



## VALORS HUMANS EN L'ACTUACIÓ PROFESSIONAL D'INFERMERIA D'URGÈNCIES

Sra. Mariló Marimón Morón.  
DUI Servei d'Urgències, Capio Hospital General de Catalunya

### INTRODUCCIÓ

Pel tractament integral dels pacients que acudeixen a un Servei d'Urgències, a més dels coneixements científics i d'una correcta capacitació tècnica, és necessària una cura humanitzada, que engloba els valors humans que ha de tenir l'infermeria d'Urgències.

Pel tractament del malalt d'Urgències és necessari, a més del suport físic, el suport psicològic. La identificació de les pors, dubtes i necessitats del pacient amb sensibilitat, tolerància i respecte són bàsics per aconseguir la satisfacció dels malalts i assolir l'èxit del tractament. El pacient es vol sentir escoltat, sense que s'infravalorin els seus símptomes i les seves pors. El fer-los sentir que se'ls té en compte permetrà fer-los-hi desaparèixer la por i l'angoixa pròpia de la situació clínica del pacient d'urgències.

D'altra banda, l'alta pressió assistencial que comporta un servei d'urgències, al ser una porta d'entrada, implica haver d'atendre molts pacients amb poc temps i, en alguns moments, amb menys recursos dels necessaris. L'estrès que aquesta situació genera en el personal que hi treballa comporta un major esforç per donar un suport físic adient, però un suport psicològic inadequat i, per tant, un tractament insuficient de les pors i angoixes generades per la situació clínica crítica.

L'objectiu de l'exposició és fer èmfasi en el suport psicològic i els valors humans de la infermeria d'Urgències.

### HISTÒRIA

La infermeria ha anat evolucionant des de la guerra de Crimea el 1854. S'estableixen les primeres bases de la infermeria moderna (F. Nightingale) i les primeres bases per la cura dels malalts.

No és fins després de la 2ª guerra mundial que es comença a parlar de "Ciències de la infermeria". A partir d'aquest moment la infermeria evolucionarà i s'aconseguirà la condició professional tal i com es coneix avui dia amb la V. Henderson.

Però no serà fins al 1986 que l' American Association of College of Nursing comença a parlar de valors essencials: introdueix els conceptes d'estètica, l'altruisme, la igualtat, la llibertat, el respecte a la dignitat humana, la justícia, la veritat, la prudència, la tolerància, la responsabilitat personal i la salut.

El mètode científic de treball es basa en el desenvolupament de les dues vertents: tan dels coneixements i habilitats pràctiques com dels valors humans que s'aprenen en diferents contextos, socials, familiar, escolars. Per tant la qualitat de la formació del professional, no només depèn del coneixement i habilitat tècnica, si no dels interessos i valors de la seva activitat professional (amor a la professió, honestat, humanisme, escoltar al pacient, empatia, etc.), valors que sovint queden oblidats.

Per saber com es gestionen els valors humans a les urgències del dia a dia s'han realitzat entrevistes tant a personal sanitari dels Serveis d'Urgències com a malalts ingressats a les Unitats d'Hospitalització des d'un Servei d'Urgències.

## COMENTARIS

Per ajudar a curar els malalts son claus la vocació, la comunicació i el comportament.

Amb aquestes tres coses aconseguirem:

1. **cuidar amb qualitat**
2. **excel·lència**
3. **compromís**

1. Què es una **cura de qualitat**, què **es cuidar**?

- ✓ és proporcionar ajuda de la malaltia
- ✓ és estar al costat de la persona
- ✓ és satisfer les necessitats tenint en compte no només la malaltia
- ✓ és saber escoltar

És una suma de tots aquests conceptes, proporcionant el que falta i acompanyant el pacient durant el procés de recuperació.

2. S'ha de buscar la **excel·lència** en la qualitat de la nostra feina. I per aconseguir l'excel·lència cal desaprendre els mals hàbits per reprendre els bons hàbits. S'aconseguirà l'excel·lència després d'haver après els hàbits adequats.

En la vida, el cicle natural es néixer, créixer i morir, però en la vida professional, després de créixer ens hem de renovar i seguir creixent. El no fer-ho implicarà morir-nos en el intent d'aconseguir el que busquem que és el tenir cura d'excel·lència pels malalts que acudeixen al Servei d' Urgències. Si després de créixer ens renovem i seguim creixent transformarem l'excel·lència en un hàbit.

3. Cal adquirir **compromís** en la cura dels malats, compromís amb els pacients vol dir preservar els valors humans, tractant al individu com a persona, no com fem sovint, que els tractem com patologia. Compromís vol dir tenir en compte que cada malalt es únic i que cada malaltia es única.

I compromís també implica escoltar al pacient. Una comunicació adequada amb el malalt enforteix aspectes sans dels pacients i posa en marxa mecanismes d'enfrontament a la malaltia.

Aquest compromís amb el malalt és el que permetrà, aplicant els valors, humanitzar i treure les pors per la malaltia i per estar en un lloc desconegut, ajudant-los en el procés de curació i de recuperació de la malaltia.

I humanitzar, a més d'una aproximació empàtica, també vol dir tenir unes adequades condicions de treball que permetin donar i rebre un tracte personalitzat, amable, agradable i, en definitiva, humà. Amb aquest procés s'aconsegueix la satisfacció, tant dels usuaris com dels treballadors del sistema.

La manca de tots aquests factors comporta un cuidat inadequat dels pacients que consulten als Serveis d'Urgències, sovint per la pressió assistencial i per la necessitat d'atenció ràpida i el poc temps d'atenció que es pot dedicar a cada malalt.

## CONCLUSIONS:

- ✓ S'ha d'intentar que l'objectiu del segle XXI sigui que el pacient torni a ser protagonista, deixant en un segon terme els números i registres.
- ✓ Ens hem d'esforçar en aplicar no només els coneixements científics que tenim, si no en la humanització de la medicina a través del compromís i dels valors.
- ✓ Els servei d'urgències són sovint centres de "portes obertes". La sobrecàrrega de treball en alguns moments que aquest fet determina comporta la manca d'humanització i alhora una atenció inadequada, sense que es puguin aplicar els valors dels que parlem. Facilitar més recursos a través de "personatges molla", segons les necessitats del moment, ajudaria a pal·liar els dèficits del sistema, ja que permetria millorar la qualitat assistencial.