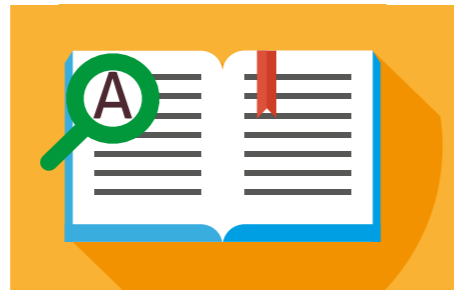


Manual de **bones** **pràctiques**

Orde Hospitalari
de Sant Joan de Déu.
Província d'Aragó
Sant Rafael



Índex



Terminologia 3



1. Introducció 4
 1.1 Els valors de l'Orde Hospitalari de Sant Joan de Déu.....5



2. Imatge personal, uniformes, identificació i espai de treball 6



3. Comunicació 9
 3.1 Interpersonal.....10
 3.2 Escrita.....11
 3.3 Telefònica12
 3.4 Situacions difícils13



4. Relacions interpersonals i treball en equip 14
 4.1 Quins comportaments són essencials per afavorir les relacions interpersonals i el treball en equip?15



5. Participació i reconeixement 16
 5.1 Què aporta la participació dels professionals i els col·laboradors en els objectius de la institució?17
 5.2 Què aporta la participació de les persones ateses en la consecució dels objectius de la institució?17



6. Confidencialitat i intimitat 18
 6.1 Com garantir la confidencialitat i la intimitat de la persona atesa?19



7. Gestió del conflicte amb la persona atesa 21
 7.1 Com es poden gestionar les situacions de conflicte?.....22
 7.2 Com s'ha d'actuar quan hi ha una queixa, reclamació o suggeriment?.....22
 7.3 Com s'ha d'actuar davant una petició no raonable?.....22
 7.4 Com s'ha d'actuar en situacions d'agressivitat?23



8. Sostenibilidad 24
 8.1 Com es poden adoptar hàbits saludables i fomentar el respecte envers el medi ambient?.....25



Terminologia

Persona atesa fa referència al “pacient, usuari, client, alumne...”.

Familiar engloba a “família, amic, acompanyant o persona significativa de la persona atesa”.

Profesional es refereix als “treballadors”.

Col·laboradors són els “voluntaris, benefactors, personal en pràctiques, amics...”.

Historial engloba “història clínica i/o història social i informe acadèmic o de recerca”.

1. Introducció

La missió de l'Orde Hospitalari de Sant Joan de Déu (OHSJD) d'atendre els col·lectius més vulnerables continua creixent gràcies al compromís de totes les persones que formem la Família Hospitalària. L'Orde valora i agraeix l'esforç i la motivació promovent la humanització, la innovació, la participació i el treball en equip dels professionals que hi treballen. Cada institució té una manera característica de fer les coses, el que anomenem "estil", que acaba constituint la seva cultura. Aquest estil de fer les coses, l'estil «joandeudià» d'atenció, que es fonamenta en el valor de l'Hospitalitat, ha de ser compartit per tots els components de l'organització per continuar mantenint i reforçant la imatge positiva que la ciutadania té de la nostra institució.

Millorar la identitat corporativa dels nostres centres és l'objectiu d'aquest *Manual de bones pràctiques*, que ahora pretén augmentar el grau de satisfacció dels professionals, els col·laboradors i les persones ateses, en el marc del respecte i el compromís en l'atenció i en la compatibilitat de drets i deures. Mitjançant aquesta identitat corporativa podem aconseguir que els nostres centres tinguin una especificitat pròpia. Aquesta essència serà la que els identificarà i els diferenciarà. La identitat i la imatge de la nostra institució la construïm cadascun de nosaltres amb la nostra tasca diària i amb el tracte que oferim a la persona atesa i als seus familiars. Es tracta que com a Família Hospitalària sentim que formem part d'un "nosaltres" que defineix el sentit de pertinença.

Aquest document és un glossari de bones pràctiques íntimament lligat amb els valors i els principis de l'Orde Hospitalari. Un compendi, que presentem sota la forma de *Manual*, dels principis ètics i formals que sustenten el model d'atenció dels centres de Sant Joan de Déu per avançar en la cohesió i la

