



DOCUMENT DE POZIȚIE **privind valorile profesiilor de asistent medical și moașă din România**

Acest document de poziție a fost dezvoltat în cadrul proiectului „*Servicii medicale îmbunătățite calitativ printr-o nouă politică publică privind valorile profesiilor de asistent medical și moașă - POLMED*”, proiect selectat în cadrul Programului Operațional Capacitate Administrativă cofinanțat de Uniunea Europeană.

Documentul de poziție promovează valorile profesionale fundamentale, identificate printr-un amplu proces de consultare publică. Aceste valori asumate vor sprijini o nouă cultură organizațională, bazată pe respect pentru profesionalism, valorizând cooperarea și subliniind rolul îngrijirii empatică, punând în centrul sistemului grija pentru pacient și nevoile lui.

Documentul propune repere care să susțină și faciliteze integrarea acestor valori în practica profesională.





Cuvânt înainte

Asigurarea unui echilibru între siguranța pacientului, calitatea actului medical și resursele umane și financiare implică o schimbare de paradigmă de la un sistem de sănătate axat pe eficiența economică la un sistem de sănătate centrat pe pacient.

Dacă în vechea paradigmă predomina un discurs bazat pe măsurarea performanței domeniilor și indicatorilor, context care marginaliza perspectiva umană, morală pe care se bazează asistența medicală, în noua perspectivă centrată pe un sistem de sănătate personalizat, atent la nevoile individuale ale pacienților este nevoie mai mult ca oricând de dezvoltarea unor standarde, a unor seturi de valori profesionale pentru asistenți medicali și moașe. Provocarea în noul context este de a elabora documente de politici publice care să pornească de la practica cotidiană a asistenților medicali și moașelor, de la experiența lor de zi cu zi de lucru cu pacienți de vârste, sexe, educație, religii, etnii, naționalități diferite.

Misiunea OAMGMAMR este aceea de a susține o cultură a calității în cadrul organizației, care să ducă la îmbunătățirea continuă a calității practicii și competenței profesioniștilor, pentru a asigura dreptul pacienților la sănătate.

Astfel, ne-am asumat inițiativa de a promova o politică publică care identifică un set de valori fundamentale pentru practica asistenților medicali și moașelor din România.

Documentul de poziție privind valorile specifice profesiilor de asistent medical și moașă din România este lansat de OAMGMAMR pentru a afirma și susține valorile profesionale esențiale, pentru a identifica reperele etice care să ghideze practica profesională. Acest document de poziție va servi ca reper și măsură pentru deciziile individuale, manageriale și de politică publică vizând activitatea profesională a asistenților medicali și moașelor din România.

Inițiativa identificării valorilor profesiei urmărește o reformă de substanță în domeniu, orientată către performanță și având în centrul ei grija pentru pacient. Aceste valori promovate vor susține și vor ghida comportamente adecvate în practica clinică, vor oferi un sistem de referință pentru autoevaluare și evaluare a calității serviciilor de îngrijire medicală.

Președinte OAMGMAMR
Mircea Timofte





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferență!



Instrumente Structurale
2014-2020



Cuvânt înainte

Furnizarea unor îngrijiri medicale de înaltă calitate care să asigure siguranța pacientului nu vizează doar competențele clinice ale personalului medical sau nivelul de dotări tehnice. Ele se referă și la modul în care respectivul profesionist comunică și empatizează cu nevoile personalizate ale fiecărui pacient, la felul în care se asigură egalitatea de șanse a fiecărui pacient în ceea ce privește accesul la informare și tratament, se păstrează demnitatea pacientului și se respectă drepturile acestuia pe tot parcursul protocolului terapeutic.

