



**Universitat de les  
Illes Balears**

**Títol: ES CONSIDERA IMPORTANT INCLOURE  
ELS VALORS ÈTICS DINS L'AVALUACIÓ DE LES  
COMPETÈNCIES PROFESSIONALS DE LES  
INFERMERES?**

---

NOM AUTORA: JAUMETA POU POU

---

DNI AUTORA: 43084795 E

---

NOM TUTORA: ROSA MARIA ALBERDI CASTELL

---

**Memòria del Treball de Final de Grau**

Estudis de Grau d 'Infermeria

---

Paraules clau **Infermeria, Competència, Ètica, Cures, Avaluació**

---

de la  
UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS

Curs Acadèmic 2014

Cas de no autoritzar l'accés públic al TFG, marqui la següent casella:

## **RESUM**

### **Introducció:**

La concepció del tenir cura es fonamenta en valors. I aquests valors, es fan visibles en els comportaments de les infermeres. Potser seria interessant incloure aquests valors dins l'avaluació de les competències, per a aconseguir l'excel·lència professional.

### **Objectius:**

Conèixer els valors ètics que s'inclouen dins les competències professionals de les infermeres, saber de quina manera es converteixen els valors en aquestes, i esbrinar si els sistemes d'avaluació de les competències professionals de les infermeres inclouen l'avaluació de l'aplicació dels valors ètics.

### **Estratègia de cerca bibliogràfica i resultats:**

Anàlisi de 21 documents dels darrers 10 anys majoritàriament, localitzats a través de descriptors en bases de dades i cerca manual.

Els criteris d'inclusió han estat que les paraules clau estassen contingudes dins els títols, la bona impressió dels resums, també la possibilitat d'accedir al text complet i que l'idioma vehicular formés part de la terna castellà, català i anglès.

### **Discussió:**

Hi ha consens entre els autors, respecte als valors ètics que s'inclouen dins les competències professionals de les infermeres.

Existeixen també documents que tenen perfectament definits els comportaments que tradueixen aquests valors en competències.

I efectivament, dins la teoria de l'avaluació de les competències professionals s'inclou l'avaluació de conductes o actuacions de les infermeres en el dia a dia. Però el que no sabem, és si actualment s'inclou l'avaluació de l'aplicació dels valors.

### **Conclusions:**

Es considera important incloure l'avaluació dels valors ètics dins l'avaluació de les competències professionals de les infermeres, amb l'objectiu de garantir l'excel·lència professional.

## **PARAULES CLAU**

Infermeria, Competència, Ètica, Cures, Avaluació

## **INTRODUCCIÓ**

La gestió per competències, associada a conceptes com eficiència, valor afegit i qualitat del servei, ha pres força dins el món sanitari en poc temps.

Totes les activitats humanes incorporen valors. I aspirar a l'excel·lència del tenir cura, comporta una pràctica vinculada a l'assumpció de valors com respecte, prudència, preocupació per la persona, sensibilitat envers la seva vulnerabilitat i comprensió del patiment.

La pràctica infermera, a més del component tècnic, s'acompanya d'actituds i comportaments que engloben paraules, mirades, silencis i gestos, que estan impregnats de valors.

Els valors, segons Minsal Pérez<sup>1</sup>, són les conviccions de l'organització que se sustenten en una base moral, constitueixen els pilars de la cultura corporativa i estan darrera el conjunt de normes i regles de conducta de l'empresa.

Ana Ramió<sup>2</sup> defineix els valors socials com la columna vertebral de les conductes i les actituds de les persones en els diferents contextos. Segons ella, tota concepció del tenir cura es fonamenta en valors, i els valors professionals són els que configuren la identitat del col·lectiu. Assevera que les pràctiques infermeres, fins i tot les més tècniques, s'implementen a través d'actituds, intervencions o accions verbals i no verbals que s'adhereixen a uns determinats valors, i per tant, a actituds i comportaments.

Algunes autores, entre elles Begoña Román<sup>3</sup>, consideren que el pes de l'ètica no recau en la felicitat del projecte de vida personal, sinó en la qualitat de servei que s'ofereix. Així, l'ètica professional ha de comportar tant la satisfacció de l'usuari, com una valoració positiva dels professionals sobre els serveis que ofereixen, ampliant la visió a una ètica organitzativa.

La professionalitat pot ser vista com una virtut o com un valor ètic en complir determinats requisits específics. Generalment, aquests requisits estan relacionats amb les actituds del professional envers l'ètica i amb la sensibilitat humana cap a les persones, per sobre de la competència científica, que se suposa i s'exigeix a l'expert<sup>4</sup>.

Segons Carretero<sup>5</sup>, els sistemes sanitaris com a prestadors de serveis a la població, fan un ús intensiu de recursos humans altament qualificats; deixa clar per tant, que per a mantenir l'alt nivell de qualitat s'haurà d'assegurar la competència dels professionals.

Els autors coincideixen en què la gestió per competències suposa definir els coneixements, experiències, habilitats pràctiques i valors necessaris pel desenvolupament eficient i responsable de la funció cuidadora.

Així es pot concloure que, mitjançant les conductes o actuacions de les infermeres en el dia a dia, és possible avaluar el reflex o l'absència dels valors. Per aquest motiu, seria interessant començar a plantejar la inclusió d'aquests valors dins les avaluacions de les competències professionals.

Aquesta inclusió és determinant, per a garantir la millora continua en la qualitat assistencial, per aconseguir l'excel·lència professional, per assolir una gestió més eficient i efectiva, per un sistema sanitari de qualitat, i sobretot, per assegurar que es té com a centre d'atenció al pacient.

Amb aquesta premissa, l'objectiu del treball és esbrinar què en pensen els experts i què reflecteix la literatura, sobre si es considera important incloure els valors ètics dins l'avaluació de les competències professionals de les infermeres.

Per donar resposta a aquesta qüestió, es plantegen altres preguntes secundàries, com quins són els valors ètics que s'inclouen dins les competències professionals de les infermeres, de quina manera es converteixen els valors en competències, i si els sistemes d'avaluació de les competències professionals de les infermeres inclouen l'avaluació de l'aplicació d'aquests valors.

