

DESTAQUEM**Bones maneres, millors relacions**

Entrevista a M. Virtudes Pacheco, cap d'Atenció a l'Usuari

M. Virtudes Pacheco és la cap d'Atenció a l'Usuari i des de fa més de 45 anys està vinculada a l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau. Primer va ser voluntària, acompanyant i assistint a malaltes ingressades a l'Hospital sota les ordres de les Germanes Hospitalàries i, el 1969-70, va treballar a la desapareguda Clínica del Dr. Robreño com auxiliar d'infermeria. El 1971 va incorporar-se de nou a Sant Pau com treballadora en l'àmbit administratiu. Més tard, va estudiar la Diplomatura en Treball Social i el Màster en Mediació i Gestió de Conflictes per la UB.

El 1978 la Junta de Govern, presidida pel Sr. Gomis i Sanahuja, va incorporar per primer cop la veu dels veïns dels barris del voltant de l'Hospital en el que es va conèixer després com a Consell d'Usuaris. Dos representants d'aquest consell varen formar part de la Junta de Govern amb veu i sense vot. A més, la Junta de Govern era constituïda per representants de l'Ajuntament de Barcelona i del Capítol de la Catedral de Barcelona.

Aquell mateix any, el Consell d'Usuaris, presentà la seva proposta a la Junta de Govern de la redacció de la 1^a Carta de Drets del Malalt de l'Hospital i la creació del primer Servei de Suggeriments i Reclamacions com a òrgan operatiu pel desenvolupament dels drets reconeguts en aquesta Carta.

L'1 de setembre de 1979 es va obrir al públic el pioner Servei de Suggeriments i Reclamacions de la mà del Consell d'Usuaris de l'Hospital. Per aquest nou servei l'Hospital va fer una tria molt acurada de les persones que se n'havien de fer càrrec. Les dues persones escollides van ser la M. Virtudes Pacheco i la Montserrat Colomines, aquesta última va desenvolupar després la seva feina en altres àmbits.

Així doncs, l'embrió dels posteriors serveis d'atenció a l'usuari que es van anar estenent per tots els centres públics de Catalunya, primer, i de l'Estat, després, va sorgir de Sant Pau.

M. Virtudes què té el tracte amb els usuaris de Sant Pau que t'ha atrapat tant durant més de 40 anys?

Mira, em sento molt bé quan puc escoltar un usuari de l'Hospital i cercar la resolució del seu problema. Això, moltes vegades, no és més que la suma de recursos que ja tenim, però entesos d'una altra manera, amb noms i cognoms, amb protagonistes que després de la queixa tornaran al marc del procés assistencial sense reticències ni malentesos.

Que a aquesta senzilla fórmula se suma la voluntat de la direcció de l'Hospital i es fa d'això una manera d'entendre i viure la relació entre persones (professionals i malalts), aleshores, es contribueix a alimentar els valors institucionals.

Però, també és veritat que el transcurs d'aquest procés, que és dinàmic, canviant i que té incerteses quan intervenen tercers, existeixen tensions i amenaces que s'han de reinterpretar en el marc de les exigències de cada cas, de cada situació.

Vaig tenir l'honor de compartir amb el meu estimat Dr. Joan Nolla i Panadés, la primera vegada que varem tenir una entrevista de resolució d'un cas complicat en el que la mort del pacient es va produir per causes iatrogèniques, arribant a la conclusió de que la família (esposa i filla del difunt) havien de saber com havien passat les coses i havien de rebre per la nostra part (la Institució que representàvem) una resposta ètica i jurídicament honesta i justa.

Mai oblidaré la tensió, la mesura de les paraules, l'actitud i la certesa de que estàvem encertant la millor manera d'afrontar un conflicte (la pèrdua abans d'hora d'un ésser estimat i que, a més, era "el nostre pacient".)

Mentre acompanyava la família fins a la sortida per les nobles escales del pavelló de l'Administració de l'antic recinte, vaig poder rebre les paraules que varen marcar la meua vida professional: "gràcies per poder confiar en vostès, per la sinceritat: no volíem més que això, que ens diguessin la veritat i poguéssim parlar amb l'Hospital sense entrebancs, perquè aquest ha estat sempre l'Hospital de tota la nostra família."

A través d'aquesta experiència - i d'altres més amargues però no per això menys enriquidores -, vaig anar consolidant una conclusió: la bona comunicació dóna credibilitat a les nostres accions i a la nostra voluntat de fer les coses bé, sense pensar que les percepcions dels altres puguin malmetre el vertader sentit que volem donar a les coses.

