

## Taula 1

### Experiència dels pacients davant una emergència greu.

#### 1. Justificació:

La intensitat de l'experiència que per a qualsevol persona suposa passar per una situació de risc vital és innegable. Segons l'Organització Mundial de la Salut (OMS), emergència "és aquell cas en què la falta d'assistència conduiria a la mort en minuts, en què l'aplicació de primers auxilis per qualsevol persona és d'importància vital". Aquesta experiència estarà determinada per diversos factors, com la qualitat, la seguretat i el grau de satisfacció del pacient. Pel personal sanitari, conèixer la satisfacció dels pacients, fa que els professionals se sentin millor en la seva feina i puguin millorar la seva tasca.

Per aconseguir l'excel·lència en sanitat és necessari que el pacient ocupi i sigui el centre de tota activitat assistencial i, a més, conèixer quina és la seva experiència i a quin nivell es compleixen les seves expectatives en les diferents etapes del procés d'atenció, des de l'actuació a nivell pre-hospitalari, l'arribada del pacient a urgències fins a la seva sortida.

La humanització de la cura és un concepte complex i multidimensional, per la qual cosa es troba en un ampli debat, adquirint una especial rellevància en unitats altament tecnificades, entre les que es troben els serveis d'Urgències. Quan es parla d'humanitzar l'atenció en salut, es fa referència en principi, a totes aquelles accions que fan més humà a l'home. Humanitzar és un assumpte ètic, que té a veure amb els valors que condueixen la nostra conducta en l'àmbit de la salut.

Humanitzar l'assistència als hospitals és una tasca multidisciplinària.

Per dur a terme el procés d'humanització de les cures d'infermeria en els serveis d'Urgències és necessari un canvi en el paradigma de la cura cap a un model holístic, centrat en el pacient i la seva família. Aquest model es basa en els principis i valors humans que afecten a tots els subjectes implicats, als diferents àmbits i dimensions d'aquest procés. Així mateix, com a instruments per a la humanització de la cura cal impulsar les habilitats relacionals, destacant la

relació d'ajuda i la comunicació. Integrar i recuperar la humanització de les cures d'infermeria en els serveis d'Urgències dona un "plus addicional", així com qualitat i calidesa als mateixos.

En el marc estructural de l'hospital s'han de donar les condicions necessàries per a proporcionar una relació estreta entre el professional i el pacient. La qualitat d'aquesta relació vindrà determinada per l'aplicació de la medicina o infermeria basada en l'evidència científica per solucionar o millorar el procés de malaltia i d'altra banda en aquesta atenció directa, humana d'atenció integral del pacient.

## **2.Objectiu:**

- Conèixer la percepció que tenen els professionals dels serveis d'Urgències sobre la humanització i la cura humanitzat..

-Conèixer la experiència d'un pacient que va sobreviure a una emergència.

Precipitat amb politraumatisme. Des del lloc de l'accident fins arribar a l'Hospital

## **Objectius específics:**

Explorar el significat de la Humanització

Analitzar el desenvolupament de la pràctica d'activitats i competències humanitzadores per part de tot l'equip.

Indagar aquells factors que interfereixen en el procés d'humanització

Motivar que siguin els mateixos professionals els qui aportin les possibles vies que contribueixin a millorar i humanitzar aquest procés.

Recollir les percepcions, vivències, necessitats dels pacients, família i amics davant una emergència greu.

Conèixer el grau de satisfacció dels pacients en relació a l'atenció rebuda en el servei d'Urgències.