

Els 'Principis de l'atenció centrada en el pacient' de la Corporació Sanitària Parc Taulí (CSPT) han de ser entesos com la concreció d'uns **compromisos** d'atenció que **ens vinculen** a tots els professionals de la Corporació **en l'atenció al nostres ciutadans**.

D'acord amb el **Pla Estratègic 2008-2015**, el Parc Taulí té la voluntat de distingir-se per donar una **atenció centrada en el pacient**, però no d'una manera abstracta, sinó amb compromisos concrets dels professionals. Uns compromisos que prenen especial rellevància en algunes situacions en les diferents etapes de la vida (naixement, procés de mort...) i davant malalties greus.

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, la reflexió, la comunicació professional, la pràctica diària i també des de l'enunciació pública d'aquest compromís institucional.

En aquest díptic es recullen enunciats els Principis esmentats i algun exemple explicatiu de cada un; també alguna orientació sobre la seva posada en pràctica. Aquests exemples només són indicatius i no representen la totalitat del document, que cal consultar per fer-se càrrec del seu contingut.

Podeu consultar el document íntegre a <http://www.tauli.cat>

Atenció al Client Parc Taulí
Contacte: 93 723 10 10 - ext. 29052

Principis de l'atenció centrada en el pacient a la Corporació Sanitària Parc Taulí



Quins són aquests principis?

(Que orienten una atenció centrada en el pacient)

1. **Respecte pels valors, preferències i necessitats dels pacients**
 - Explorar la vivència del pacient en relació a la malaltia (creences, diferències culturals, impacte emocional, família...) i fomentar la seva participació en la presa de decisions.
2. **Coordinació i integració assistencial per a la seva atenció**
 - Informar, si s'escau, de la necessària participació de diferents professionals en l'atenció del pacient, indicant qui és el professional referent que coordina l'atenció.
3. **Comunicació**
 - Comunicar implica bidireccionalitat i adoptar actituds empàtiques en contingut i forma.
4. **Suport i promoció del confort físic, emocional i social**
 - Amb un adequat maneig del dolor, en la promoció de l'autonomia de la persona per les activitats de la vida diària...
5. **Conèixer, respectar i exigir el compliment dels Drets i Deures del pacient**
6. **Promoure el respecte a la dignitat dels professionals**
 - En les normes habituals de cortesia, no tolerant actituds violentes i respectant la cura de les instal·lacions i el seu ús responsable.
7. **Conèixer i respectar les orientacions tècniques i ètiques existents al Parc Taulí per dur a terme adequadament la tasca professional**
8. **Promoció d'un compromís ecològic amb l'entorn**

Com podem posar en pràctica aquests principis?

1. **Practiquem l'amabilitat, el respecte i l'empatia**
 - Utilitzem fórmules de cortesia ("Bon dia, per favor, gràcies...") i presentem-nos pel nom.
2. **Tinguem cura de la informació**
 - Donem al pacient tota la informació que li permeti participar en les decisions relatives a la seva salut. La comunicació és terapèutica.
3. **Tinguem cura de la privacitat i de la confidencialitat**
 - Acordem amb el pacient qui pot estar present durant la seva atenció (professionals en formació, familiars...) d'una forma expressa.
4. **Tractem als pacients i familiars com a persones adultes**
 - Evitem situacions que posin al pacient en una clara posició de dependència.
5. **Facilem l'expressió de l'opinió crítica**
 - Informem de la possibilitat de realitzar queixes i reclamacions, però sense obviar un intent de solucionar el problema.
6. **Cuidem les expressions i les relacions amb els altres professionals**
 - No utilitzem al client com a transmissor de problemes interns de l'organització.
7. **Tinguem cura de la imatge personal: presència, forma de vestir...**
 - Tinguem present que la nostra imatge personal és la primera carta de presentació.