## **OBJECTIUS**

### **Objectiu general:**

- Es considera important incloure els valors ètics dins l'avaluació de les competències professionals de les infermeres?

### **Objectius específics:**

- Quins valors ètics s'inclouen dins les competències professionals de les infermeres?
- De quina manera es converteixen els valors en competències professionals de les infermeres?
- Els sistemes d'avaluació de les competències professionals de les infermeres inclouen l'avaluació de l'aplicació dels valors ètics?

## ESTRATÈGIA DE CERCA BIBLIOGRÀFICA

En primer lloc s'han concretat els descriptors per a realitzar la recerca bibliogràfica amb l'aplicació DeSC (Descriptors en Ciències de la Salut) de la Biblioteca Virtual en Salut i del MeSH (Medical Subjects Headings) de la Biblioteca Nacional d'Estats Units.

Paraules clau	Descriptors
Infermeria	Enfermería / Nursing
Competència clínica	Competencia clinica / clinical competence
Ètica	Ética en enfermería / Ethics nursing / Ethics clinical
Cures	Atención de enfermería / Nursing care
Avaluació	Evaluación del Rendimiento de Empleados / Employee Performance Appraisal

En relació al descriptor de competència s'ha triat el de "competència clínica", ja que fa referència a la competència en activitats professionals directament relacionades a l'atenció al pacient. A diferència de "competència professional" que es refereix a qualsevol professió o disciplina.

Les bases de dades utilitzades són: Cuiden, Pubmed, Scielo i el metabuscador Science Direct.

S'ha instaurat un límit temporal a la cerca des de el 2004. Encara que per l'especial importància d'alguns articles s'han utilitzat tot i que la seva publicació fos anterior.

Les paraules clau s'han cercat en tots els camps. Títol i resum, o títol, resum i descriptors segons la quantitat i qualitat dels articles obtinguts i les possibilitats de les bases de dades.

Els criteris d'inclusió dels articles trobats han estat en primer lloc, que les paraules clau estassen contingudes dins els títols dels articles, en segon lloc la bona impressió dels resums, també la possibilitat d'accedir al text complet i que l'idioma vehicular formés part de la terna castellà, català i anglès.

Durant la cerca s'han creuat els descriptors amb els operadors booleans AND i OR per tal d'acotar els resultats i poder seleccionar aquells articles que més s'adapten a l'objectiu del treball.

## RESULTATS:

De la primera cerca manual amb les paraules clau “Ética” i “enfermeria” s’obtenen 308 resultats. Dels quals, una vegada llegits els resums que han semblat més interessants, queda reduïda a 3 articles.

De la segona cerca manual amb les paraules clau “competencia” i “enfermeria” s’obtenen 142 resultats, dels quals 2 són potencialment útils per donar contesta a les preguntes d’aquest treball.

I finalment, de la tercera cerca manual amb les paraules clau “evaluación” i “competencias” s’obtenen 15 resultats, dels qual d’1 se’n presumeix futurible interès.

Accedint a la base de dades CUIDEN, es realitza la cerca a través dels descriptors DesC amb totes les combinacions possibles mitjançant els operadors booleans AND (&) i OR (/) i els truncaments (\*), a conseqüència d’aquesta combinatòria s’obtenen un total de 481 resultats, del quals fent una tria exhaustiva es seleccionen 9 articles.

<b>Estratègia de cerca</b>	<b>Resultats</b>	<b>Articles seleccionats</b>
Competenc* & enfermer*	233	3
Valor* etic* & enfermer*	5	1
Competenc* clinica & enfermer*	41	1
evaluación & competenc*	32	1
Torralba	38	1
Atencion de enfermeria / etica en enfermería & evaluación	132	2

Quan s’accedeix a la base de dades PUBMED, es realitza la cerca a través dels descriptors Mesh “ethical nursing” i “nursing”, relacionats amb l’operador booleà AND, i s’obtenen 258 resultats, resultant 1 article d’interès.

Fent una altra cerca amb els descriptors "care, nursing" i "ethics nursing" amb l’operador booleà OR i unit al descriptor "clinical competence" amb l’operador booleà OR, s’obtenen 287 resultats i només se selecciona 1 article.

De la cerca a la revista d’infermeria Evidentia s’obté 1 article referent a l’avaluació per competències, recent en la publicació i interessant en el contingut.

Com a literatura gris, destacar la importància del llibre “Pensar en la Enfermeria. Una reflexión a partir del modelo de San Juan de Dios” el Codi d’Ètica de les infermeres i infermers de Catalunya, i la Guia de Recomanacions Ètiques de l’Hospital Sant Joan de Déu de Palma.

## DISCUSSIÓ

La discussió s’ha estructurada en tres seccions segons es respon a cada una de les preguntes secundàries, amb l’objectiu de donar resposta a la qüestió principal.

### 1. QUINS VALORS ÈTICS S’INCLOUEN DINS LES COMPETÈNCIES PROFESSIONALS DE LES INFERMERES?

D’acord amb la bibliografia consultada, s’entén per competència els coneixements, capacitats i valors associats amb un determinat àmbit del devanir humà.

Des de la perspectiva dels serveis de salut, les competències professionals defineixen tant els aspectes cognoscitius de la clínica, com tots els altres necessaris pel correcte exercici de la professió. Entre ells, la relació professional-pacient i l’estreta relació que ha d’existir entre assistència-investigació-docència i administració<sup>6</sup>.

Fent referència als valors ètics que s’inclouen dins de les competències professionals de les infermeres, Victoria Camps<sup>4</sup> identifica la virtut de la **professionalitat**, com a una de les més importants a tenir en compte, relacionada amb la competència científica i tècnica, i amb la possessió d’uns coneixements i un conjunt d’habilitats i aptituds específics.

L’autora afirma també que, el **respecte** i la **sinceritat** ens ajuden a entendre l’autonomia del pacient, la seva llibertat per a decidir i el seu dret a rebre informació del que passa. Subratlla la **justícia** com una de les virtuts bàsiques, que depèn del comportament dels professionals sanitaris, amb la no discriminació, l’altruisme i la integritat professional.