Datele și opiniile oferite de pacienți dar și de personalul medical ne sprijină în conturarea unei **probleme centrale în sistemul de sănătate, care reflectă faptul că o componentă importantă insuficient abordată în acest moment la nivel de reformă a sistemului, este cea legată de calitatea relației profesionale directe personal medical – pacient.**

În condițiile în care piața serviciilor de îngrijiri la nivel european este o piață deschisă, competitivă, iar România pierde anual sume importante prin transferurile de plăți pentru tratamentul în străinătate al pacienților români, apreciem că o acțiune concertată pentru **redarea încrederii pacientului în sistemul românesc, în personalul medical și în capacitatea acestuia din urmă de a oferi un model de îngrijire bazată pe profesionalism, cooperare și empatie față de nevoile și așteptările lui reprezintă o necesitate stringentă.**

Apreciez și susțin promovarea unei politici publice privind valorile practicii profesionale a asistenților medicali și moașelor, care sprijină implementarea unei culturi a performanței în sistemul românesc de sănătate.

Ministrul Sănătății
Sorina Pinte





Context

Sistemul românesc de sănătate a făcut obiectul unui amplu proces de reformă în ultimii ani, proces care a urmărit să asigure creșterea calității în sectorul sanitar și a încrederii pacientului în serviciile de sănătate de care beneficiază. Au fost susținute constant acțiuni de modernizare a infrastructurii de sănătate, de dotare cu echipamente și aparatură care să corespundă contextului actual de așteptări ale pacientului și inovației tehnologice. De asemenea, în ultimii ani, au fost adoptate o serie de măsuri care să stimuleze financiar păstrarea personalului medical în țară și astfel să contracareze efectele negative ale migrației profesioniștilor din sistem.

Cu toate acestea, sistemul de sănătate din România rămâne o sursă de nemulțumire pentru pacienți, care astăzi se bucură de o mobilitate crescută în ceea ce privește exercitarea dreptului lor la îngrijiri de calitate, ceea ce le conferă posibilitatea confruntării și implicit comparării sistemului românesc de îngrijire cu cel din alte țări.

În cadrul literaturii de specialitate este recunoscut efectul benefic al unei relații profesionale de bună calitate între personalul medical și pacient asupra duratei, calității și implicit succesului actului de tratament și vindecare. Studii de specialitate subliniază importanța relației personal medical-pacient, binom care trebuie să se bazeze pe o comunicare armonioasă, empatică, eficientă, cu respectarea deplină a drepturilor pacientului la tratament specializat dar și la informație, respect pentru demnitate și grijă pentru nevoile lui emoționale. Fiecare persoană are o experiență unică privind propria patologie/boală, iar cea mai eficientă modalitate de tratament este una centrată pe pacient - pe motivațiile, valorile și nevoile acestuia.

Convingerile religioase, nivelul de educație, profilul psihologic și specificitatea individuală a experimentării bolii sunt doar câteva aspecte care, tratate cu profesionalism și grijă (în sens de empatie, compasiune) în cadrul relației personal medical-pacient, pot îmbunătăți și eficientiza substanțial actul medical. Acest aspect devine cu atât mai evident pentru asistenții medicali și moașele care au o interacțiune mai îndelungată cu pacientul (și cu familia), pe perioada internării.

În acest context, **devine necesară o acțiune comună, unitară, coerentă și asumată, care să vizeze îmbunătățirea relației dintre pacient și personalul medical (asistenți medicali și moașe).**

O astfel de abordare integrată vine în sprijinul îndeplinirii angajamentelor internaționale privind îngrijirile de sănătate, dar și a liniilor directoare naționale asumate în domeniul sănătății (Strategia Națională de Sănătate 2014-2020, Programul de Guvernare), care plasează pacientul în centrul sistemului de îngrijiri.





Conform Organizației Mondiale a Sănătății, asistenții medicali și moașele sunt o resursă vitală a sistemelor de îngrijiri de sănătate, resursă care trebuie valorizată în contextul noilor provocări care amenință sustenabilitatea sistemelor naționale de sănătate și ale cărei probleme trebuie tratate adecvat de guvernele naționale. Îmbunătățirea calității relației pacient-asistent medical/moașă este necesară, de altfel și pentru repoziționarea socială a profesiei, restabilirea încrederii conferite de societate, precum și pentru asumarea obligațiilor interne ce derivă din această încredere.

