clínic (**ACCIONS DES DEL "JO"**)?
- Ser tractat pels meus companys, com a professional però també com a possible pacient (**ACCIONS DEMANADES A L'"ENTORN"**)?
- Sentir-me orgullós de formar part d'un Hospital amable i amb cor (**ACCIONS DEMANADES AL "MÓN CLÍNIC"**)?

I, per donar resposta a aquestes preguntes (i, per tant, elaborar la Guia), s'ha de partir dels tres valors principals del Clínic i dels focus de reflexió a tenir en compte en els propers anys...

## Els Valors del Clínic, una organització amb cor

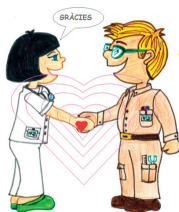


Els Valors corporatius que l'Hospital Clínic vol enfortir són:



### CONFIANÇA

Acceptació de que l'altre complirà responsablement amb la seva tasca assignada, perquè creu en el seu compromís



### GRATITUD

Sentiment de reconeixement envers qui ens ha fet un bé, un servei o un favor de forma desinteressada



### GENEROSITAT

Actitud altruista d'una persona disposada a donar i compartir sense esperar res a canvi



*Entre l'estímul i la resposta hi ha un espai, i en aquest espai s'hi troba la nostra llibertat i el poder de triar la resposta.*

*Viktor Frankl*



Aquesta nova Guia per a l'Hospital Clínic de Barcelona, **"Dels Valors a les Bones Pràctiques"** ha estat elaborada per professionals de l'Hospital com a resultat d'un treball preliminar de formació en Ecologia Emocional.

La Sra. Mercè Conangla de l'Institut d'Ecologia Emocional i el Dr. Francesc Torralba de la Càtedra Ethos de la Universitat Ramon Llull, juntament amb l'equip de la línia de treball "Dels Valors a les bones pràctiques" del projecte Form-acció en Ecologia Emocional i Lideratge Ètic, s'han encarregat de recollir les aportacions dels professionals formats i, amb un inestimable treball de diàleg i consens, les han classificades segons la seva rellevància i nexa. Aquestes aportacions han donat una finalitat pedagògica i pràctica a la guia i atenent tant als valors corporatius escollits com als focus de reflexió principals del Clínic.

L'objectiu d'aquesta guia és millorar la qualitat ètica i emocional de la Institució, d'acord amb el Pla Estratègic 2016-2020, i té la voluntat de ser un document referent per a una Organització Emocionalment Ecològica.

Aquí us presentem la primera versió, no és un text tancat. La nostra voluntat és que, amb la participació de tots els professionals que vagin realitzant la formació en Ecologia al llarg dels pròxims anys, s'enriqueixi periòdicament el producte final per obtenir versions cada cop més completes i pròpies del Clínic.

Moltes gràcies a totes les persones que hi han participat, als integrants del projecte de Form-acció i a la Mercè i en Francesc per aquest útil document.

*Dr. Josep M. Campistol*

*Director General*

*Hospital Clínic de Barcelona*

Setembre 2018



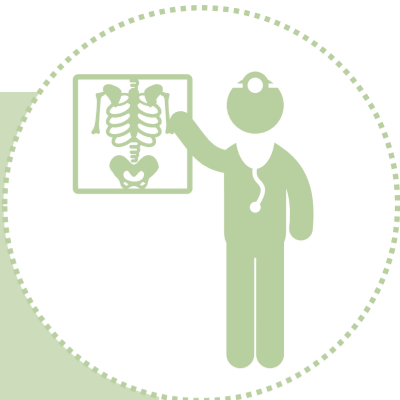


1. **Causar una bona impressió al pacient.** És important la bona higiene personal i presència física. Anar uniformat de forma adequada o amb roba discreta i correctament identificat (targeta identificativa).
2. Abans de veure a un pacient, cal **preparar la visita**, revisar el cas clínic, com a millora de la gestió del temps.
3. Presentar-se en el primer contacte tractant al pacient de **vos o vostè**, fins que aquest convisi al professional a que el tutegi.
4. **Respectar la diversitat** (creences, idees i valors) del pacient i familiars, evitant comportaments, comentaris i actituds racistes i/o masclistes.
5. **Tenir cura de la comunicació no verbal** o llenguatge corporal: mirar als ulls del pacient, procurar establir empatia amb escolta activa i demostrar competència i control de les situacions.
6. Quant a la comunicació escrita, és important proporcionar els **documents informatius en l'idioma que li resulti comprensible al pacient**.
7. Cercar **espais físics idonis**, creant un **ambient serè**, que eviti transmetre ànsia o manca de temps, on el pacient vegi que és l'únic focus d'atenció. Respectar la **privadesa** tant com sigui possible, **evitar les interferències**, i disculpar-se en cas que siguin inevitables.
8. Expressar amb **claredat i de forma comprensiva** els arguments davant el pacient (si hi ha barrera idiomàtica, utilitzar mediadors culturals). Preservar la confidencialitat en tot moment i comunicar el procés diagnòstic i terapèutic i tot el que comporta sense reserves. Cal informar i aclarir dubtes sobre el tractament i les perspectives de futur (pronòstic). Si s'escau, repetir la informació que s'ha transmès per comprovar que ha estat entesa.