Continua argumentant que la virtut de la **compassió**, potser és la millor disposició per cercar el bé del pacient. I el valor o la virtut del **tenir cura**, un dels més potenciats en les professions sanitàries. Refereix que, des que Florence Nightingale es va proposar delimitar la tasca de les infermeres, l’objectiu més específic de la infermeria és el tenir cura.

Camps<sup>4</sup>, dóna especial rellevància a la **prudència**, o capacitat d’auto regulació, que resulta imprescindible per entendre la pràctica sanitària en un context ètic.

L'autora, també inclou dins les competències professionals de les infermeres, el valor de la **confiança**, la **benvolença**, l'**amabilitat** i la **integritat**. Destaca la necessitat imperant de no obviar la sensibilitat ètica i humanista, que la pràctica sanitària ha d'integrar.

En relació als valors que inclou dins les competències professionals de les infermeres el Codi d'Ètica de les infermeres de Catalunya<sup>7</sup>, aprovat al setembre del 2013, reflecteix la **dignitat** de la persona com el valor fonamental inherent a la naturalesa humana i a la ciència infermera. El Codi d'Ètica, serveix de guia en el comportament i les actituds ètiques de les infermeres en el dia a dia.

Els principals valors professionals i les conductes ètiques de la infermera amb relació a les persones ateses que s'hi descriuen, són la **responsabilitat**, l'**autonomia**, la **intimitat**, la **confidencialitat**, la **justícia social**, i el **compromís professional**.

La selecció d'aquests valors, respon al fet de coincidir amb els que prevalen internacionalment en els codis d'ètica de les infermeres<sup>7</sup>.

Els valors i principis fonamentals en el tracte personalitzat, que inclou la Guia de bones pràctiques basades en l'evidència, de l'Associació Professional d'Infermeres de Ontario (RNAO)<sup>8</sup>, són el **respecte**, la **dignitat**, l'**auto reconeixement**, el **dret a decidir valorant les seves preferències**, la **necessitat de continuïtat i coherència en el tenir cura i en el cuidador**, i la **puntualitat i universalitat dels serveis sanitaris**.

Segons la literatura revisada, el Codi d'Ètica de les infermeres de Catalunya i la RNAO coincideixen en emmarcar la dignitat com un dels valors fonamentals en la pràctica del tenir cura.

Torralba<sup>9</sup>, referint Gosia Brykczynska, identifica els valors ètics que s'inclouen dins les competències professionals de les infermeres com a constructes ètics del tenir cura, i defineix els següents:

- **Compassió**, posant-se en la seva pell sense robar-li la seva identitat.
- **Competència professional**, com a capacitat per a desenvolupar la pròpia professió d'una manera òptima.
- **Confidencialitat**, relacionada amb la bona educació, el respecte, el silenci i la capacitat de preservar la vida íntima de l'altre.
- **Confiança**, com element central en el tenir cura, presidida per la fidelitat i la fe en la persona que intervé en l'acció.
- **Consciència**, entesa com a virtut que significa reflexió, prudència i coneixement.



Quatre dels cinc constructes de Torralba, coincideixen amb les cinc C que Feito<sup>10</sup> expressa, fent referència a les cinc C de Tschudin: compassió, competència, confiança, consciència i compromís.

El mateix Torralba<sup>11</sup> en el seu escrit “Valores en la práctica del cuidar. Nuevas aportaciones”, deixa entreveure mitjançant una panoràmica sintètica de les diverses aportacions de l'ètica del tenir cura, com hi ha una sèrie de virtuts que, amb diferents noms, es reiteren d'un autor a l'altre.

- Milton enumera com a fonamentals la dedicació, la confiança, la paciència, la humilitat, l'honestedat, el coneixement de l'altre, el respecte al procés de l'altre, l'esperança i la valentia.
- Gregory destaca la relació social de proximitat, la solidaritat, la imaginació moral, la tolerància i el tenir cura d'un mateix.
- Kristen Swanson refereix el requeriment del coneixement o comprensió d'un fet, amb el significat tal com és viscut en la vida de l'altre, estar amb l'altre, fer el que l'altre no pot fer per sí mateix, ajudar o facilitar a l'altre les transicions de la vida i les situacions desconegudes, i mantenir la fe en la capacitat de l'altre per tirar endavant i afrontar les adversitats.
- Thierry Collaud remarca la justícia, el coratge, la compassió, la misericòrdia, la humilitat, l'humor i l'amistat.
- James F. Drane, inclou entre els hàbits i les virtuts la benevolència, la veracitat, el respecte, l'amistat, la justícia i la religiositat.

Fruit d'una revisió bibliogràfica en el 2012 sobre la dignitat en el tenir cura, Gallagher<sup>12</sup> afirma que la **dignitat** no és l'únic valor que sustenta la pràctica assistencial. I en aquest sentit, afirma que les infermeres i altres professionals s'han de comprometre i aplicar una sèrie de principis i virtuts en la seva pràctica quotidiana, com per exemple, la **justícia**, la **solidaritat**, la **compassió**, el **coratge** i la **integritat**.

En relació als valors que han d'integrar les competències professionals de les infermeres, l'Orde Hospitalari de Sant Joan de Déu<sup>11</sup> proposa l'**hospitalitat**, la **qualitat**, el **respecte**, la **responsabilitat** i l'**espiritualitat**.

Al següent quadre de García<sup>13</sup> s'indiquen els valors presents en les diferents etapes del procés d'infermeria, i ha semblat interessant incloure'l per tenir una visió dels valors que aquesta autora proposa formin part de les competències professionals de les infermeres.

<b>Etapes del procés d'infermeria</b>	<b>Valors</b>
Valoració	Respecte a la persona i a la seva dignitat humana. Honestetat per no crear falses expectatives. Diàleg i escolta activa. Responsabilitat. Seguretat. Ambient còmode, privat, segur i íntim. Participació activa de la persona.
Diagnòstic	Objectivitat. Claredat. Oportunitat per evitar negligències per demores. Amor i afecte per un tracte humà i digne. Responsabilitat. Competitivitat. Fiabilitat.
Planificació de les cures	Participació de la persona i la família en l'elaboració del compromís. Objectivitat per mesurar capacitats i limitacions. Diàleg. Claredat. Responsabilitat en el compliment dels compromisos. Independència com a meta del pacient.
Execució	Responsabilitat. Objectivitat. Seguretat. Calidesa. Privacitat. Amor i afecte. Individualitat. Dialogisme.
Avaluació	Autoregulació. Compromís. Responsabilitat. Honestetat en el procés i en la comunicació de resultats. Llibertat perquè el pacient i la família opinin. Individualitat en el moment d'avaluar els resultats del pacient i de la infermera.

