



abs santa eugènia de berga

## CODI DE BONA PRAXI

Totes les persones i la comunitat han de poder confiar en el seu equip la seva salut. Per això:

1. Han de ser el **centre del nostre interès**.
2. Hem de protegir-les i promoure'n la salut.
3. Hem de donar-los el màxim nivell de pràctica i d'atenció:
  - Mantenir al dia els coneixements i habilitats professionals.
  - Reconèixer i treballar dins dels límits de la nostra competència.
  - Treballar amb els companys de la manera que beneficiï més cada persona.
  - Col·laborar amb els organismes de la comunitat que puguin millorar-ne la salut.
  - Prioritzar l'assistència sanitària sobre la tasca burocràtica.
4. Hem de tractar-les com a individus i amb consideració. Per aconseguir-ho cal:
  - Respectar la seva dignitat, dret a decidir, confidencialitat, intimitat, preferències, opinions i creences.
  - Tractar-les amb cortesia, atenció i calidesa.
5. Hem de treballar en associació amb les persones, els seus familiars i el seu entorn, per la qual cosa cal:
  - Escoltar-les i mirar-les.
  - Donar-los la informació que volen o necessiten de forma clara i entenedora.
  - Respectar les seves decisions.
  - Donar-los suport perquè tinguin cura d'elles mateixes i procurar que millorin i mantinguin la seva salut.
6. Hem de ser honestos i actuar amb integritat, per tant, hem de procurar:
  - No actuar sense la informació adequada.
  - Mantenir el mateix interès per tothom.
  - Actuar sense demora, si hi ha una bona raó per creure que un mateix o un company pot estar posant en risc alguna persona.



Institut Català de la Salut  
Equip d'Atenció Primària  
Santa Eugènia de Berga



abs santa eugènia de berga

### Atenció al ciutadà

Identifiquem-nos i identifiquem el centre, quan atenguem algú.

Procurem adaptar l'hora que donem a les necessitats de cada persona, més enllà de les limitacions de l'agenda o d'altres circumstàncies.

Fem una bona recepció dels nouvinguts al poble.

Mirem més el pacient i menys l'ordinador.

### Processos aguts

Procurem atendre cada pacient al dia.

Intentem resoldre la demanda en el mateix moment.

No citem el pacient per controlar com ha anat si no és molt imprescindible.

### Processos crònics

Establim només les cites necessàries.

Orientem cada persona sobre quan ha de tornar, però donem-li llibertat per triar-ho.

Aprofitem la visita per programar les proves complementàries i renovar la recepta electrònica.

### Atenció a domicili

Procurem que no ens faci mandra; si cal, anem-hi: n'aprendrem i ajudarem el pacient.

Programem les visites i avisem la família abans d'anar-hi.

### Final de vida

Respectem les preferències i la voluntat de cada persona.

Procurem facilitar els tràmits que implica el procés.

Fem el certificat de defunció, si la causa és raonable: prou pena té la família perquè li posem més entrebancs.



**Institut Català de la Salut**  
**Equip d'Atenció Primària**  
Santa Eugènia de Berga



abs santa eugènia de berga

### Treball en equip

Respectem els companys de tots els estaments.

Evitem el traspàs de competències entre estaments.

Evitem al màxim les interferències a la consulta i al taulell (no utilitzem els mòbils, ni WhatsApp...).

Treballem tots en una sola direcció: **EL PACIENT**

### **VALORS:**

SERVEI

DEDICACIÓ

RESPECTE

PROXIMITAT

LLEIALTAT

PRUDÈNCIA

EQUITAT

HONRADESA



Institut Català de la Salut  
Equip d'Atenció Primària  
Santa Eugènia de Berga