



**UNIVERSITATEA DE MEDICINĂ ȘI FARMACIE  
„VICTOR BABEȘ” DIN TIMIȘOARA**

**MANAGEMENT CULTURAL ORGANIZAȚIONAL ÎN SERVICIILE DE  
SĂNĂTATE**

**SUPORT DE CURS PENTRU PROGRAMUL UNIVERSITAR DE MASTER  
MANAGEMENT EDUCAȚIONAL SANITAR**

**Prof.univ.dr. Ramona Amina POPOVICI**

## CONCEPTUL DE COMPETENȚĂ CULTURALĂ (II)

Competența culturală este nucleul îngrijirii centrate pe pacienți de înaltă calitate și are un impact direct asupra modului în care sunt primite și primite îngrijirile.

Conform raportului Institutului de Medicină, Tratatul inegal, care se confruntă cu disparitățile rasiale și etnice în asistența medicală, un corp constant de cercetare indică o lipsă de îngrijire competentă din punct de vedere cultural contribuie în mod direct la rezultatele slabe ale pacientului, la reducerea conformității pacientului și la creșterea disparităților de sănătate, indiferent de calitate a serviciilor și sistemelor disponibile. Pe lângă îmbunătățirea calității asistenței și a satisfacției pacienților, furnizarea de îngrijiri competente din punct de vedere cultural crește satisfacția locului de muncă și contribuie la păstrarea personalului. Mai multe definiții ale competenței culturale abundă în literatura de îngrijire a sănătății.

Cultura se referă la „tiparele de comportament învățate și gama de credințe atribuite unui grup specific care sunt transmise de generații. Acesta include moduri de viață, norme și valori, instituții sociale și o construcție comună a lumii fizice. " Competența este utilizată pentru a descrie comportamente care reflectă aplicarea adecvată a cunoștințelor și atitudinilor. Un profesionist în domeniul sănătății care a învățat competență culturală se angajează în acte de asistență, de susținere, de facilitare sau care să permită să se adapteze valorilor, credințelor și vieții culturale individuale, de grup sau instituționale, pentru a oferi asistență medicală de calitate. Cu alte cuvinte, ei demonstrează atitudini și comportamente care le permit să lucreze eficient cu indivizi cu medii diverse. Integrarea abilităților în asistența competentă din punct de vedere cultural îndeplinește șase scopuri pentru calitatea asistenței medicale: sigur, eficient, centrat pe pacient, în timp util, eficient și echitabil. Cel mai important, îngrijirea centrată pe pacient înseamnă că toți furnizorii de îngrijiri „cunosc” cu adevărat pacientul și iau în considerare diferențele culturale, nivelul de cunoștințe și preferințele.

Un sistem de îngrijire a sănătății competent din punct de vedere cultural este definit ca unul care recunoaște și încorporează importanța culturii, evaluarea relațiilor interculturale, vigilența față de dinamica care rezultă din diferențele culturale, extinderea cunoștințelor culturale și adaptarea serviciilor pentru a răspunde nevoilor unice din punct de vedere cultural. . Un sistem cultural competent integrează conștientizarea și interacțiunea credințelor și comportamentelor în

sănătate, prevalența și incidența bolii și rezultatele tratamentului pentru diferite populații de pacienți. (Sursa: Castillo & Guo 2011: 207)

## ❖ THEORETICAL MODELS

Teoreticianul Dr. Josepha Campinha-Bacote a dezvoltat modelul de îngrijire cultural competent, care identifică cinci construcții ale competenței culturale: conștientizarea culturală (o auto-reflectare a propriilor prejudecăți), cunoștințe culturale (obținerea informațiilor despre diferite culturi), abilitatea culturală (dirijare) o evaluare a datelor culturale ale pacientului), întâlniri culturale (experiențe personale cu pacienți din diferite medii) și dorință culturală (procesul de a dori să fie competent din punct de vedere cultural). Câmpinha-Bacote s-a referit la competența culturală ca la un proces, ceea ce înseamnă că furnizorul de servicii medicale ar trebui să se străduiască continuu să lucreze eficient în contextul cultural al fiecărui client. Organizații și competență culturală.