En darrer lloc, el treball de Moretones<sup>14</sup>, referint-se a la salvaguarda de la seguretat dels pacients, indica com a valors a incloure en les competències professionals, tots els següents:

- Autoexigència
- Compassió
- Compromís
- Confiança
- Empatia
- Fidelitat
- Generositat
- Honestetat
- Humilitat
- Paciència
- Perseverança
- Prudència
- Respecte
- Sinceritat
- Solidaritat
- Veracitat

Mitjançant una revisió literària realitzada l'any 2010, amb l'objectiu de determinar els valors ètics i les definicions relacionades en els sistemes d'infermeria de diferents països, s'evidencia que els valors ètics d'infermeria majoritàriament són semblants. Aquest fet és degut a un nucli comú en l'enfocament humanista i espiritual de la professió infermera. Valors com la dignitat humana, la bondat, la compassió, l'altruisme, la responsabilitat, el compromís, la justícia, l'honestetat, la competència personal i professional son similars a la majoria de cultures<sup>15</sup>.

En relació a la primera pregunta, tots els autors/res d'aquesta revisió bibliogràfica, inclouen valors ètics dins les competències professionals. Es refereixen especialment al respecte, la dignitat, la justícia i la compassió.

Una vegada identificats aquests valors, cal traslladar-los a l'àmbit de les actituds i comportaments de la pràctica del tenir cura, i per això s'ha formulat la pregunta del segon objectiu, a la que es dona resposta a l'apartat següent.

## 2. DE QUINA MANERA ES CONVERTEIXEN ELS VALORS EN COMPETÈNCIES PROFESSIONALS DE LES INFERMERES?

Començant a contestar a la pregunta d'aquest apartat, Victoria Camps<sup>4</sup> afirma que "L'ètica és teòrica i l'excel·lència professional es mostra en la pràctica". Argumenta que les virtuts són actituds, i que s'adquireixen a través d'hàbits; són maneres de ser que ajuden a forjar el caràcter de la persona.

En relació a com es converteixen els valors en competències, Feito<sup>10</sup> considera que la infermeria incorpora una actitud o comportament ètic, basada en una virtut moral, que

es du a terme conforme a patrons ètics i per la que s'exigeix responsabilitat. D'aquesta manera, el tenir cura esdevé en uns valors que determinen l'acció infermera: la receptivitat cap a l'altre, la relació amb l'altre, i la resposta a les seves demandes.

Per aquest motiu, apunta García<sup>13</sup>, el professional d'infermeria s'ha de formar, adquirint coneixements i habilitats en la pràctica ètica.

La literatura revisada coincideix en què els valors i comportaments han d'estar presents de forma imprescindible en la pràctica professional.

Per Amaro Cano<sup>16</sup>, les següents qüestions són orientadores de l'acció professional de la infermera en cada cas concret, i serveixen per definir les competències que podrien ser avaluades:

1. Què faria si aquest pacient fos el meu pare?
2. Què és el millor per aquest pacient?
3. Quina qualitat de vida pot dur aquest pacient?
4. Puc ajudar a millorar la seva qualitat de vida?
5. Quina informació té el pacient sobre la seva malaltia i què en vol saber?
6. Quines preferències té el pacient sobre el seu pla de cures?
7. Quines necessitats afectives i espirituals té? Quines activitats espera de mi?
8. Quina ha de ser la meua actuació en l'equip per defensar el que vol el pacient?

En relació a la pregunta sobre com es converteixen els valors en competències professionals de les infermeres, el document de la Orde Hospitalari de Sant Joan de Déu<sup>11</sup>, dóna una resposta amplia ja que és una guia d'actuació, que recull actituds i comportaments en les fases d'atenció a la persona assistida: trobada, relació, vincle i comiat. A continuació es presenten les parts més destacables del mateix.

<b>TROBADA</b>	
El valor central serà l' ACOLLIDA. Rebre al que arriba amb un esperit d'afecte i esperança, que el permeti confiar en les persones que l'atenen i amb la institució.	
Actituds	Comportaments
<b>Preparació</b>	
<b>Mostrar</b>	<b>Creació d'entorn i espai</b>

Tranquil·litat	Preparar amb cura i antelació el moment i lloc idonis per a l'acollida. Controlar possibles cridades, interrupcions que poden alterar o rompre el procés de trobada.
Treball en equip	Garantir una bona acollida, fent que tot l'equip s'hi presenti en el moment adequat.
Gestió del temps	Preparar l'entrevista o intercanvi, sense estar pendent del rellotge.
Atenció	Assegurar una postura d'incondicionalitat i de privacitat.
<b>Recepció</b>	
<b>Mostrar</b>	<b>Clima de confiança</b>
Intimitat	Tocar a la porta abans d'entrar, o fer entrar a la persona, al lloc de trobada.
Individualitat	Conèixer el seu nom. Presentar-nos.
Proximitat	Apropar-nos, mirar a la persona a la cara, saludar, somriure, modular el to de veu. Establir comunicació verbal i/o no verbal.
Respecte	Demostrar a la persona que és el centre del nostre interès.
<b>Atenció</b>	
<b>Mostrar</b>	<b>Feedback - diàleg</b>
Confidencialitat	Explicar que el contingut de la informació resultant de l'entrevista serà tractat com a informació confidencial.
Observació	Escoltar a la persona sense presses, convidant al diàleg.
Concentració	Demostrar interès pel que d'interlocutor exposa.
Escolta activa	Evitar insistir en temes que no es vol tractar o incòmodes.
Reflexió	Evitar anteposar el nostre punt de vista. Evitar judicis de valor. Adequar el llenguatge per assegurar el diàleg. Afavorir que la persona comparteixi els propis recursos personals, els seus coneixements, inquietuds i pors.
Interacció	Escoltar i respondre de manera clara, concisa i responsable. Mantenir comunicacions clares sobre les expectatives mútues.
Empatia	Transmetre-li que no està sola, que ens interessa el que li passa.