Dezvoltarea Documentului de Poziție

Documentul de poziție definește valori și comportamente pe care asistenții medicali și moașele din România le-au identificat ca fiind esențiale pentru practica profesională și pentru reforma sistemului de îngrijiri medicale.

Acest document a fost realizat participativ, printr-un amplu proces de consultare a profesioniștilor din domeniu, membri ai OAMGMAMR, care au acceptat să-și dedice timp și energie în efortul de a identifica valori esențiale care trebuie să ghideze activitatea profesională a asistenților medicali și moașelor din România.

Procesul consultativ a cuprins mai multe etape: a fost realizată o cercetare de tip cantitativ, la nivel național, privind valorile profesionale (anchetă pe bază de chestionar pentru identificarea principalelor orientări și opțiuni ce țin de valorile profesiei, respectiv a gradelor de dezvoltare a inteligenței emoționale, în rândurile furnizorilor naționali de servicii medicale și ale asistenților medicali și moașelor, derulată pe un eșantion reprezentativ format din 804 asistenți medicali și moașe); a fost realizată o cercetare de tip calitativ, la nivel național, derulată cu ajutorul a 8 focus-grupuri organizate în toate regiunile de dezvoltare ale țării, la care au participat, în total, 200 de asistenți medicali și moașe; pe baza acestor rezultate obținute din cele două cercetări, a fost realizat un raport de cercetare denumit „Diagnoză a opțiunilor cu privire la valori profesionale ale asistenților medicali și moașelor și specificarea nevoilor de intervenție prin politici publice și training”.

Au fost, de asemenea, organizate 3 sesiuni de instruire (și implicit consultare) a unui număr de 45 de persoane din rândul reprezentanților OAMGMAMR din toate regiunile de dezvoltare, cu privire la politicile publice. Au fost identificați experți din cadrul organizației care au elaborat în echipă un material de sinteză reflectând opiniile exprimate de colegii lor pe parcursul procesului consultativ.

Astfel, în cadrul acestui proces consultativ au fost direct implicați peste 1000 de membri ai organizației, reprezentând toate filialele OAMGMAMR și toate tipurile de domenii de activitate ale asistenților medicali și moașelor din România.





În cadrul proiectului s-a urmărit consultarea stakeholderilor instituționali, cu privire la documentul de politică publică. De asemenea, acesta a fost publicat pe pagina oficială online a O.A.M.G.M.A.M.R. (www.oamr.ro) pentru consultare de către cei interesați, în conformitate cu prevederile legislației privind asigurarea transparenței decizionale.

În cadrul procesului de consultare realizat la nivel național, au fost identificate ca valori esențiale pentru profesiile de asistent medical și moașă din România: **profesionalismul, cooperarea și empatia**, evidențiate grafic prin logo-ul de mai jos:



Cele trei valori esențiale identificate se definesc astfel:

- 1. Profesionalism** înseamnă deținerea și exercitarea cunoștințelor și competențelor necesare realizării unui act de îngrijire de înaltă calitate, cu respectarea principiilor eticii și deontologiei profesionale.

Profesionalismul reprezintă elementul valoric esențial în exercitarea profesiilor de asistent medical și de moașă. Actul de îngrijire furnizat de către practicienii celor două profesii nu poate să își atingă scopul esențial – acela de a contribui major la asigurarea sănătății pacienților - dacă nu se întemeiază pe cunoștințe profesionale temeinice, dobândite pe parcursul întregii vieți profesionale.





Procesul de îngrijire a pacienților trebuie să se bazeze pe standarde profesionale, pe responsabilitate, pe un înalt nivel de calificare, pe o permanentă preocupare pentru actualizarea cunoștințelor profesionale, pentru respectarea principiilor etice, pentru exercitarea în mod autonom a propriei profesii, pentru o gândire analitică și critică, pentru educația pacienților. Cunoștințele profesionale, consolidate prin experiența profesională acumulată în timp, fac să crească valoarea actului de îngrijire, prin realizarea acestuia într-un mod care să-i aducă pacientului cât mai multe beneficii. Profesionalismul este cel care oferă încredere și siguranță pacientului în personalul care îl îngrijește.