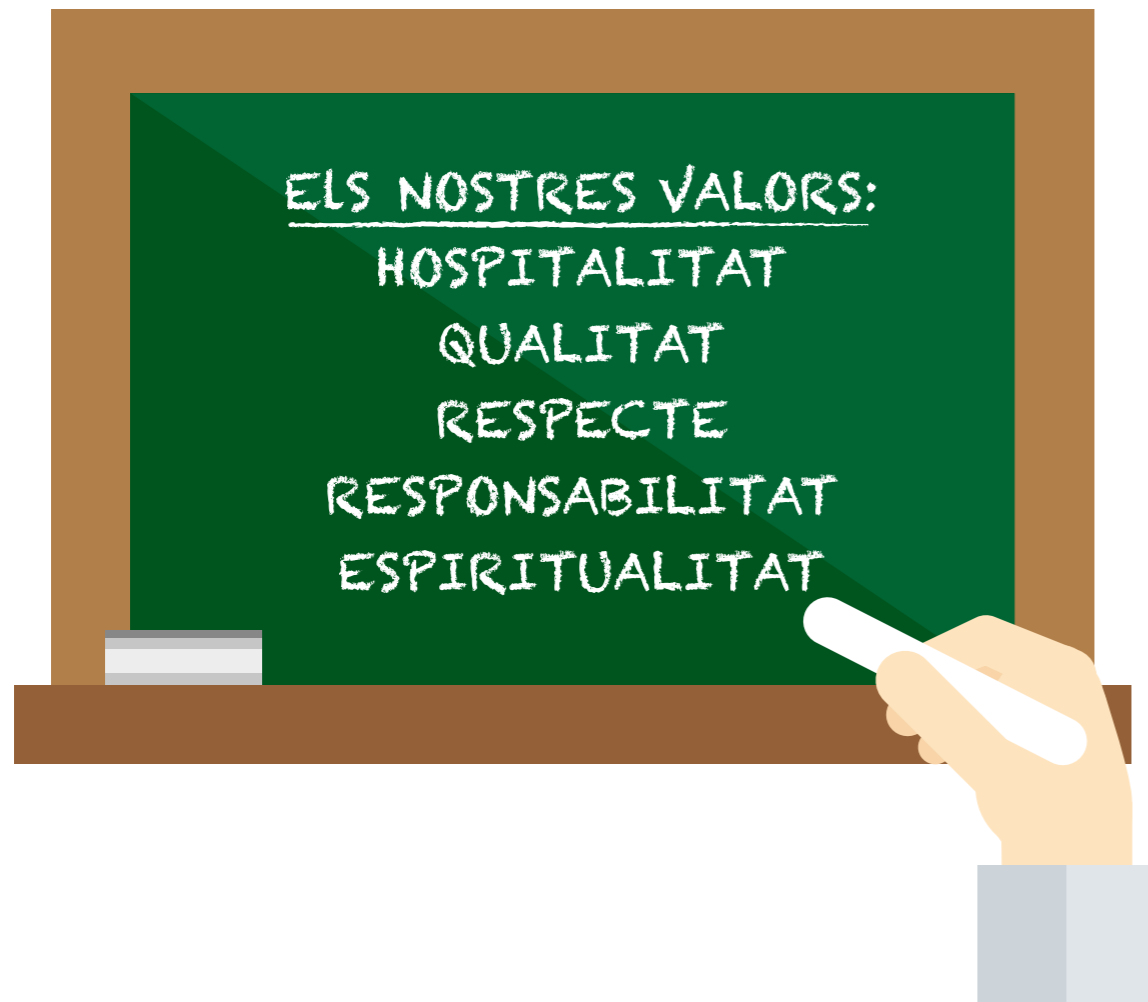
coherència de les nostres actuacions i buscar així la confiança dels col·lectius als quals atenem.

Aquest *Manual* ha estat elaborat per professionals de Sant Joan de Déu per a professionals i col·laboradors dels centres de la nostra província i, per això, resta obert a totes les aportacions que puguin ajudar a millorar-lo. Ha de ser la base per incrementar la qualitat dels serveis que oferim a la persona atesa, com a complement de les normatives i els protocols interns de cada centre.



1.1 Els valors de l'Orde Hospitalari de Sant Joan de Déu

La Carta d'identitat de l'Orde Hospitalari dóna a conèixer l'ethos corporatiu de la institució i orienta la manera de portar a la pràctica el valor suprem de l'hospitalitat a través de la Qualitat, el Respecte, la Responsabilitat i l'Espiritualitat.



El valor de l'Hospitalitat: Aquest valor es relaciona amb la capacitat de compartir i es mostra especialment en l'acolliment. Acollir requereix el reconeixement de l'altre, de la seva dignitat i de les seves necessitats. Per això, cal rebre qui arriba amb un esperit d'afecte i esperança, la qual cosa el farà confiar en la persona i en la institució que se'n farà càrrec.

El valor de la Qualitat: Manifesta el compromís per avançar de forma contínua en la millora progressiva dels processos i els resultats, utilitzant de forma adequada els recursos, amb el propòsit de satisfer les expectatives i les necessitats de la persona atesa.

El valor del Respecte: Al·ludeix a la qualitat de posar-se al costat de l'altre i acceptar que els seus valors i la seva forma d'actuar són la conseqüència del seu procés de vida. Permet que l'ésser humà pugui conèixer, apreciar i valorar les qualitats de l'altre i els seus drets, com també el seu entorn i el seu món.

El valor de la Responsabilitat: Es refereix a la capacitat de les persones conscients de la seva obligació de comprometre's en la seva tasca amb la realitat de la persona en situació de malaltia o vulnerabilitat i respondre a les seves accions.

El valor de l'Espiritualitat: S'expressa en la capacitat de buscar el sentit de la vida, de tenir confiança i coratge, de meravellar-se, estimar i perdonar i veure més enllà de les circumstàncies. Ajuda la persona a transcendir el sofriment, facilita que es reconciliï amb l'entorn i amb ella mateixa, i dóna sentit a la seva esperança.

2. Imatge personal, uniformes, identificació i espai de treball

La imatge que oferim en els nostres centres va més enllà del personal i s'emmarca en les institucions on treballem o col·laborem.

Actitud: Respectuosa,
ACURADA, segura,
PROPERA, ACCESSIBLE,
ORDENADA, COMPROMESA.

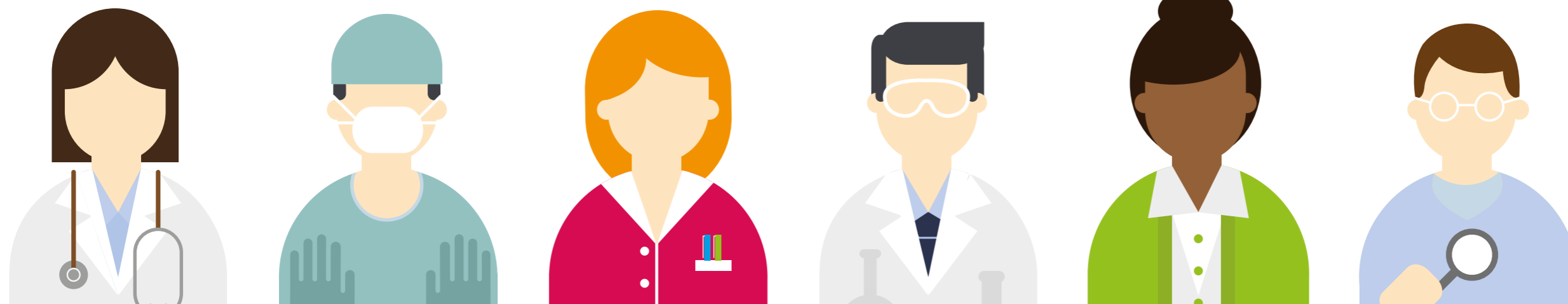


La imatge personal és també la imatge de la institució?