Ètica	Establir proximitat des de el paral·lelisme moral.
-------	--

### RELACIÓ

El valor central serà la PROFESSIONALITAT. Virtut pública en la mesura en que serveix als interessos comuns de la societat, i una virtut privada en la mesura en que ajuda a l'individu a ser-ho realment, a ser autònom i no esclau de les seves activitats.

Actituds	Comportaments
<p><b>Intercanvi</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Mostrar</b></p> <p>Auto responsabilitat</p> <p style="text-align: center;">Franquesa</p> <p style="text-align: center;">Seguretat</p> <p style="text-align: center;">Autonomia</p>	<p style="text-align: center;"><b>Honradesa</b></p> <p>Tots els nostres impactes tenen un impacte en la relació i en som responsables.</p> <p>Xerrar amb sinceritat, honradesa.</p> <p>Tenir coherència verbal i no verbal.</p> <p>Demostrar a la persona que està davant d'un professional i que es pot sentir segura.</p> <p>Verbalitzar confiança en els nostres arguments.</p>
<p><b>Responsabilitat</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Mostrar</b></p> <p>Competència</p> <p style="text-align: center;">Implicació</p> <p style="text-align: center;">Compromís</p>	<p style="text-align: center;"><b>Competència</b></p> <p>Manifestar un alt nivell de competència professional: coneixements, habilitats i actituds.</p> <p>Implicar-nos activament en el procés. No ignorar el problema.</p> <p>Les persones no son l'excusa, son el centre.</p>
<p><b>Referència</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Mostrar</b></p> <p style="text-align: center;">Eficàcia</p> <p style="text-align: center;">Porositat</p> <p style="text-align: center;">Corresponsabilitat</p>	<p style="text-align: center;"><b>Obertura</b></p> <p>Ser capaç de liderar o cedir el lideratge en funció de la necessitat.</p> <p>Compartir visions. Treballar en xarxa.</p> <p>Mantenir una actitud activa i curiosa, amb inquietud per la cerca d'evidència davant les necessitats pròpies i de les persones.</p>

Formació	Adquirir els coneixements i habilitats necessàries per l'exercici del rol.
Autocrítica	Ser crític amb un mateix pel que fa a les accions, conductes i comportaments.
Obertura	Ser pro actiu. Fer propostes. Donar respostes de qualitat a les expectatives i necessitats de les persones. Tenir predisposició i una actitud positiva davant els canvis.
<b>Confiança</b>	
<b>Mostrar</b>	<b>Credibilitat</b>
Humor	Aportar humor i alegria. Afavorir canals de comunicació efectius.
Comunicació	Qüestionar i rebutjar postures contaminants, que poden enterbolir la cohesió de l'equip. Generar relacions no contaminants.
Facilitació	Demostrar actitud oberta davant propostes o crítiques constructives. Ampliar espais.
<b>Solidaritat</b>	
<b>Mostrar</b>	<b>Generositat</b>
Obertura	Compartir la informació del procés.
Sinceritat	Escoltar i ajudar a la persona des de la seva realitat. No emetre judicis de valor. Donar oportunitat i temps a la persona per comunicar sentiments.
No enjudiciar	Eludir postures endogàmiques i fomentar l'amplitud de mires. Evitar etiquetes generalistes que no deixen veure a la persona que està davant.
<b>Humilitat</b>	
<b>Mostrar</b>	<b>Ser persona</b>
Senzillesa	Fugir de la culpa. En la interrelació, començar per l'auto responsabilitat, la seguretat i la prudència.
Autoconfiança	Reconèixer la feina d'altres persones.

## VINCLE

El valor central serà el **COMPROMÍS**. El que transforma una promesa en realitat. És l'acció que xerra més alt que les paraules.

Actituds	Comportaments
<p><b>Constància</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Mostrar</b></p> <p>Coherència</p> <p style="text-align: center;">Fermesa</p> <p>Tolerància</p> <p>Autenticitat</p> <p style="text-align: center;">Ètica</p>	<p style="text-align: center;"><b>Concordança</b></p> <p>Les accions han d'estar en concordança amb els valors, paraules, intencions, acords, etc.</p> <p>Demandar a l'altre allò que nosaltres també faríem.</p> <p>Ser tolerants davant la diferència. Transmetre acceptació.</p> <p>Mostrar els propis valors i creences sense imposició.</p> <p>Practicar l'ètica en els actes quotidians, sense resultar accions extraordinàries o puntuals.</p>
<p><b>Honradesa</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Mostrar</b></p> <p>Reflexivitat</p> <p style="text-align: center;">Interdisciplinarietat</p> <p style="text-align: center;">Simetria</p>	<p style="text-align: center;"><b>Sinceritat</b></p> <p>Els actes de convivència han de partir de la reflexió i cercar l'equilibri.</p> <p>Establir relacions interpersonals que impliquin un equilibri entre fortalesa i temprança. Sense abandonar el jo, hem de saber donar cabuda a l'altre.</p> <p>Evitar utilitzar la jerarquia o l'uniforme per induir o imposar a l'altre.</p> <p>Utilitzar com a element clau la deliberació.</p>
<p><b>Sensibilitat</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Mostrar</b></p> <p>Alegria</p> <p style="text-align: center;">Empatia</p> <p style="text-align: center;">Acceptació</p>	<p style="text-align: center;"><b>Emoció</b></p> <p>Ser delicat i afectuós en el tracte. Posar humor.</p> <p>Mostrar calidesa amb els demás.</p> <p>Transmetre sentiments en les accions.</p> <p>Recollir i valorar la història de vida i creences en les persones.</p> <p>Afavorir l'esperança.</p>
<p><b>Justícia</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Mostrar</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Equilibri</b></p>



Responsabilitat	Ser just i responsable amb els recursos existents.
Respecte	Recollir i evidenciar la voluntat i les creences de les persones. Reflexionar sobre les seves necessitats.
Eficiència	Utilitzar i adequar els recursos necessaris per a cada activitat.

