

Ètica en el dia a dia

Relacions entre companys

Maig 2018

Autoria:

Eugènia Vila Migueloa

Rosa Maria Escolà Pellicer

COL·LEGI OFICIAL
INFERMERES I INFERMERS
BARCELONA



Descripció del cas

La Laura és una infermera que treballa en un hospital comarcal, en la consulta de Medicina Interna i, a primera hora del matí, realitza extraccions de sang al laboratori d'anàlisis clíniques.

L'espai per a dur a terme les extraccions sanguínies està compartimentat en habitacions independents preparades específicament per realitzar aquesta funció, preservant la intimitat de la persona atesa. Tot i així, les parets que separen aquests espais són d'un material molt feble i s'escolten les converses que mantenen les infermeres amb les persones que atenen, sobretot, si es parla en un to relativament alt.

La Laura va escoltar, fa uns dies, la queixa d'una persona que estava sent atesa per una altre companya en l'habitacle situat al costat d'on ella estava treballant. Aquesta persona, es lamentava d'haver rebut un tracte poc respectuós d'una infermera que l'havia atès feia uns dies. Explicava que la infermera es deia Carme i «l'havia punxat tan malament que va ser necessari fer-li tres vegades l'extracció per obtenir la sang suficient per l'anàlisi».

La Laura va escoltar com la infermera li va respondre, també en veu alta i, amb tota claredat que «entenia el que havia hagut de suportar perquè coneixia molt bé la Carme», afegint que «sovint es rebien queixes de la seva feina, perquè era una mal educada». Finalment, el va encoratjar dient-li que seria aconsellable que ell mateix poses una queixa per escrit a la direcció del centre contra la Carme.

La Laura, al finalitzar les extraccions, no podia donar crèdit al que, sense voler, havia escoltat. No sabia ben bé com havia d'actuar, però pensava que aquest tema necessitava urgentment portar a terme una bona revisió dels fets.

Anàlisi de la situació

La Laura reflexiona sobre la situació viscuda. Que ha fallat en aquest cas?

- La seva companya, al rebre la queixa de la persona atesa no va mostrar una conducta ni una actitud adequades, no va tenir en compte el lloc on es trobaven ni es va preocupar en conèixer la veracitat de la queixa. Sense cap confirmació, va reforçar la desconfiança de la persona atesa i cap a la Carme, potenciant el seu enuig i empenyent-lo a fer una queixa per escrit.
- Amb aquesta actitud, la seva companya havia tancat tota possibilitat d'asserenar a aquella persona, donant-li elements de reflexió sobre possibles causes que ajudessin a fer més entenedora la situació: la dificultat de localitzar una via venosa òptima per dur a terme l'extracció o la probable incomoditat i dolor al patir diverses punxades. Va perdre l'oportunitat, doncs, de fer-li veure una altre manera de valorar la situació, promovent la bona imatge i la confiança en els professionals. Tampoc li va demanar disculpes per la situació viscuda o pel mal ocasionat.

Què pot fer ella davant d'aquesta situació? Si no fa res, col·labora en què la seva companya normalitzi una conducta que no es correspon amb els valors professionals de la infermera.

Repte ètic de la Laura

El repte ètic de la Laura consisteix en la defensa dels valors professionals i tractar d'ajudar a que la seva companya pugui reflexionar sobre la seva situació.

Per aconseguir-ho creu que haurà de parlar amb la infermera que ha rebut la queixa. La Laura pensa que cal mantenir un diàleg amb aquesta companya a fi que reflexioni sobre la seva actuació i fer-li veure que pot haver contribuït a empitjorar la situació.

La comunicació entre els professionals de vegades és difícil i complexa. Cal trobar la motivació per consensuar criteris d'actuació comuns. Generalment en els serveis no es disposa d'espais o estratègies per a l'intercanvi d'opinions. Tot això fa que dins d'un mateix àmbit de treball existeixin plantejaments diversos i fins i tot enfrontats en temes d'interès comú que dificulten la manera d'atendre a les persones, afectant directament el seu procés de salut i la confiança cap els professionals. Per això la Laura ha de mirar de buscar l'espai i el moment adequats per parlar-ne i compartir la responsabilitat de la cura.

Els valors relacionats amb aquest cas són els de **Responsabilitat i Compromís professional**. Els articles del Codi que hi fan referència són:

Article 6:

La infermera contribueix al creixement disciplinari i a la bona imatge social de la professió infermera fomentant la crítica constructiva a partir de preguntes que es fa des de la seva responsabilitat professional.

Article 14

La infermera, en l'exercici de la seva professió, adopta normes de conducta personals que fomenten el respecte i la confiança en les persones ateses i el seu entorn, així com en tots els membres de l'equip assistencial.

Article 64

Les relacions entre la infermera i els membres de l'equip de cures i de l'equip de salut s'han de basar en el respecte mutu, la col·laboració i el reconeixement de les pròpies responsabilitats i/o competències professionals.

Article 65

La infermera fa ús dels recursos i vies professionals per resoldre els desacords entre professionals.

Article 66

La infermera, en situacions de conflicte dins l'equip de salut, promou el diàleg respectuós i vetlla perquè les solucions que es prenguin respectin totes les persones implicades.

[Descarrega't el Codi d'Ètica de les Infermeres i Infermers de Catalunya](#)