Profesionalismul presupune, de asemenea, ca asistenții medicali și moașele să fie capabili să acorde îngrijiri de calitate, adaptate nevoilor de sănătate ale membrilor societății, indiferent de vârstă, poziție socială, gen, orientare politică, religioasă sau sexuală, grad de invaliditate sau alte criterii de diferențiere. Doar astfel pot contribui la creșterea nivelului de sănătate a populației, la promovarea și adoptarea un stil sănătos de viață.

Comportamentele profesionale identificate, prin care profesionalismul poate fi pus în practică, constau în:

- a-ți însuși temeinic cunoștințe teoretice și practice și a le aplica prompt și corect în actul de îngrijire a fiecărui pacient;
- a fi în permanență preocupat(ă) de perfecționarea profesională;
- a evalua atent nevoile de îngrijire ale fiecărui pacient și a lua decizii adecvate cu privire la satisfacerea acestora;
- a estima cât mai corect riscurile și beneficiile actului de îngrijire;
- a folosi rezultatele progresului și ale cercetării în domeniul îngrijirilor de sănătate;
- a-ți asuma responsabilitatea pentru asistența acordată fiecărui pacient;
- a derula actul profesional cu onestitate, integritate și incoruptibilitate;
- a respecta drepturile și demnitatea umană a fiecărui pacient, indiferent de vârstă, categorie socială, de gen, orientare politică, religioasă sau sexuală, grad de invaliditate sau alte criterii de diferențiere;
- a exercita fiecare act de îngrijire cu preocupare față de resursele avute la dispoziție, astfel încât să nu fie puse în pericol șansele generațiilor viitoare de a beneficia de îngrijiri medicale de calitate.

2. Cooperarea presupune stabilirea unor relații cu toate persoanele implicate – membri ai echipei medicale, pacienți, familiile acestora – bazate pe o comunicare reală și deschisă, astfel încât actul de îngrijire să includă perspectivele tuturor celor implicați.

Cooperarea permite schimbul de informații, cunoaștere și sprijin reciproc, conducând la dezvoltarea relației asistent medical/moașă – pacient - familie, cu rezultate benefice în acordarea îngrijirilor medicale, care pot deveni, astfel, individualizate, complete și





continue. În această relație de cooperare, feedback-ul primit de la pacienți și de la familiile acestora este foarte important, întrucât poate contribui la perfecționarea actului profesional. **Cooperarea** implică, de asemenea, îmbunătățirea muncii în echipa medicală, creșterea nivelului de coeziune din cadrul acesteia, fapt ce se poate reflecta în calitatea îngrijirilor acordate, în modul în care sunt acestea percepute de către pacienți și familiile acestora. Astfel, cooperarea este cea care poate contribui la creșterea sentimentului de apartenență la o comunitate profesională respectată și respectabilă și a încrederii în propriile capacități profesionale.

Comportamentele profesionale identificate, prin care cooperarea poate fi pusă în practică constau în:

- a asculta în mod activ și a înțelege perspectiva pacientului și/sau a membrilor de familie ai acestuia;
- a transmite pacientului și/sau membrilor de familie ai acestuia toate informațiile cu privire la actul de îngrijire, într-o manieră clară și pe înțelesul acestora;
- a solicita sprijin din partea pacientului și/sau a membrilor de familie, prin explicarea importanței implicării lor în actul de îngrijire;
- a solicita un feedback din partea pacientului și/sau a membrilor de familie și a-l lua în calcul pentru corectarea eventualelor comportamente profesionale mai puțin eficiente;
- a dezvolta relații de respect și de sprijin reciproc cu ceilalți colegi, asistenți medicali/moașe, prin încurajarea schimbului de informații și de experiență;
- a încuraja și a te implica în formarea unor echipe medicale coezive, bazate pe respect profesional reciproc și pe recunoașterea importanței muncii fiecăruia dintre membri, fără anularea principiului autonomiei profesionale.