### COMIAT.

El valor central serà el RESPECTE. Valor que permet que l'home pugui conèixer, acceptar, apreciar i valorar les qualitats de l'altre i els seus drets.

Actituds	Comportaments
<p><b>Valoració</b></p> <p style="padding-left: 40px;"><b>Mostrar</b></p> <p style="padding-left: 80px;">Veritat</p> <p style="padding-left: 40px;">Objectivitat</p> <p style="padding-left: 80px;">Serenitat</p> <p style="padding-left: 40px;">Seguretat</p>	<p><b>Objectivitat</b></p> <p>Acceptar el moment del comiat sense eludir-lo.</p> <p>Estar oberts a recollir pors i contres del procés en una valoració compartida.</p> <p>Afavorir la comunicació perquè no quedin temes ocults.</p> <p>Animar a la persona a explicar les seves vivències.</p> <p>Eludir fer interpretacions sobre les aportacions rebudes.</p>
<p><b>Avaluació</b></p> <p style="padding-left: 40px;"><b>Mostrar</b></p> <p style="padding-left: 80px;">Interès</p> <p style="padding-left: 80px;">Esforç</p> <p style="padding-left: 40px;">Constància</p>	<p><b>Disponibilitat</b></p> <p>Ser capaç i entendre la necessitat de desaprendre.</p> <p>Entendre el canvi com una cosa inherent a l'ésser humà.</p> <p>Entendre que reconstruir ens pot donar la possibilitat de rectificar i reiniciar.</p> <p>Ser creatius.</p>
<p><b>Acceptació</b></p> <p style="padding-left: 40px;"><b>Mostrar</b></p> <p style="padding-left: 80px;">Honestedat</p> <p style="padding-left: 80px;">Dignitat</p> <p style="padding-left: 80px;">Valentia</p>	<p><b>Reconeixement</b></p> <p>Saber encaixar les crítiques. Reforçar els èxits aconseguits.</p> <p>Donar i rebre les gràcies.</p> <p>Emetre les opinions de forma respectuosa.</p> <p>Entendre, acceptar i acollir el final.</p>

Aquesta guia inclou la pràctica totalitat dels valors, virtuts i constructes ètics, citats en tota la literatura revisada. En definitiva, els anteriors comportaments són els que transformen els valors en competències professionals de les infermeres.

En la mateixa línia, el Codi d'Ètica de les infermeres de Catalunya<sup>7</sup> detalla les actituds i comportaments ètics de les infermeres necessaris per exercir la professió, respectant sempre la dignitat de la persona atesa, i coincidint amb la majoria d'autors.

Resulta interessant ressenyar que el Grup de Reflexió Ètica i Humanització de l'Hospital Sant Joan de Déu de Palma<sup>17</sup>, amb l'objectiu d'impulsar un estil de conducta basada en els valors institucionals, va elaborar en el 2012 una guia de recomanacions ètiques, per contribuir a traslladar els valors a la pràctica a través d'un conjunt d'orientacions concretes.

En relació a la pregunta del segon objectiu, la bibliografia revisada constata que hi ha documents que tenen perfectament definits els comportaments que tradueixen els valors en competències. Per tant, i en darrer lloc, és necessari contestar la següent pregunta plantejada en el tercer objectiu.

### **3. ELS SISTEMES D'AVALUACIÓ DE LES COMPETÈNCIES PROFESSIONALS DE LES INFERMERES INCLOUEN L'AVALUACIÓ DE L'APLICACIÓ DELS VALORS ÈTICS?**

L'augment de la complexitat, juntament amb la innovació de la tecnologia i del procés científic de les darreres dècades, fa imprescindible la qualificació dels professionals.

La definició de les competències sorgeix a partir de les exigències de les institucions formadores, els serveis i la societat, i de la necessitat de posseir una força laboral qualificada. És una prioritat de la salut pública la seguretat dels pacients, expressada en les polítiques de diferents organitzacions internacionals que vetllen per la qualitat dels serveis<sup>18</sup>.

La cultura valorativa del nostre país s'ha basat fonamentalment en mètodes tradicionals, i són pocs els experts que s'han atrevit a valorar objectivament la pràctica clínica. Des de principis del 1994 s'han realitzat projectes d'avaluació que permeten valorar les competències clíniques<sup>5</sup>.

Es tracta ara de comprovar, què diu la bibliografia revisada en relació a si els sistemes d'avaluació de les competències actuals inclouen l'avaluació de l'aplicació dels valors ètics.

En aquest sentit, diversos autors diuen que en la gestió per competències, els recursos humans juguen un paper essencial en la consecució dels objectius estratègics de l'organització. Aquesta gestió incideix tant en la conducta i exercici laboral, com en les actituds dels professionals i el compromís organitzacional<sup>6</sup>.

En la mateixa direcció opina Moretones<sup>14</sup>, quan expressa que cap sistema de gestió del risc assistencial i de prevenció de l'esdeveniment advers, serà efectiu si no inclou l'acceptació d'uns valors. Per l'autor, la responsabilitat professional exigeix competència, formació continuada, ús apropiat del coneixement, transmissió d'aquest coneixement, capacitat de treball en equip, i compromís amb la seguretat i amb la qualitat de l'assistència.

Així doncs, i justificant la tercera pregunta del treball, quan es vol mesurar i avaluar com són les accions, és imprescindible entrar dins el camp de les actituds i el que s'ha d'examinar són els comportaments. És en una actuació coherent i constant en el temps on es pot mesurar el reflex o l'absència del valor.

Són interessants dues visions semblants expressades per diferents autors. Torralba<sup>9</sup> afirma que els constructes ètics del tenir cura són les virtuts bàsiques i ineludibles, que es requereixen per a tenir cura d'un ésser humà amb excel·lència professional. La integració completa d'aquests constructes ètics, és fonamental per l'òptim desenvolupament de la tasca del tenir cura. Tots ells són necessaris, però cap és suficient de manera aïllada. Es requereixen mútuament.