Centrul Național pentru Competențe Culturale de la Universitatea Georgetown afirmă că competența culturală necesită ca organizațiile:

- Au un set definit de valori și principii și demonstrează comportamente, atitudini, politici și structuri care le permit să lucreze eficient intercultural
- Au capacitatea de:
  - 1) diversitatea valorică;
  - 2) efectuează autoevaluarea;
  - 3) gestionează dinamica diferenței;
  - 4) dobândirea și instituționalizarea cunoștințelor culturale;
  - 5) adaptarea la diversitatea și contextele culturale ale comunităților pe care le deservesc
- Încorporați cele menționate mai sus în toate aspectele legate de elaborarea de politici, administrare, practică și furnizarea de servicii și implicați sistematic consumatori, părți interesate cheie și comunități Utilizați următoarele liste de control pentru a evalua competența culturală a organizației dvs. Verificând elementele care descriu cel mai bine organizația dvs., veți obține o

imagine mai clară a punctelor tari actuale și, cel mai important, a domeniilor de oportunitate. După ce cele trei liste de verificare au fost finalizate și revizuite, veți fi într-o poziție mai bună pentru a determina cursul de acțiune necesar pentru a obține competența culturală la locul de muncă și forța de muncă.

Cele trei liste de verificare incluse sunt:

- Zonele culturii organizației dvs. care pot afecta negativ calitatea asistenței medicale (domenii de oportunitate)
- Barierele competenței culturale
- Recomandări pentru îngrijirea competență din punct de vedere cultural.

*NOTĂ: A se vedea aceste liste la pag. 4.*

### **❖ ISTORIA TERMENULUI COMPETENȚĂ CULTURALĂ ȘI CRITICĂ**

Termenul de competență culturală este relativ nou, provenit de la Cross și colegii din 1989, care au propus îmbunătățiri serviciilor de sănătate americane pentru copiii cu „culoare” care au prezentat disparități grave de sănătate. Cross și colab. a explorat competența culturală ca un continuum (distructivitate culturală> incapacitate culturală> orb cultural> precompetență culturală> competență culturală> competență culturală) și strategii sugerate pentru dezvoltarea competenței profesioniștilor din serviciile de sănătate.

Antropologii critici pentru termenul „competență culturală” au propus alternative precum „competență structurală” și „smerenie culturală”, prin care se pune mai mult accent pe modul în care structurile societale informează poziționalitatea și agenția individuală. În educație, „competența interculturală” a obținut tracțiune. În timp ce în științele sănătății, „competența culturală” rămâne termenul acceptat dominant, acesta poate fi conceptualizat ca parte a unui continuum către siguranța pacientului: conștientizare culturală → sensibilitate culturală → competență culturală → smerenie culturală → siguranță culturală.

Autoritățile de reglementare din domeniul sănătății sunt autorizate să dezvolte și să evalueze competența - inclusiv competența culturală - a profesioniștilor lor. Atunci când competențele culturale au intrat în programele de științe medicale și medicale în anii 90, aceasta s-a concentrat în mare măsură pe serviciile de interprete și creșterea cunoștințelor oamenilor

despre modul în care oamenii din anumite etnii abordau o anumită problemă de sănătate. De atunci, instruirea sa dezvoltat pentru a se concentra asupra reflecției critice despre modul în care prejudecățile informează practicile de îngrijire. Există o diversitate semnificativă în formarea competențelor culturale. Doi termeni-cheie funcționează în discursul competenței culturale în domeniul sănătății; siguranță și competență.

Siguranța pacientului este primordială. Aceasta include siguranța lor culturală. Durie explică „centrele de siguranță culturală pe experiențele pacienților sau ale clienților, în timp ce competența culturală se concentrează pe capacitatea lucrătorului de sănătate de a îmbunătăți starea de sănătate prin integrarea culturii în contextul clinic”.

Nguyen adaugă, „siguranța culturală oferă un cadru de implicare cu pacienții, astfel încât pacienții să poată afirma puterea și controlul asupra propriei lor sănătăți și bunăstare”. Pacienții merită un acces echitabil la practicile de îngrijire în condiții de siguranță din punct de vedere cultural, la fel ca și profesioniștii din domeniul sănătății.

Competența culturală implică oamenii care tratează oamenii într-un mod care îi face să simtă că ideile, valorile, tradițiile sau comportamentele lor sunt recunoscute și respectate. Este ceea ce facem pentru a promova siguranța culturală, egalitatea și echitatea. A fost definită drept „capacitatea de a acționa pentru a sprijini servicii adecvate din punct de vedere cultural și lingvistic. Încorporate în conceptul de competență culturală sunt cunoștințele, convingerea și capacitatea de acțiune la nivel individual și organizațional ”. Tabelul 1 prezintă caracteristicile cheie stabilite ale siguranței și competenței culturale.

Recenzii sistematice ale instruirii competențelor culturale, cum ar fi de la Price și colab. și Truong și colab. (2014) arată clar că există multe abordări ale competențelor culturale și că relativ puține sunt evaluate în mod adecvat. Diversitatea abordărilor vorbește de diversitate în înțelegerile despre competența culturală.