

Decàleg de bones pràctiques de comunicació entre professionals i pacients a hospitalització



La bona comunicació tant verbal com no verbal és clau per establir una relació que propiciï el benestar, la cura i la confiança de les persones que atenem.

- 1 Presenta't**
Identifica't, saluda. La persona té dret a saber qui l'atén.
- 2 Cada persona és única**
Anomenem pel nom/cognoms, coneguem les seves necessitats i circumstàncies.
- 3 Posa't al seu lloc**
Reconeix i respecta les idees, creences, valors, opinions i preferències de la persona atesa. Tracta-la com voldria ser tractada.
- 4 Escolta'l i fes-te entendre**
Procura que la persona atesa es senti escoltada, utilitza llenguatge comprensible i assegura't que t'entén. No parlis a tercers com si el pacient no hi fos.
- 5 Cuida la comunicació no verbal**
Els teus gestos, mirades i silencis també parlen. Sigues sempre amable. Somriu. Tot és comunicació.
- 6 Respecta la intimitat de la persona**
Protegeix el seu espai. Entrem a la seva privacitat i ho hem de cuidar. Garantim la dignitat de la persona en els moments més vulnerables de la seva intimitat (visita, bany, higiene, canvi roba, etc)
- 7 Confidencialitat de totes les dades del pacient**
La història clínica del pacient pertany a la seva intimitat i ha de ser tractada amb la discreció que mereix.
- 8 Assegura la tranquil·litat de la persona atesa**
Facilita la seva comoditat durant la seva estada al nostre centre. Vetlla pel repòs nocturn. Ajuda'l en la seva recuperació.
- 9 Crea ambient**
Cada persona té unes característiques i necessitats úniques, pel que si és necessari regulem la llum, modulem la veu i adaptem el contingut de les converses, etc.
- 10 Promou l'autonomia del pacient**
Fomenta sempre la seva autonomia mental i física; acompanya la persona en el seu procés de recuperació.