

3. PROXIMITAT

Tractant-lo amb calidesa, estimació i cortesia, procurant comprendre les seves emocions i mantenir la serenitat en els moments difícils.

Estar prop dels pacients és essencial per satisfer les seves necessitats, entendre els seus problemes i conèixer-los bé. La proximitat genera confiança i capacitat d'adaptar les solucions als problemes als quals s'enfronta cada pacient. Significa acceptar incondicionalment l'altre sense jutjar-lo, acompanyar-lo en el procés de viure, emmalaltir, envellir i morir, entenent que acompanyar i oferir consol és una de les tasques més importants del metge de família. La proximitat és tractar el pacient en les seves circumstàncies de vida, en el seu context, amb la seva família i les seves preocupacions.

Vol dir ser accessible, fer-li saber que volem acompanyar-lo i que les seves vivències i valors són molt importants, ja que ens serviran per avaluar la situació. Vol dir informar, facilitar-li temps i afavorir que ell mateix posi en marxa els seus recursos per afrontar-la i prendre decisions.

Al tracte i al servei a les persones li calen valors humans i de convivència com són l'amabilitat, ser a prop, la tendresa, la comprensió, la compassió...

A dia 8 de maig hem rebut 73 respostes

En 14 de les 21 conductes proposades el percentatge d'acord és superior al 95% i en 19 de les conductes proposades el percentatge d'acord és igual o superior al 90%

Hi ha dues conductes que tenen un percentatge del 86,3% i del 87,7% d'acord

S'han fet 93 comentaris a conductes concretes i 10 comentaris generals

El bon MF...	Acord	Comentaris: nombre i breu descripció
... Identifica i saluda el pacient i els acompanyants quan entren a la consulta, i es presenta si és el primer contacte	73 100%	5. Reforcen l'enunciat tots els comentaris
... Treballa amb atenció plena, escoltant i sentint paraules, gestos i emocions dels dos costats de la taula.	73 100%	5. Reflecteixen la dificultat, a moments, però també la necessitat
... Atén amb tracte amable i humà, amb respecte i oferint confiança, amb la distància terapèutica que permeti oferir la millor atenció, sense familiaritats excessives.	72 98,6%	4. Recomanen aclarir què s'entén per familiaritat excessiva i mantenir la distància terapèutica

El bon MF...	Acord	Comentaris: nombre i breu descripció
... Deixa espai per expressar emocions, crea un clima acollidor, manifesta interès i s'esforça en captar les preferències del pacient..	73 100%	3. Expressen les dificultats a moments per a fer-ho, sense qüestionar, però, la conducta
... Escolta amb atenció, mirant el pacient quan s'explica, sense interrompre'l i sense manifestar pressa i utilitza les eines comunicacionals d'escolta activa per afavorir que el pacient s'expressi.	70 95,9%	7. Expliquen les limitacions pel temps de la visita i la pressió assistencial i alguna persona manifesta que en alguns pacients cal saber interrompre
... Durant l'entrevista, només deixa de mirar el pacient per consultar les dades que hi ha a la seva història clínica (ordinador o paper) quan és imprescindible.	72 98,6%	9 Alguna persona manifesta que no és real, altres expressen la necessitat de disculpar-se, quan passa. Expressen la dificultat que representa la multitud de dades que cal introduir a l'ordinador
... Procura organitzar l'entorn per crear un clima de proximitat (col·locació de l'ordinador, manera de vestir...).	69 94,5%	4 . Creuen que la proximitat no depèn de la posició de l'ordinador o de la manera de vestir i es discrepa sobre si la bata es un signe de qualitat o no
... A més de l'exploració física, cuida que es produeixi algun contacte físic (una encaixada de mans, una mà a l'espatlla, una abraçada, oferir un mocador en algun moment...) mantenint la distància terapèutica.	69 94,5%	5 Comentaris favorables i desfavorables al contacte i aclarint que depenent de la cultura del pacient el sentit pot ser diferent
... Incorpora a la seva formació, i en la docència si en fa, habilitats per reconèixer i comprendre les expressions de les emocions de les persones i per saber actuar fent contenció en moments de crisi.	69 94,5%	2 Caldria que formés part de la formació i hi haguessin grups de reflexió sobre casos
... S'esforça per reconèixer les situacions i/o pacients que li generen dificultats o emocions negatives, per procurar evitar que interfereixin en la qualitat de l'atenció.	72 98,6%	7 Expressen la dificultat d'assolir-ho i que cal ser conscient de les pròpies limitacions, cal reflexionar sobre situacions difícils, demanen formació i supervisió i ajut
... S'esforça per detectar com està ell mateix cada dia (per exemple, quan no somriu) per posar eines per compensar-ho i que el pacient rebi el millor (de vegades	66 90,4%	4 . Diuen que tothom pot tenir un mal dia, però que es bo tenir-lo present com desitjable