La imatge personal que oferim a les persones que atenem forma part del nostre estil, de la nostra identitat com a OHSJD, facilita la proximitat i la comunicació amb l'altre. La imatge individual i dels nostres espais de treball també és la imatge de tota l'Organització:

Imatge personal

- 1 Els professionals i col·laboradors hem d'acudir als centres amb un aspecte adequat al nostre acompliment. Si vestim roba de carrer ho hem de fer amb correcció. Hem d'oferir una imatge neta i tenir cura de l'aspecte físic i de la higiene personal.
- 2 També hem d'evitar portar complements i accessoris personals que puguin interferir en el desenvolupament de l'activitat, en la seguretat i la higiene personals, i en les de les persones ateses.



Uniformes

- 1 A tots els professionals que així ho requereixin pel lloc de treball se'ls facilitarà l'uniforme adequat per a l'acompliment de les seves funcions.
- 2 Així mateix, es proporcionaran equips de protecció individual homologats que s'utilitzaran obligatòriament de forma adequada i responsable en els llocs i les tasques que així ho requereixin.
- 3 Als centres assistencials, durant l'horari laboral, és obligatori l'ús de l'uniforme, que no es podrà utilitzar fora del recinte de treball.
- 4 L'uniforme s'ha de mantenir net i en cas d'esquitxades o contacte amb substàncies o fluids corporals s'ha de canviar al més aviat possible. La neteja de l'uniforme es durà a terme a les bugaderies dels centres de treball i es guardarà en els espais disposats amb aquesta finalitat.

Identificació personal

- 1 Segons la normativa legal vigent i/o la normativa interna del centre, és obligatori portar la targeta identificativa en un lloc ben visible amb la finalitat d'identificar-se com a personal de la institució. Aquesta normativa és aplicable al personal amb relació laboral contractual, personal voluntari, personal d'empreses subcontractades i estudiant en pràctiques. A més de l'aspecte legal, és una mostra de respecte cap a la persona que s'atén.
- 2 La targeta és d'ús personal i intransferible.
- 3 Per al desenvolupament de les funcions i les tasques assignades, a més de portar la targeta identificativa en un lloc visible, cal que els professionals i col·laboradors comuniquin verbalment a les persones ateses el seu nom i la seva responsabilitat per tal d'establir un clima de confiança i facilitar una bona relació.



Espais de treball

- 1 Les zones de treball individual de cara al públic, com ara mostradors o taules, han d'oferir un aspecte ordenat, sense objectes personals o que no tinguin relació amb l'activitat.



3. Comunicació

És el procés més important de la vida social. Comunicant-nos construïm la nostra realitat, compartim amb els altres el que ens passa, aconseguim comprensió i arribem al consens.

Actitud: empàtica, considerada, tolerant, acollidora, compromesa, atenta, accessible, facilitadora, autèntica, prudent, cautelosa.



3.1 Comunicació Interpersonal

Quines accions i comportaments ens ajuden a comunicar-nos?

L'objectiu és posar-nos en el lloc de la persona atesa i/o familiar per despertar l'interès i la confiança cap a nosaltres, i implicar-la per compartir la presa de decisions:

Saludar i presentar-nos amb el nom en la primera trobada, i donar a conèixer també la nostra responsabilitat en el procés assistencial, social, acadèmic o investigador.

- 1 Mostrar consideració i amabilitat. Evitar atendre trucades de mòbil o altres dispositius electrònics durant la conversa amb la persona atesa i/o familiar i al llarg de la nostra activitat laboral.
- 2 Adreçar-nos a la persona atesa pel seu nom.
- 3 Inicialment, tractar la persona atesa de “vostè”, i utilitzar el “tu” si la situació ho permet.
- 4 Mirar als ulls: mantenir el contacte visual en la conversa. Adequar el to, el volum i el ritme de la veu.
- 5 Practicar l'escolta activa: empatitzar i mostrar interès per les necessitats de la persona atesa i/o familiar sense caure ni en el servilisme ni en la prepotència.
- 6 Respectar els valors i les creences de la persona atesa i/o familiar en el marc dels drets humans, sense discriminar ningú per raó de gènere, credo, ètnia, cultura, ideologia o extracció social. Intentar no interrompre l'explicació de la persona atesa i/o familiar. Promoure la seva participació, fer-li preguntes, demanar-li opinió i deixar que expressi els seus dubtes abans de prescriure o orientar.

- 7 Assentir amb el cap i fer algun murmuri o signe d'aprovació, ja que formen part del feedback que necessita la persona que ens parla.
- 8 Refermar la comprensió del missatge: assegurar que la persona atesa i/o familiar entenen les explicacions que els donem. Fer servir un llenguatge accessible. És aconsellable fer un petit resum del que s'ha acordat abans del comiat.

**Té importància el llenguatge no verbal?
L'acte comunicatiu va més enllà de les paraules. Els gestos, la mirada o la distància entre els interlocutors també comuniquen. Hem d'evitar que el llenguatge no verbal contradigui el discurs verbal:**

S'han de controlar les expressions del rostre i els gestos del cos i les mans, com també la postura corporal i la tensió del cos.