En la mateixa línia, la filòsofa Victoria Camps<sup>4</sup> quan xerra d'excel·lència professional, diu que no hem de reduir la professionalitat només als aspectes materials i contractuals, sinó que hem d'incloure la dimensió moral adherida a principis i valors, ja que sense aquesta dimensió moral, es trobaria a faltar el bé dels pacients i la col·laboració en construir una bona imatge de la pròpia professió.

Per contestar a la pregunta relacionada amb si els sistemes d'avaluació de les competències actuals inclouen l'avaluació de l'aplicació dels valors ètics, tots els autors coincideixen en senyalar que la gestió per competències és una eina estratègica indispensable. És, impulsar a nivell d'excel·lència les competències individuals, d'acord a les necessitats operatives i garantir el desenvolupament i l'administració del potencial de les persones, del que saben fer o podrien fer<sup>6</sup>.

Cal recordar que l'avaluació de la competència clínica és un objectiu de les institucions compromeses en l'excel·lència professional<sup>5</sup>.

Segons Carretero<sup>5</sup>, no hi ha cap mètode que per si sol pugui proporcionar tota la informació necessària per jutjar la competència d'un professional. Així, és necessària la combinació de diferents mètodes perquè resulti eficient. Es descriuen els següents:

- **Mètodes per avaluar els coneixements:** preguntes d'elecció múltiple per proporcionar informació sobre les habilitats cognoscitives.
- **Mètodes per avaluar la competència:** exàmens orals i preguntes escrites, curtes o llargues, per avaluar la capacitat teòrica en la resolució de problemes clínics dels pacients.
- **Mètodes per avaluar l'actuació:** simulacions per ordinador i pacients simulats estandarditzats.

L'autor destaca l'avaluació clínica objectiva i estructurada (ECOE) com a format de prova en el que s'inclouen diferents mètodes valoratius, imprescindibles per permetre avaluar altres competències clíniques.

- **Mètodes per avaluar la pràctica professional:** el més important i complet. Proporciona informació sobre el que el professional realment fa en la seva pràctica. També és el més difícil, ja que intervenen factors que no només depenen del professional sinó de les institucions, dels recursos, de la massificació assistencial i de la motivació, entre altres.

Alguns dels instruments que faciliten l'avaluació de l'aplicació dels valors dins les competències professionals de les infermeres a aquest nivell, són:

- Escales d'avaluació global
- Revisió d'històries clíniques
- Observacions de la pràctica per companys
- Enquestes als usuaris
- Opinions de l'equip
- Indicadors de problemes

L'autor també parla de tres nivells diferents d'avaluació: en el desenvolupament professional continu individual, sobre la re certificació i en el compliment dels objectius assistencials.

En la mateixa línia, en el marc teòric i conceptual utilitzat en el projecte COM VA de l'Institut Català de la Salut (ICS), de definició i avaluació de competències assistencials i de gestió assistencial del professional d'infermeria a l'àmbit hospitalari, s'hi troben instruments i mètodes d'avaluació d'aquestes competències.

Així, en relació a si els sistemes d'avaluació de les competències actuals inclouen l'avaluació de l'aplicació dels valors ètics, es constata que els mètodes d'avaluació qualitatius, incorporen aspectes ètics i contextuals. Aquests mètodes consideren la possibilitat que pot existir més d'una manera de fer les coses ben fetes tenint en compte la complexitat de l'execució, però a la vegada impliquen integrar la subjectivitat de l'avaluador<sup>19</sup>.

Els autors afirmen que l'observació de la pràctica en el context en què s'executa és l'opció metodològica més directe. Aquesta observació pot ser participant o externa. Encara que la combinació d'avaluadors és la principal font de reducció de la subjectivitat en l'avaluació per competències.

El que justifica precisament la inclusió de l'avaluació de l'aplicació dels valors dins les competències, segons la bibliografia revisada, és contemplar la gestió per competències no sols en l'adquisició de coneixements i habilitats, sinó també en el desenvolupament de la motivació i dels valors. Això permet, a més de l'homogeneïtzació de la pràctica clínica, el creixement professional i l'avanç en la investigació i en el desenvolupament infermer<sup>20</sup>.

A conseqüència de la necessitat de garantir que els professionals d'infermeria estiguin formats i capacitats per oferir les seves cures amb eficàcia i eficiència, es determina el desenvolupament dels sistemes d'avaluació de la competència infermera.

Per poder arribar a l'avaluació dels valors dins les competències infermeres, i contestant a la pregunta del tercer objectiu, és fonamental analitzar els processos formatius, ja que el deteriorament del tenir cura no es pot relacionar sols amb les institucions i les pressions d'ordre econòmic, sinó també amb una deficitària formació del professional sanitari, particularment en l'àmbit de les ciències humanes, de la psicologia, de l'ètica i de les pràctiques comunicatives<sup>9</sup>.

L'educació orientada a les competències que postula el procés de Bolonya, requereix una adaptació dels sistemes valoratius. Aquest procés centre el sistema educatiu superior en resultats d'aprenentatge, i aquests s'expressen en competències avaluades, que posen l'adquisició de les actituds, valors i comportaments al mateix nivell que la dels coneixements i habilitats<sup>21</sup>.

En resposta a la tercera pregunta, es pot afirmar que dins la teoria de l'avaluació de les competències professionals s'inclou l'avaluació de conductes o actuacions de les infermeres en el dia a dia. Però també cal constatar, que la revisió bibliogràfica

realitzada no permet concloure si actualment els sistemes d'avaluació de competències que s'apliquen, inclouen l'avaluació de l'aplicació dels valors.

## **CONCLUSIONS**

En resposta a la pregunta inicial d'aquest treball, segons la literatura revisada, es pot afirmar que és important incloure l'avaluació dels valors ètics dins l'avaluació de les competències professionals de les infermeres. És interessant, perquè la seva inclusió és garantia de millor qualitat i excel·lència professional.

Per què en relació a la primera pregunta sobre quins valors ètics s'inclouen dins les competències professionals de les infermeres, a través d'una panoràmica representativa d'acord amb la literatura revisada, de les diverses aportacions dels valors ètics que s'inclouen dins les competències professionals de les infermeres, es pot percebre que hi ha una sèrie de virtuts que, amb noms diferents, es reiteren en un estudi i altre. Això indica que les virtuts del tenir cura no son patrimoni d'una escola, moviment o confessió, sinó que tenen un valor transversal.

