

PAZIENTEAREKIN HARREMANETAN JOKABIDE ETIKOA

Pazienteak kudeatzeko zerbitzua osatzen dute bezeroekin (pazienteak, hauen senideak edo lagunak) aurrez aurre lan egiten duten profesionalek, eta gainera, askotan ospitalearen lehen irudia gara (Harrera, Larrialdiak, Kontsultak, Ebakuntza-geletako programazioa, Artxiboa/Dok. Klinikoa, PEAZ eta abar).

Horrek guztiak eraman gaitu geure buruari galdetzera zeintzuk diren bezeroekin komunikatzeko jarrera egokienak, ikuspuntu etiko batetik eta zerbitzuaren baloreekin batera.

Ikuspuntu horretatik, jokabideen dekalogo bat sortu dugu, gida izan nahi duena orientabideak emateko, landu beharko genituzkeen ezaugarrien inguruan bezeroekin harreman arrakastatsua izan dezagun.

Pazienteak kudeatzeko zerbitzuaren baloreak

Bezeroekin harremanetan jokabide etiko baten aldeko apustua

1. Bezeroekiko zerbitzu-jarrera bat	Harrera Errespetua Apaltasuna Asertibitatea Tolerantzia Konfidentzialtasuna
2. Etengabeko hobekuntza	Profesionaltasuna
3. Erraztatzailea	Enpatia Malgutasuna
4. Elkarlana	Elkartasuna

" Batzuetan, norbaiten bizitzan aldea markatzeko, ahalegin txiki bat baino ez da beharrezkoa".

Mary Kay Ash

Bezeroekin harremanetan jokabide etiko baten alde. Laneko ezagugarrien artean eta pazienteekin harremanetan horrelakoak izan behar dugu:

1) Abegitsuak	<p>Pazienteei harrera on bat egiteak lasaiago eta erosoago sentitzen lagunduko die.</p> <p>Bi hauek ez dute behar ez denborarik ez dirurik: irribarre batek eta hitz atsegin batek</p>
2) Adeitsuak	<p>Errespetuak badu bere baitan edukazio oneko tratu atsegin eta adeitsu bat.</p> <p>Errespetuak baditu bere baitan aurkezpen egokiak, bai norberaren aurkezpen fisiko bat bai ingurukoa.</p> <p>Adeitsua izateak badakar emozioen kontrola izatea. Ez amore eman umore txarra edo poz handiaren aurrean.</p> <p>Edozein bezerori eman beharreko erantzuna izan behar da atseginez eta errespetuz.</p>
3) Apalak	<p>Lanarekin konprometitzeko gaitasuna seriotasunez eta osotasunez. Argi eduki behar dugu beti dagoela norbait gu baino hobea dena. Ez gaitezen harroak izan.</p>
4) Asertiboak	<p>Erakustea konfidantza eta segurtasuna, uneoro edukiz lortu nahi dugun helburuaren araberrako komunikazio bat.</p>
5) Jasanberak	<p>Ez dugu iritzirik eman behar bezeroen sinismen, maila kulturala edo aspektu fisikoaren gainean. Beti eman behar dugu tratu orekatu bat. Inoiz ez tratu diskriminatzaile bat.</p>
6) Zentzuzkoak	<p>Beti gorde behar dugu konfidentziasuna, pazientearen eskubide bat eta profesionalen lege-betebehar bat baita.</p>
7) Profesionalak	<p>Jakituna izan behar dugu gure portaerak baldintzatzen duela bezeroak ospitalerekiko duen kontzeptua, lehen irudia baikara.</p> <p>Ekimena izateak esan nahi du aktiboak eta dinamikoak izatea, zenbait egoeratan parte hartzeko joera izanez, arazoei erantzun azkar bat emateko.</p> <p>Edozein kexa hartu behar dugu hobetzeko aukera bat bezala.</p> <p>Entzun behar dugu, ez justifikatu. Entzutea bezain garrantzitsua da galdera egokiak egiteko gaitasuna izatea. Galdera horiek ahalbidetuko digute beharrezko informazioa izatea, pazienteari zerbitzu bikain bat emateko haren beharrak identifikatuz.</p>
8) Enpatikoak	<p>"Bestearen" lekuan jartzeak beti laguntzen digu hari hobeto ulertzen, eta beraz, haren beharrari arreta hobea emango diogu.</p>
9) Malguak	<p>Funtsezkoa da aldaketen aurrean egokitzeko gaitasuna izatea, malgutasuna edukiz paziente, bezero, erakunde edo gizartearen beharretara egokitzeko.</p>
10) Solidariorak	<p>Gure lan-ingurua gizatiarrago egiten eta arreta hobetzen dute honako hauek: lankideei laguntza eta hasieran harrera emateak, ordukoak izateak, besteen gabeziak hobetzeak eta abarrek.</p>