- 9 És convenient no manipular objectes durant la conversa, ja que distreu l'interlocutor (bolígraf, informe, llibreta...).
- 10 La distància que es pren respecte de la persona atesa i/o familiar ha de ser l'apropiada, ni molt lluny ni molt a prop.



3.2 Comunicació Escrita

Com ha de ser la comunicació escrita?

La informació escrita que es proporciona a la persona atesa i/o familiar per al seu ús és clau per propiciar una bona comunicació i essencial perquè se senti satisfeta amb l'atenció rebuda:

- 1 Ha de ser llegible i fàcil d'entendre.
- 2 Cal minimitzar l'argot tècnic, les abreviatures i els acrònims.
- 3 S'han d'utilitzar frases i paràgrafs curts, amb un únic paràgraf per desenvolupar una idea, i separar els paràgrafs amb punt i a part.
- 4 S'han d'incloure les dades identificatives i administratives necessàries, com també el logotip de la institució.
- 5 Cal evitar la discriminació per raó de gènere, credo, ètnia, cultura, ideologia o extracció social.
- 6 No és convenient fer servir sigles, ja que poden tenir significats diferents en àmbits diversos, o es poden no entendre.
- 7 S'ha d'evitar utilitzar vocabulari menyspreador o políticament incorrecte o sexista.
- 8 Cal tenir en compte que la informació escrita queda (també en l'ús de missatgeria instantània –WhatsApp...– i les xarxes socials). Requereix prudència, cautela i seguretat.



3.3 Comunicació Telefònica

Com ha de ser la comunicació telefònica?

En molts casos, el telèfon és el primer contacte amb el centre i una eina primordial en la nostra feina; per això, la forma en què arriba el missatge dependrà de cadascun de nosaltres:

- 1 Saludar apropiadament segons l'hora del dia: "bon dia", "bona tarda" o "bona nit".
- 2 Identificar el centre a l'inici de la conversa.
- 3 No continuar una conversa prèvia quan atenem el telèfon.
- 4 Utilitzar un to i un volum de veu adequats i evitar parlar amb un ritme ràpid.
- 5 Escoltar activament i evitar interrompre.
- 6 Mostrar interès i tractar de ser resolutius.
- 7 Controlar les pauses i els silencis.
- 8 Evitar usar paraules tècniques o d'ús intern.
- 9 Si s'ha d'interrompre la conversa, explicar el motiu i intentar que l'espera sigui mínima.
- 10 Sempre que sigui possible, en cas d'absència, la persona que atén les trucades recollirà la petició per retornar la resposta.



3.4 Comunicació en situacions difícils

Com comunicar situacions difícils, pèrdues o males notícies?

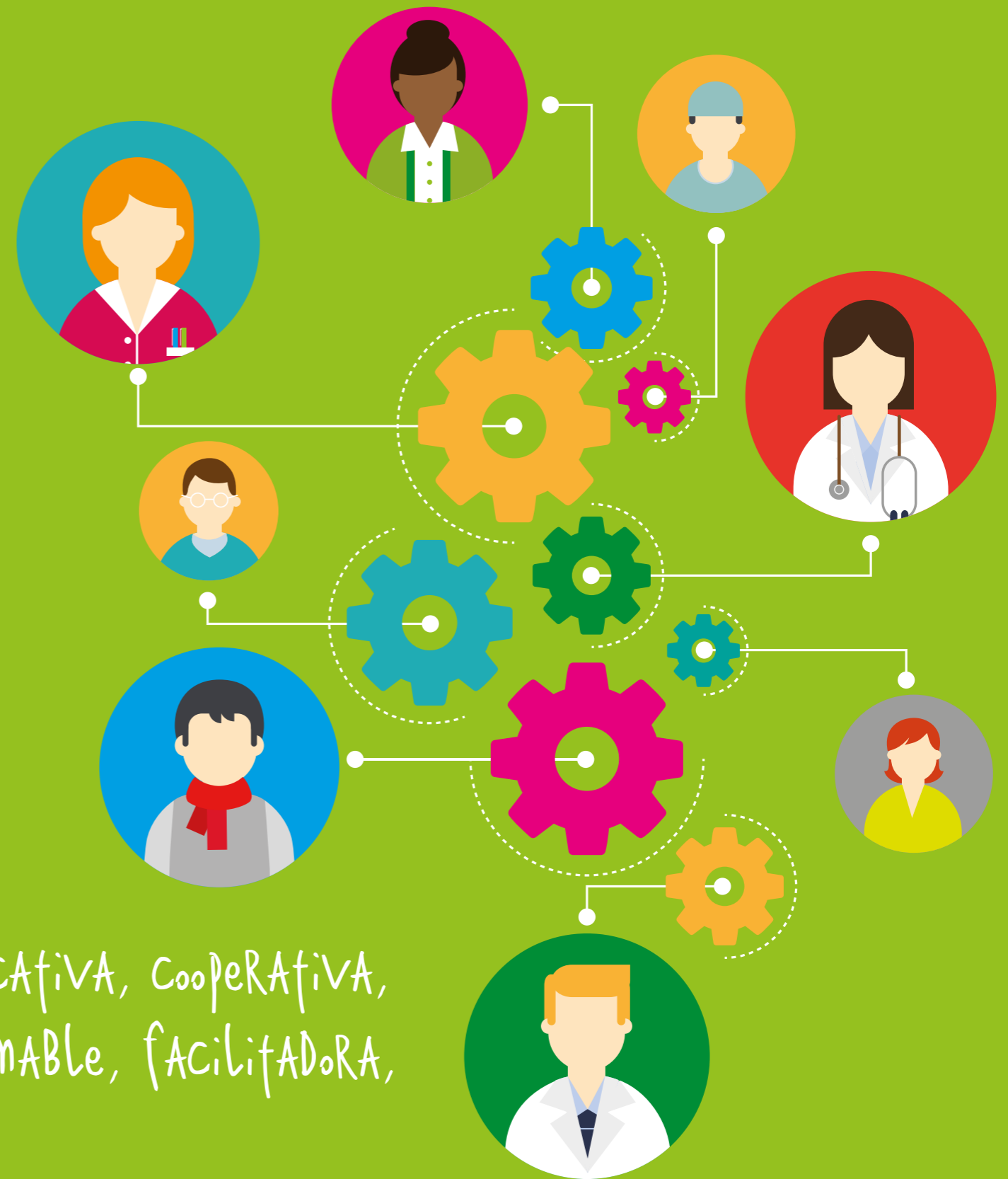
Les persones que reben males notícies difícilment obliden on, quan i com se'ls van comunicar. És imprescindible que el professional encarregat d'aquesta tasca delicada la dugui a terme seguint un protocol:

- 1 Preparar-nos adequadament per poder prestar la major atenció possible durant la trobada i assegurar-nos que no se'ns interromp (desconnectar telèfons, no atendre altres demandes durant aquest temps, etc.).
- 2 Donar la informació en un lloc privat, no en sales comunes o passadissos, evitar fer-ho dempeus.
- 3 Si hi ha una o més persones amb la persona atesa, preguntar si vol que l'entrevista continuï amb tots els presents.
- 4 Potenciar l'escolta activa.
- 5 La persona atesa té dret a acceptar o rebutjar qualsevol proposta.
- 6 Assegurar-nos de triar el moment més adequat i òptim per comunicar la informació.
- 7 En l'àmbit sanitari:
 - Si la persona atesa ens indica que la seva preferència és saber tota la veritat de la seva malaltia, procés o situació hem d'actuar d'acord amb la seva voluntat.
 - Si ens indica que prefereix no saber els detalls de la seva malaltia, aleshores haurem de planificar l'estratègia terapèutica i els plans que cal seguir, des del màxim respecte a la seva decisió i tenint en compte els seus valors i les seves creences.



4. Relacions interpersonals i treball en equip

El treball en equip facilita la creació d'un espai de treball comú, obert i diversificat, que ens permet acumular experiència i crear coneixement amb voluntat d'aprenentatge.



ACTIUD: CONFIA DA, DIA LOGANT, COM UNICATI VA, COO PERATI VA,
TO LE RANT, ACLARI DO RA, COM PR O ME SA, AM ABLE, FAC ILI TAD O RA,
RES PEC TU O SA, RES PONS ABLE.

4.1 Quins comportaments són essencials per afavorir les relacions interpersonals i el treball en equip?

Hi ha molts comportaments que afavoreixen les relacions interpersonals i el treball en equip.

- 1 Cal mantenir un tracte cordial, educat, respectuós i considerat amb els companys.
- 2 És tan important el “que es diu” com “la manera com es diu”: s’agraeixen expressions com “si us plau”, “gràcies”, “bon dia”, “quan puguis”, etc.
- 3 S’ha d’evitar fer crítiques o comentaris que puguin desacreditar o danyar la imatge de la institució i/o de les persones que hi treballen o hi col·laboren.
- 4 La puntualitat és el primer senyal de respecte cap als companys i les persones ateses. Per això s’ha d’entrar a l’hora i en condicions d’iniciar l’activitat. Si per algun motiu hi hagués un retard, cal que ens disculpem amb els companys i la persona atesa.
- 5 Cal respectar la diversitat d’opinions i cultures que configuren els nostres centres.
- 6 Per actuar de la millor manera possible, s’ha de tenir confiança en l’actuació adequada dels membres de l’equip, i cada integrant ha d’assumir la seva coresponsabilitat.
- 7 És convenient definir les funcions de treball i l’organització correcta dels rols i les responsabilitats, ja que això ens permetrà treballar de forma interdisciplinària i coordinada.
- 8 Les nostres actuacions sempre han d’estar orientades a motivar i promoure el treball conjunt, i cal deixar de banda les actituds personalistes.
- 9 S’ha de fer un ús responsable del temps, dels materials i dels recursos utilitzats en el desenvolupament del nostre treball.
- 10 Hi ha d’haver un compromís per actualitzar els coneixements i les competències que ens permetin desenvolupar amb excel·lència l’activitat que duem a terme al llarg de la nostra trajectòria professional o col·laboració.



5. Participació i reconeixement

La nostra institució vol facilitar la participació activa dels professionals, els col·laboradors i les persones ateses en la consecució d'objectius, metes i projectes comuns per afavorir la qualitat de l'atenció i la identificació institucional.



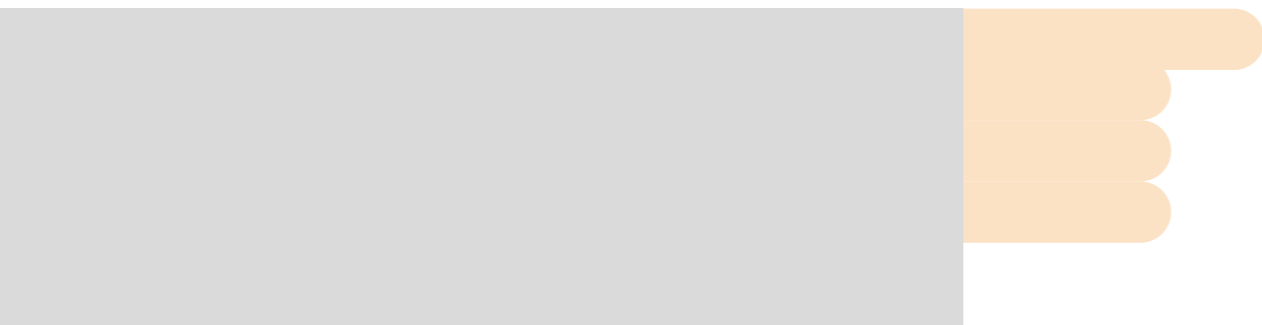
Actitud: implicada,
col·laboradora,
positiva, facilitadora,
compromesa,
respectuosa. .

