

TAULA 1: EL FACTOR HUMÀ COM A GARANT DE LA SEGURETAT DEL PACIENT, QUALITAT, EXCEL·LÈNCIA ÈTICA I HUMANITZACIÓ

1. Justificació:

Els serveis d'Urgències i les emergències són entorns d'alta complexitat, amb pressió assistencial, interrupcions constants, incertesa clínica i necessitat de decisions ràpides. En aquest context, la seguretat del pacient i la qualitat no depenen només de protocols i tecnologia, sinó sobretot del **factor humà**: competències no tècniques, comunicació efectiva, lideratge, treball en equip, gestió de la fatiga i cultura de seguretat.

Alhora, l'excel·lència assistencial requereix incorporar una mirada **ètica** i **humanitzadora**, especialment quan el temps és limitat i la vulnerabilitat del pacient és màxima. La tensió entre eficiència i atenció centrada en la persona fa imprescindible disposar d'espais formatius que ajudin a integrar fiabilitat clínica, seguretat i humanització com a elements inseparables de la bona pràctica.

Aquesta taula vol aportar eines i marcs conceptuals aplicables al dia a dia per enfortir la fiabilitat clínica, prevenir l'error i garantir una atenció segura, de qualitat i respectuosa amb la dignitat de les persones.

2. Objectiu:

Actualitzar i reforçar les competències dels professionals d'Urgències i emergències sobre el paper del factor humà en la fiabilitat clínica, la seguretat del pacient, la qualitat assistencial i la humanització.

3. Objectius específics:

Reconèixer els principals determinants del factor humà relacionats amb l'error i la seguretat del pacient en entorns d'alta pressió.

Identificar estratègies per millorar la fiabilitat clínica mitjançant competències no tècniques (comunicació, treball en equip i presa de decisions).

Integrar criteris d'excel·lència ètica i humanització en la pràctica urgent, especialment en situacions de temps limitat.

Promoure una cultura de seguretat i qualitat basada en l'aprenentatge, el lideratge clínic i la responsabilitat compartida.