Com va néixer el projecte Bones maneres, millors relacions en el que has participat?

Aquest projecte substitueix al document "Procediment Notificació Incident Violent (2012)" que va néixer al Servei de Prevenció de Riscos Laborals.

És fruit de la necessitat d'actualitzar l'anterior i d'enquadrar en la prevenció dels conflictes entre professionals i pacients o familiars l'actualització del protocol.

L'aparició de comportaments agressius dels usuaris de la sanitat ha encès l'alarma per a fer recordar els deures dels ciutadans respecte del sistema sanitari públic i privat, i donar eines i mètodes als professionals per a que puguin prevenir i afrontar, si és el cas, situacions violentes dels usuaris.

L'objectiu del protocol és: "Aplicar les mesures preventives i de seguretat que siguin necessàries per el control i reducció de les agressions físiques o verbals als professionals."

No només la normativa jurídica actual regula la protecció del professional, sinó que també hi ha d'altres camps com el de la Mediació i Gestió dels Conflictes i l'Arbitratge que ofereixen un àmbit pre-judicial molt important per a resoldre problemes d'aquesta índole.

També es respon a l'exigència de la cura de la Seguretat del Malalt i del Professional per tenir uns estàndards generals de qualitat acreditats en tot el sistema públic de Salut, on aquesta vessant està inclosa.

Qui pren la iniciativa d'engegar el projecte?

El Servei de Prevenció de Riscos Laborals té la iniciativa i participen en un grup de treball: Recursos Humans, Comunicació, Assessoria jurídica i Atenció a l'Usuari amb la Sra. Pedragosa i la Sra. Siglés, ambdues Tècniques l'Atenció a l'Usuari i també mediadores.

Es posa sobre la taula en primer lloc la visió de cadascú sobre la realitat de les relacions entre professionals i usuaris per veure quins són els punts febles i els punts forts en aquest àmbit.

Els arguments que ens dona la realitat fan necessari aprofundir en aspectes com la seguretat del pacient i del professional i no només en la correcció del tracte entre aquests.

Què vareu decidir de posar en marxa?

A través d'un document que s'està distribuint per tot l'Hospital s'intenta oferir camins per a que els professionals sàpiguin afrontar les situacions violentes de manera òptima i alhora es sentin compresos pels seus companys o caps. Aquest document també ofereix orientació i suport institucional als professionals.

Per arribar a aquest document consensuat entre tots, els membres de la comissió de treball van fer primer una recerca bibliogràfica molt extensa i una prospecció dels mètodes que altres centres de l'entorn més proper i de tota la Unió Europea fan servir per aquesta problemàtica. Tot seguit es va fer una adaptació, afegint les particularitats de l'Hospital.

En què s'espera que aquesta feina de la comissió millori la situació?

En primer lloc, es vol minvar el temor dels professionals a explicar els problemes interpersonals que es troben en el desenvolupament de la seva feina diària, especialment quan les situacions es tornen conflictives i s'és víctima d'un tracte irrespectuós. S'ha de partir del principi institucional que tothom és digne de respecte i que el bon tracte és una regla d'or a la que els professionals de Sant Pau no han de renunciar.

En segon lloc, que l'Hospital pugui posar els mitjans disponibles per a que situacions de violència no quedin sense resposta i sense una millora constant en les relacions.

Aquesta serà la última comissió en la que treballaràs a Sant Pau perquè et jubiles de seguida. Quins són els teus plans a partir d'ara?

Bé, seguiré formant part del Comitè de Bioètica de Catalunya com a vocal. Des d'allà assessorem sobre els dilemes ètics que planteja la biomedicina i els reptes científics, tècnics i de recursos que té el sistema sanitari del nostre país.

Em sento molt satisfeta de poder contribuir en aquest nivell, que també suposa una preocupació constant que m'obliga a estar al dia i estudiar contínuament.

Què ha suposat per a tu treballar a Sant Pau durant tota la teva vida professional?

En poques paraules: la meva vida ha estat marcada per les persones que he pogut conèixer aquí i per tot el que he sentit i après dels altres. Distingir l'emoció de la raó a través de la percepció que m'han ofert tantes vivències escoltades, compartir espais de coneixement científic, relacionar-me amb persones molt diferents entre sí i, sobre tot, aprendre com l'ésser humà és capaç de conviure en una institució on passen tantes coses i on s'ajuda a néixer i a morir, a emmalaltir i a guarir, a patir i a la plenitud que té la raó de ser algú en aquesta gran comunitat.