5.1 Què aporta la participació dels professionals i els col·laboradors en els objectius de la institució?

Ens aporta coresponsabilitat, motivació, implicació i en conseqüència incrementem la satisfacció de les persones ateses i la qualitat de la nostra atenció:

- 1 Ens fa sentir coresponsables amb els objectius de la institució.
- 2 Potencia l'autoestima i la motivació.
- 3 Afavoreix la participació en la presa de decisions.
- 4 Genera un ambient on podem desplegar al màxim el nostre potencial i donar el millor de nosaltres mateixos.
- 5 Ens fa sentir escoltats, refermats i tinguts en compte.

Com a conseqüència, millora la satisfacció de les persones ateses i la qualitat de l'atenció.



5.2 Què aporta la participació de les persones ateses en la consecució dels objectius de la institució?

- 1 Garanteix el respecte al dret d'autonomia de la persona.
- 2 Augmenta la coresponsabilitat en els plans d'intervenció, exploració i tractament, i evita riscos innecessaris a la persona atesa.
- 3 En el cas de menors o persones incapacitades, s'ha d'intentar sempre l'acompanyament i el consens amb els pares/tutors legals i, si no és possible, ha de prevaler el benefici de la persona atesa, com recullen la Carta europea de nens hospitalitzats i la Convenció de l'ONU dels drets de les persones amb discapacitat.



6. Confidencialitat i intimitat

El pilar bàsic de tots els sistemes d'atenció a la persona és la confiança en el professional i col·laborador, que implica el reconeixement de la seva experiència i la convicció que treballa en la cerca del màxim benefici, l'autonomia i la protecció de la intimitat de la persona atesa. Per això, hem de ser especialment sensibles a l'hora de protegir la informació que se'ns dóna des d'aquesta confiança, i més encara en l'atenció a col·lectius vulnerables.

*ACTIU D: PRUDENT, RESPECTUOSA,
DISCRETA, RESPONSABLE, SENSIBLE,
ASSENYADA.*



6.1 Com garantir la confidencialitat i la intimitat de la persona atesa?

El dret a la privacitat, la confidencialitat i la intimitat de la persona atesa està perfectament reconegut i protegit per la llei.

- 1 La legislació sobre Protecció de dades és transversal i afecta tots els professionals, col·laboradors i centres.
- 2 Les dades de salut i socials mereixen una protecció especial i es considera que tenen el nivell més elevat de confidencialitat.
- 3 Qualsevol professional i col·laborador que accedeix a les dades de les persones ateses en exercici de les seves funcions ha de complir les normes de confidencialitat d'aquesta informació.
- 4 Cal assegurar-se que tots els mitjans (especialment la missatgeria instantània) que s'utilitzen per a la transmissió d'informació de les persones ateses compleixen la normativa vigent en matèria de confidencialitat.
- 5 No s'ha d'accedir a la informació de companys, familiars o persones ateses si no s'està autoritzat a fer-ho.
- 6 No s'han de capturar imatges de persones ateses amb cap tipus de dispositiu ni publicar-les sense el seu consentiment. .
- 7 La persona atesa és sempre la titular de la informació i, a més de tenir dret a rebre-la en primera persona, decideix si la vol compartir i amb qui. Pot renunciar a aquest dret, delegar-lo i determinar quina altra persona vol que la representi davant el professional, tret de les excepcions que marqui la legislació.
- 8 El fet d'observar l'accés a la informació i tenir consciència del deure de confidencialitat esdevé fonamental quan la informació està continguda o guardada en suports tecnològics diversos (paper, suport informàtic, enregistraments o registres de veu o d'imatge).
- 9 Quan es tracta d'accedir a registres, la persona atesa ha de donar el seu consentiment per escrit pel que fa a la finalitat i als usos concrets d'aquesta informació, l'objecte de la qual s'ha de protegir i tractar com les dades personals.
- 10 Cal garantir que la intimitat de la persona atesa es salvaguarda durant tot el procés assistencial, social o acadèmic en el mateix centre i fora d'aquest.
- 11 S'ha d'evitar fer comentaris sobre la persona atesa fora de les àrees pertinents, com ara passadissos, cafeteria, ascensors...
- 12 La clau d'accés a l'ordinador és sempre personal i intransferible. S'ha de bloquejar quan el professional estigui treballant amb els informes de la persona atesa i hagi de sortir del despatx.
- 13 No es pot proporcionar informació telefònica sobre la persona atesa a terceres persones ni a cap mitjà de comunicació. Aquesta informació només la facilitaran les persones autoritzades i després d'obtenir el consentiment de la persona atesa o de qui la representi legalment.
- 14 Tots els documents en els quals puguin aparèixer dades personals de la persona atesa han de quedar fora de l'abast de terceres persones.

- 15 Només poden accedir a l'historial els professionals que hi estiguin autoritzats; aquesta informació només s'utilitzarà en l'acompliment de la feina.