3. Empatia în actul medical este abilitatea de a înțelege, simți și împărtăși sentimentele celuilalt (pacient, membru de familie). Se referă la capacitatea cognitivă, emoțională și comportamentală de a te pune în situația pacientului (sau a rudelor), a înțelege problemele și stările din perspectiva acestora și a comunica adecvat acest lucru cu aceștia.

Empatia este o valoare profesională esențială în profesia de asistent medical/moașă, definită implicit și explicit prin **grijă** față de pacient. A avea grijă de celălalt implică o serie de patenuri sociale de înțelegere și comportament verbal și nonverbal, care se deprind prin intermediul proceselor complexe de socializare, procese strâns legate de factori precum cultură, gen, educație, putere, etc.

Empatia reprezintă abilitatea de a identifica punctul de vedere al altor persoane (pacienți, membri de familie, membri ai echipei medicale) și de accepta „adevărul” lor, chiar dacă nu coincide cu cel propriu, abilitatea de a nu-i judeca pe ceilalți, de a-i accepta





necon condiționat, precum și capacitatea de a identifica corect emoțiile altor persoane și de a le reflecta în relațiile stabilite cu acestea.

Empatia include elemente de compasiune și simpatie și înseamnă recunoașterea și validarea fricilor, anxietăților, durerilor, îngrijorărilor pacienților și/sau ale membrilor de familie ai acestora, fiind o modalitate de implicare pro-activă în actul medical.

Empatia înseamnă simultan conexiune și înțelegere, fiind astfel un proces-cheie pentru îmbunătățirea experienței pacientului/familiei, dar și a actului medical în sine.

Comportamentele profesionale identificate, prin care empatia poate să fie pusă în practică, sunt:

- a arăta compasiune și înțelegere față de pacienți și familiile acestora;
- a reacționa adecvat în raport cu reacțiile și stările emoționale ale pacientului și ale familiei acestuia;
- a demonstra respect față de pacienți și familiile acestora;
- a demonstra autocontrol, a reacționa calm în relația cu pacienții și familiile acestora;
- a oferi un suport emoțional eficient și personalizat pacienților și rudelor;
- a nu judeca, a avea capacitatea de a - ți depăși propriile stereotipuri și prejudecăți față de ceilalți (pacienți și rude de altă vârstă, naționalitate, nivel de educație, etnie, religie, etc.).

Integrarea valorilor în practica profesională

Pentru o reformă de substanță, valorile fundamentale pentru profesiile de asistent medical și de moașă din România identificate participativ, trebuie transpuse în practică prin strategii și instrumente manageriale implementate sistematic în întregul sistem de servicii medicale. De asemenea, valorile esențiale se pot transpune și la nivelul programelor educaționale specifice pentru pregătirea și evaluarea profesională a asistenților medicali și moașelor, dar și în cadrul unor programe specifice dedicate internalizării setului de valori.

Pentru a realiza acest lucru, se impun o serie de măsuri concrete:

- Includerea unei mențiuni privind promovarea celor trei valori fundamentale în Codul de etică și deontologie al asistentului medical generalist, moașei și asistentului medical din România;
- Dezvoltarea de programe de conștientizare a valorilor care să disemineze și să explicitizeze importanța sistemului de valori profesionale și să determine un proces de reflecție asumat de asistenți medicali și moașe;
 - Diseminarea documentului de poziție prin postarea pe website, distribuție în cadrul unităților clinice publice și private;





UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

- Organizarea de evenimente specifice dedicate valorilor fundamentale sau integrarea unor workshop-uri în cadrul evenimentelor anuale;
- Acordarea unor premii profesioniștilor care demonstrează, prin activitatea lor, internalizarea valorilor fundamentale.

Concluzie

Capacitatea personalului medical de a răspunde nevoilor cetățenilor de a avea servicii de sănătate de calitate este direct legată de reforma sistemului de pregătire profesională, care să internalizeze un sistem de valori centrat pe *profesionalism, empatie față de pacient și cooperare cu pacienții și alte categorii de profesioniști din sistemul medical*.