16. Aplicar els plans de benvinguda per a tots els professionals i visitants.
17. Saludar-se i acomiadar-se quan s'entra i es surt d'un espai compartit.
18. Ser **respectuós i humil** amb els companys de feina i evitar les etiquetes o els judicis ràpids sense coneixement de causa. Esforçar-se en conèixer el nom de totes les persones amb les que es treballa, pertanyin o no al seu entorn i estament laboral immediat, i agrair la seva feina tot escoltant-los activament per demostrar interès en el seu camp.
19. Posar a la pràctica el respecte davant la diversitat de maneres de ser i de mirar la realitat, potenciar la igualtat entre homes i dones, i ser capaç de perdonar les ofenses rebudes i donar una nova oportunitat.
20. Ser **sensible i empàtic** amb les persones i interessar-se pels companys, sobretot en aquells moments personals difícils que puguin viure.
21. Guardar **confidencialitat** de les informacions privades que li han estat revelades.
22. Reforçar de forma positiva aquelles conductes relacionades amb els valors de la institució, utilitzant els mitjans disponibles.
23. Intercanviar coneixement i experiència i **fer participar els altres en la presa de decisions**.
24. **Compartir els coneixements** adquirits gràcies a haver pogut participar en seminaris, jornades, congressos, etc...
25. Ser **transparent** en els criteris de treball i veraç en allò que es comparteix.
26. Ser **coherent** en allò que s'espera dels altres, explicar les errades per fomentar una millora contínua i ser capaç de demanar ajuda als companys quan es necessiti.
27. Potenciar la visió d'**equip interdisciplinari** i respectar les aportacions dels diferents rols professionals, amb millora de la relació entre els comandaments i el seu personal com parts importants per l'acompliment de la missió institucional.
28. **Reconèixer, compartir i agrair els mèrits i èxits**, com el treball, la recerca i la competència dels altres companys i resta de l'equip que han col·laborat a fer-ho possible. Tota persona que col·labori en un treball, projecte, protocol, activitat clínica o formació ha de veure's representada i reconeguda en el resultat final.
29. Agrair la **transmissió d'experiència** de les persones que es jubilen o deixen l'entitat.
30. Ser **generós** si es requereix l'espai comú i donar temps a l'altre professional per fer bé la seva activitat.
31. **Cedir el temps** a altres professionals si ho necessiten.
32. Tenir cura de les comunicacions per Internet/WhatsApp, evitant contaminacions emocionals.
33. Emprar les paraules com a eines per a **generar ponts de diàleg**.

9. **Preparar prèviament com comunicar una mala notícia** en la mesura que ho requereix el pacient i el seu entorn afectiu, amb acompanyament emocional durant el procés.
10. Ser **veraç i coherent** amb el que es diu, **no generar falses expectatives** i fomentar l'**accessibilitat** per a nous aclariments.
11. **Alinear el missatge** amb tot l'equip i **fer participar al pacient** (i/o família) de la presa de decisions final.
12. **Agrair la confiança** i la comunicació veraç que tant el pacient com la seva família han dipositat en l'equip i en la institució, i donar a conèixer els valors corporatius. Si és el cas, **reconèixer els errors** comesos.
13. **Acomiadar-se de forma respectuosa**.
14. Fer tot el possible per a **mantenir les cites i respectar els horaris**.
15. **Anar vestit de carrer** (sense bata, ni fonendoscopi...) **fora de l'Hospital** quan es realitzen gestions personals.



34. Mostrar confiança en els recursos oferts per l'Hospital.
35. Ser **conscient del caràcter públic i limitat dels recursos** de l'Hospital i exercir individualment la responsabilitat envers els mateixos. Cal ser curós en el seu ús i fomentar la cultura del reciclatge i estalvi d'energia (tancar llums, ordinadors, impressores, fotocopiadores, aire condicionat, etc.), i vetllar per a què se'n faci un bon ús.
36. Reconèixer i agrair el bon ús dels recursos per part d'altres professionals.
37. Potenciar i facilitar els millors recursos per fer la seva activitat, implicant-se en la recerca d'aquests recursos, considerant també com a tals les donacions de sang, de temps, de projectes o fins i tot econòmiques.
38. Fer un ús transparent dels recursos disponibles fent públics els criteris d'accés als mateixos.
39. Donar a conèixer els recursos que té al seu servei (espais, equipaments) i estar disposat a **compartir-los**, si s'escau, entenent que els recursos no són propietat de ningú, sinó eines al servei de la missió comú.
40. Ser generós si es requereix l'espai comú, deixant-lo en bones condicions.



41. Cercar els recursos més idonis per a la situació del pacient i explicar la raó de ser dels mateixos, tant pel procés diagnòstic, com terapèutic.
42. Fomentar en el pacient i la seva família la consciència del caràcter públic dels recursos emprats i el seu cost econòmic.
43. Ponderar amb el pacient el concepte de **justícia distributiva** amb recursos escassos, més en èpoques de crisi econòmica.
44. Informar del nombre de professionals que intervenen en el seu procés i mostrar-li la necessitat de ser respectuós amb el seu temps i amb la dinàmica de treball.
45. Comunicar al pacient que disposa d'una **bústia de suggeriments** i d'agraïments, indicant la més propera i recordant-li que té dret a presentar una reclamació si així ho considera.

**Enfortir la confiança, potenciar la gratitud i practicar la generositat**



**Confiança · Gratitud · Generositat**