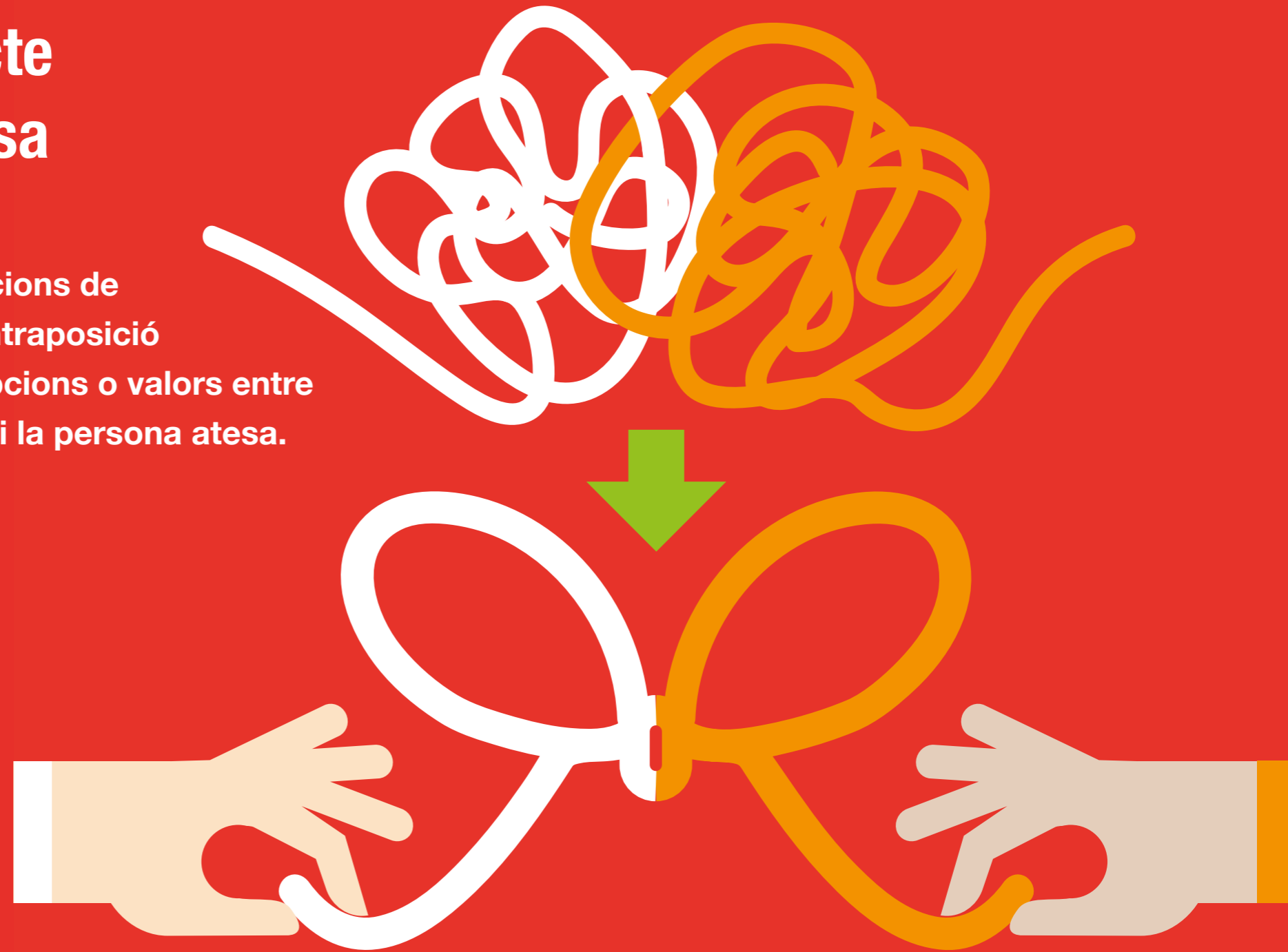


- 16 S'han d'evitar comentaris que facin referència a aspectes íntims de la persona i que no tinguin relació amb el seu procés terapèutic, social o acadèmic.
- 17 En l'àmbit sanitari:
- La història clínica és el conjunt de documents relatius al procés assistencial de cada pacient, en la qual s'identifiquen els professionals que l'atenen i les actuacions que se li han practicat, com també els resultats obtinguts.
 - Només s'informarà de l'estat de salut de la persona atesa a qui aquesta determini.
 - La informació clínica que s'hagi de donar al pacient que ocupa una habitació doble es facilitarà fent sortir prèviament als acompanyants de l'usuari contigu.
 - En el transcurs de l'exploració, acondiciament o cura de la persona atesa s'ha de respectar al màxim la seva intimitat corporal. Se l'ha d'informar prèviament de què se li farà, per què i com. Mai no s'ha de fer aquesta pràctica amb la porta oberta o sense córrer la cortina que la separa de l'altre llit.
 - En qualsevol trasllat fora de l'habitació, la persona atesa ha d'anar convenientment vestida o tapada.

7. Gestió del conflicte amb la persona atesa

De vegades es produeixen situacions de divergència en què hi ha una contraposició d'interessos, necessitats, percepcions o valors entre els professionals/col·laboradors i la persona atesa.

ACTIU/D: Respectuosa,
PROACTIVA, empàtica,
ASSERTIVA, comprensiva,
equilibrada, dialogant,
PACIFICADORA, acollidora,
segura, sensible.



7.1 Com es poden gestionar les situacions de conflicte?

En la relació amb les persones ateses pot sorgir el conflicte, per la qual cosa és fonamental actuar amb professionalitat:

- 1 La resposta ha de tenir el to i la forma adequats, i s'ha d'evitar la confrontació i entrar en terrenys personals.
- 2 S'ha de mostrar en tot moment sensibilitat i respecte per la situació que afecta les persones ateses.
- 3 Cal evitar l'enfrontament directe i/o reaccionar de forma defensiva.

7.2 Com s'ha d'actuar quan hi ha una queixa, reclamació o suggeriment?

Les queixes i reclamacions no són més que l'expressió del malestar, justificat o no, d'una persona davant d'una circumstància determinada. El suggeriment pot ser una proposta de millora:

- 1 Com a professionals i col·laboradors hem de fer-ne un ús constructiu, i les hem de considerar una font important d'informació i una oportunitat de millora contínua.
- 2 És convenient mostrar una actitud activa i positiva. Hem de procurar oferir una resposta al problema o, si no és possible, hem d'informar la persona atesa dels canals establerts per fer-ho.
- 3 No s'ha de fomentar la presentació de reclamacions o queixes formals, sinó que cal tractar d'esbrinar i recopilar la informació necessària per entendre com s'ha arribat a aquesta situació.
- 4 Hem de respondre de manera adequada a totes les queixes, reclamacions o suggeriments emesos per la persona atesa i/o per la seva família.