El bon MF...	Acord	Comentaris: nombre i breu descripció
citar-lo per un altre dia, demanar consell a un company o simplement dir-li).		
... És conscient de la vulnerabilitat de la situació del pacient i procura crear un marc on pugui expressar amb comoditat emocions contradictòries, de desacord o de queixa.	71 97,3%	2. Acceptar la queixa no com un atac sinó com una eina per millorar, evitar que s'allargui si no es pot interactuar en la queixa
... Procura superar el cansament i, si interfereix en la tasca professional, ho reconeix i ofereix al pacient un espai posterior per a atendre'l o alguna altra solució.	67 91,8%	6 Sobretot s'expressa la barrera del volum de visites, però també algun comentari proposar buscar moments més tranquils per les consultes complexes
... Si el pacient es queixa de la qualitat de l'atenció, l'escolta i procura entendre'l, i evita justificar-se si li atribueix un error.	64 87,7%	9. Expressen la dificultat de no posar-se a la defensiva. Explicar el nostre punt de vista por ser bo i no vol dir justificar, si no té la raó, li dic. Falta molta cultura positiva de l'error i s'han de demanar disculpes quan calgui.
... En situacions de conflicte en la relació, al davant d'un pacient que es queixa o sembla enfadat, procura mantenir la serenitat, amablement, evitant discutir i reconeixent que les discrepàncies formen part de la normalitat.	71 97,3%	6 És difícil, cal posar límits si hi ha falta de respecte, depèn també de la nostra tranquil.litat
... Està al costat de les persones i les acompanya en moments difícils, mostrant-se especialment proper al pacient donant-li temps per comprendre les seves emocions.	72 98,6%	1 Cal cultivar la paciència en els temps apressats actuals. També la compassió, amb el significat original (com-patio= compartir el patiment, el sofriment, el sentiment), sense deixar de mantenir la distància terapèutica. No és fàcil.
... Acompanya al pacient en tot moment, fins i tot en decisions difícils al final de la vida.	71 97,3%	4 Algun reclama més compromís en la urgència i al domicili, un altre manifesta que cal està capacitat i un altre les dificultats del sistema per fer-ho
... Si considera que pot ser d'utilitat per al pacient, reconeix i mostra les seves pròpies emocions..	63 86,3%	5. Uns diuen que no és útil ni recomanable, altres, tot al contrari, els pacients ens veuen més humans
... Evita generar ansietat o incertesa innecessàries i, quan realment n'hi ha, s'assegura de transmetre al pacient que li	71 97,3%	2 La falsa seguretat pot provocar més ansietat però no tothom accepta la incertesa de la mateixa manera

El bon MF...	Acord	Comentaris: nombre i breu descripció
farà costat mentre duri aquesta situació.		
... S'entrena per poder afrontar les situacions d'emergència vital o d'elevat patiment emocional de forma serena, i ho ensenya als discents, si en té.	70 95,9%	2 Expressa la dificultat
... Empatitza.	72 98,6%	1 Díficil ser-ho sempre

... Comentaris generals (10)

- *Fa visites a domicili dels seus pacients i les urgències dels mateixos*
- *Tot això és el que hauria de ser un metge malauradament no és així ni ens ho permeten que sigui així. Estem a l'era de posar barreres a la humanització de les consultes*
- *Seria molt interessant recuperar els GRUPS BALINT a l'A.P.S.!!!*
- *No puc estar en desacord en cap d'aquests punts però em reconec les limitacions que per diverses circumstàncies dificulten aquesta part tan import de la feina i que és la que més valorem en el nostre metge*
- *La formació com a metge avui en dia encara inclou poca formació en gestió emocional i valoració biopsicosocial o holística dels pacients , tot i les millores. Hem de ser molt autodidactes en aquestes eines d'abordatge i el sistema públic de salut almenys en primària no permet gaires espais de temps i intimitat per abordatges.....*
- *Emplea con cada paciente el tiempo que necesite, aunque eso suponga un retraso en la agenda (porque hay demasiado poco tiempo por paciente para verlos en la consulta)*
- *És evident que totes les situacions que s'han presentat a l'enquesta, podem millorar-les amb més temps. Fem la feina molt diferent amb agendas de 20 o de 40 pacients...*
- *Totalment d'acord en les definicions, però..... manca de temps, excessiva demanda, multitaques, a vegades ens fan oblidar la nostra essència i surt l'home o la dona , més terrenals, que som, en definitiva! però sempre ens ho hem de proposar*
- *S'assegura que no existeix llista d'espera per a aconseguir una visita amb ell per a cap tipus de patologia. En tots aquells casos que es requereix realitza visites al domicili i orienta al pacient en la seva patologia.*
- *Per fer tot això és la Marató del dia a dia per la manca de temps !!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!*