La persona enriquida en virtuts tindrà millors qualitats per exercir la pràctica del tenir cura. I aquestes virtuts, són les que influeixen en la competència personal i professional. La importància en relació a la pregunta de com es converteixen els valors en competències, recau en que ja hi ha documents que indiquen clarament quines actituds i comportaments impliquen determinats valors. Aquests valors són els que marquen el sentit de l'acció perquè, tot i que estan expressats en paraules, completen el seu autèntic significat quan es mostren a la pràctica; són els pilars bàsics que ajuden a projectar cap al futur l'excel·lència professional. I per tant, són aquests valors els que s'han d'avaluar. Es constata que un canvi d'actituds, més que d'actuacions, requereix formació i reforç en valors, que permetin assolir l'objectiu central del tenir cura, o el que és el mateix, la màxima qualitat assistencial.

I també és important perquè en relació a si els sistemes d'avaluació de les competències professionals de les infermeres inclouen l'avaluació de l'aplicació dels valors ètics, tota la teoria sobre l'avaluació per competències diu que s'hi han d'incloure els valors. A la vegada, es reflecteix que l'avaluació per competències s'ha d'entendre com una eina facilitadora dirigida al futur a través d'un pla de millora individual.

Queda evidenciat, que a través de les conductes o actuacions de les infermeres, és possible avaluar el reflex o l'absència dels valors, mitjançant els diferents mètodes

proposats en la literatura revisada. El professional més adequat és el que a més de coneixements tècnics, té habilitats i actituds impregnades en valors.

El que no queda tant clar és si l'avaluació actual de les competències professionals inclou l'avaluació de l'aplicació d'aquests valors.

A partir d'aquestes conclusions, l'únic que queda ara, és plantejar una proposta ambiciosa i emprenedora. Dissenyar una eina d'avaluació facilitadora per les organitzacions compromeses en l'excel·lència professional. Una eina que permeti avaluar objectivament l'aplicació dels valors ètics dins les intervencions infermeres en la pràctica del dia a dia.

## **BIBLIOGRAFIA**

(1) Minsal Pérez D, Pérez Rodríguez Y. Hacia una nueva cultura organizacional: la cultura del conocimiento. *Acimed* 2007;16(3):0-0.

(2) Ramió Jofre A. Valores y actitudes profesionales Estudio de la práctica profesional enfermera en Catalunya [tesis doctoral]. Barcelona: Departamento de Sociología y Análisis de las Organizaciones Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Universidad de Barcelona 2005.

(3) Maestre BR. El concepto vida en la ética kantiana: algunas consecuencias para la bioética; The concept of Life in the kantian Ethics: some consequences in the Bioethics. 2007.

(4) Camps V. La excelencia en las profesiones sanitarias. *Revista Humanitas–Humanidades Médicas* 2007(21-2007).

(5) Carretero JMM. Los métodos de evaluación de la competencia profesional: la evaluación clínica objetiva estructurada (ECO). *Educ méd* 2005;8:18-22.

(6) Villa Andrada J, Garví García M, García Retamar S, Galindo Casero A, Merchán Felipe N, Rojo Durán R. LA GESTIÓN POR COMPETENCIAS: UN MODELO

PARA LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LAS ORGANIZACIONES SANITARIAS. Enfermería Global 2004;3(2).

(7) Consell de Col·legis d'Infermeres i Infermers de Catalunya. Codi d'Ètica de les infermeres i infermers de Catalunya. 2013.

(8) RNAO. Atención orientada al paciente. Guia de buenas prácticas en enfermería. 2006.

(9) Torralba Roselló F. Constructos éticos del cuidar. Enfermería Intensiva 2000;11(3):136-141.

(10) Feito L. La Ética del Cuidado como modelo de la ética enfermera. Metas de enfermería 2005;8(8):14-18.

(11) Orden Hospitalaria de San Juan de Dios. Pensar en la enfermería: una reflexión a partir del modelo de San Juan de Dios. Barcelona: OHSJD; 2011.

(12) Gallagher A, Zoboli, Elma Lourdes Campos Pavone, Ventura C. Dignity in care: where next for nursing ethics scholarship and research? Revista da Escola de Enfermagem da USP 2012;46(SPE):51-57.

(13) García AA. La ética del cuidado. Aquichan 2004;4(1).

(14) Moretones-Suñol MG. Dimensió ètica de la seguretat assistencial.

(15) Shahriari M, Mohammadi E, Abbaszadeh A, Bahrami M. Nursing ethical values and definitions: A literature review. Iranian journal of nursing and midwifery research 2013;18(1):1.

(16) Amaro Cano, María del Carmen. El método científico de enfermería, el Proceso de Atención, y sus implicaciones éticas y bioéticas. Revista Cubana de Enfermería 2004;20(1):1-1.



(17) Grupo de reflexión ética y humanización. Guía de recomendaciones éticas. Desde los valores a los cuidados del día a día. Palma: HSJD; 2012.

(18) Urbina Laza O. Competencias de Enfermería para la seguridad del paciente. Revista Cubana de Enfermería 2011;27(3):239-247.

(19) Juvé Udina E, Farrero Muñoz S, Matud Calvo C, Monterde Prat D, Fierro Barrabés G, Marsal Serra R, et al. ¿ Cómo definen los profesionales de enfermería hospitalarios sus competencias asistenciales? Nursing, 2007, vol.25, num.7, p.50-61 2007.

(20) Montero JCT, Sánchez JCC. La enfermería ante el espejo. Evaluación de competencias clínicas específicas de enfermería. Reto para el desarrollo profesional y la garantía de la seguridad clínica y la calidad asistencial. Evidentia: Revista de enfermería basada en la evidencia 2013;10(44):1.

(21) Palés-Argullós J, Nolla-Domenjó M, Oriol-Bosch A, Gual A. Proceso de Bolonia (I): educación orientada a competencias. Educ Med 2010;13(3):127-135.