7.3 Com s'ha d'actuar davant una petició no raonable?

Són peticions no raonables aquelles demandes que el sistema no pot o no ha d'atendre, que van en contra dels valors de l'organització i de la responsabilitat professional, o que no són possibles legalment:

- 1 En aquests casos, és prioritari informar la persona atesa, de manera assertiva i empàtica, que no és possible satisfer la seva demanda i explicar-li els motius pels quals això és així.
- 2 És convenient intentar centrar-se en raons d'eficiència, sostenibilitat, caràcter legal o divergència amb la missió de la institució.

7.4 Com s'ha d'actuar en situacions d'agressivitat?

Es consideren conductes agressives aquelles respostes físiques o verbals destinades a danyar persones o béns. En primer lloc, és imprescindible conèixer i complir els protocols d'actuació de cada centre en situacions d'agressió física i/o verbal.

- 1 S'ha d'avisar un company, sempre que sigui possible, i procurar no perdre la calma.
- 2 Cal establir uns límits clars i utilitzar els mètodes de seguretat disponibles a cada centre.
- 3 El fet de conèixer bé la persona que presenta la conducta agressiva pot ajudar a reconduir la situació.
- 4 avant d'una conducta agressiva són importants **dues actituds fonamentals**:
 - Actitud tranquil·litzadora, encaminada a disminuir el temor i l'ansietat de la persona (informar-la de què passa, de què fa, on és, qui són els que l'acompanyen).
 - Actitud ferma i segura, tant per marcar límits a la conducta de la persona com per donar-li una referència externa de seguretat i ordre, en un moment en què ella sola no pot aconseguir controlar-se.
- 5 Una persona en una situació d'agressivitat necessita que la tractin de forma assertiva. La comunicació ha de ser comprensiva i persuasiva.
- 6 S'ha d'evitar provocar la persona atesa.
- 7 És convenient respectar el seu espai personal.
- 8 Cal establir un contacte verbal.
- 9 S'ha de ser concís.
- 10 És important identificar les seves necessitats i els seus sentiments. S'ha de deixar que la persona atesa parli i exposi el seu punt de vista, els seus sentiments, les seves inquietuds, frustracions i aspiracions perquè alliberi la tensió interna.
- 11 Cal escoltar amb atenció el que la persona està dient.
- 12 S'han d'oferir opcions i possibles alternatives.
- 13 És convenient recordar que és més important el que transmet la nostra comunicació NO VERBAL que la verbal.
- 14 S'ha d'enregistrar tot el que ha succeït en coordinació amb el personal que ha atès la situació.



8. Sostenibilitat

Els nostres centres no són llocs de treball aïllats sinó espais oberts que compartim amb la ciutadania. S'hi promou la salut i es respecta el medi ambient i la sostenibilitat.

*Actitud: Respectuosa,
sensible, solidària, justa,
estalviadora, compromesa.*



8.1 Com es poden adoptar hàbits saludables i fomentar el respecte envers el medi ambient?

Adoptar hàbits saludables ens ajuda a tenir una qualitat de vida òptima i contribueix a millorar la nostra salut: rendim molt millor, tenim més energia i més capacitat de concentració.

Hàbits saludables

- 1 Està totalment prohibit fumar a l'interior i als voltants del centre, tal com estableix la normativa legal.
- 2 S'ha d'evitar consumir begudes alcohòliques durant la jornada laboral.
- 3 Des dels nostres centres es promou la participació en activitats esportives, lúdiques i socials.

Medi ambient

- 1 Una conducta sensible envers el medi ambient i una bona actitud pel que fa a les pràctiques ambientals facilita que la nostra activitat tingui menys impacte sobre el planeta.
- 2 Implantem mesures d'estalvi energètic i facilitem el reciclatge contribuint a un bon ús dels recursos naturals.
- 3 Hem de procurar fer un ús responsable del temps, els materials i els recursos que utilitzem en el desenvolupament de la nostra tasca.



Manual de bones pràctiques
Orde Hospitalari de Sant Joan de Déu
Província d'Aragó – Sant Rafael

© Orde Hospitalari de Sant Joan de Déu
Província d'Aragó – Sant Rafael
Cúria Provincial . C/ Dr. Antoni Pujadas, 40.
08830 Sant Boi de Llobregat
Tel. 93 630 30 90 . Fax 93 654 36 09
comunicacion.curia@ohsjd.es
www.ohsjd.es

<https://www.facebook.com/OHSanJuandeDios>

@OHSanJuandeDios

Autoria:

Silvia Escorihuela, Gemma Gelabert,
Lluís Guilera Roche, Carles Luaces, Estel Maixé,
Anna Maria Prats, Anna Ramió, Immaculada Roig i
Toñi Segura

Direcció del projecte: Germà Quim Erra

Coordinació: Lluís Guilera Roche

Il·lustració: Álvaro Rodríguez

Disseny: Ars Satèl·lit

Actualització del Manual de Bones Pràctiques
editat al setembre de 2013.

Sant Boi de Llobregat, febrer 2016

Tots els que formem la Família Hospitalària contribuïm amb les nostres actituds i els nostres comportaments al benestar de la persona atesa, la qual cosa ens fa sentir orgullosos de la nostra institució.

Des d'aquestes línies, volem agrair la vostra col·laboració i la vostra implicació en la missió i els projectes de l'Orde Hospitalari de Sant Joan de Déu.