

**“COMISSIONS :**  
**UN CANVI EN LA VISIÓ I EN LA**  
**INTERVENCIÓ”**



## ÍNDEX

<b>1. INTRODUCCIÓ :</b>	<b>1</b>
<b>2. OBJECTIUS :</b>	<b>5</b>
<b>3. METODOLOGIA :</b>	<b>6</b>
3.1    Comissió Treball en equip	7
3.2    Comissió de Festes	8
3.3    Comissió de Formació	9
3.4    Comissió de Cura del resident	9
<b>4. RESULTATS : MILLORES EN L'EFICÀCIA, EFICIÈNCIA I APLICABILITAT EN EL SECTOR</b>	
4.1    Comissió Treball en equip	10
4.1    Comissió de Festes	11
4.2    Comissió de Formació	12
4.3    Comissió de Cura del resident	12
<b>5. CONCLUSIONS :</b>	<b>13</b>
<b>6. BIBLIOGRAFIA :</b>	<b>15</b>

## 1. INTRODUCCIÓ

“ Si vols construir un vaixell, no has de començar buscant fusta, tallant taules o distribuint feina, sinó que primer has de despertar en els homes l’anhel del mar”

Antoine de Saint-exupéry

L’atenció a la gent gran es va iniciar fa més de 30 anys amb el servei de residència assistida, i al llarg dels anys s’ha ampliat la cartera de serveis sempre amb la voluntat de servir i d’estar a prop de la comunitat i, alhora mantenir les persones integrades i arrelades a la població.

Els equipaments dels serveis estan situats en ple nucli urbà , d’una població de més de 8000 habitants situada en una comarca de la Catalunya Central.

La gestiona una entitat sense ànim de lucre, amb un òrgan de govern directament vinculat a l’administració local.

A dia d’avui l’entitat gestiona els serveis de residència assistida (21 places: 10 privades i 11 de centre col·laborador), centre de dia (14 places + 3 servei de menjador) i habitatges de serveis (26 places) .

Els serveis beneficien directament a més de 60 persones grans i a les seves famílies. I indirectament arriba a moltes més persones degut a l’elevat número d’activitats que es fan amb d’altres entitats i serveis de la població. Com poden ser : activitats intergeneracionals, sortides a la comunitat, activitats per mantenir les festes tradicionals populars catalanes,... L’entitat té una nombrosa xarxa entreteixida de familiars, voluntariat, entitats socials, culturals, centres educatius, centres sanitaris,... Aquest treball en xarxa és el que ens permet millorar la qualitat de vida de les persones (entenent la qualitat de vida segons la OMS (1994) com *“la percepció personal d’un individu de la seva situació de vida dins del context cultural i de valors en que viu, en relació amb els seus objectius, expectatives, valors i interessos”*<sup>1</sup>), potenciar el vincle biopsicosocial i

---

<sup>1</sup> OMS (1994)

així promoure també la socialització a través del manteniment de les relacions comunitàries. Mantenir aquest vincle social és molt beneficiós i enriquidor per les persones i alhora facilita una millor adaptació a la nova realitat en el procés vital de la persona.

La base del servei és la Qualitat Humana en l'atenció diària i el respecte cap a les persones.

L'any 2011 es dóna especial prioritat a la cerca de l'excel·lència, i en la millora de qualitat i la millora contínua dels processos en la intervenció diària del centre.

L'entitat aposta per la qualitat i professionalització de l'equip humà d'acord amb els valors de la organització, i fomentant el treball en equip interdisciplinari.

Entenent el treball en equip com aquell treball fet per diversos individus on cadascun d'ells fa una part però amb un objectiu comú.<sup>2</sup> I la interdisciplinarietat com un conjunt de disciplines connexes entre si i amb relacions definides amb l'objectiu de que les seves activitats no es produeixin de forma aïllada, dispersa i fraccionada.<sup>3</sup>

Per fer extensiu el coneixement del què es fa i la detecció d'àrees de millora, es crea el CPC ( Consell de Participació del Centre). Així disposem d'una eina de participació i comunicació sobre el funcionament del centre format per diferents representants de les persones implicades a la residència (1 representat de direcció, 1 representant de voluntariat, 1 representant de patronat, 1 representant de familiars, 1 representant dels usuaris i 1 representant de treballadors d'atenció directa i 1 d'atenció indirecte).

---

<sup>2</sup> «[Teamwork](#)». *Merriam-Webster Dictionary online*. Consultat el 14/10/2015.

<sup>3</sup> Tamayo y Tamayo, M. (2004)

La millora continua ha de ser un objectiu permanent de l'organització. L'excel·lència només es pot assolir mitjançant un procés de millora continua. Millora en tots els àmbits: capacitats del personal, eficiència dels recursos, relacions socials amb els membres de l'equip i amb la comunitat,... que es tradueix en una millora del servei integral que es presta<sup>4</sup>.

Així doncs, el 2010 es va implementar al funcionament del centre les reunions trimestrals en el qual intervenen tot el personal del centre, tant d'atenció directe com indirecte. Les reunions es caracteritzen per una participació activa i dinàmica.

El 2011 per seguir millorant la qualitat del servei i, fruit d'un acord en una reunió trimestral del personal, es formen les **COMISSIONS DE TREBALL** amb la finalitat d'aconseguir un canvi en la metodologia de la intervenció dels professionals. Aquest procés es basa en l'afany de millora contínua i de participació de totes les persones del centre.

Una comissió és una reunió de persones delegades temporalment per a fer una cosa o prendre resolucions en nom d'altres.<sup>5</sup>

Es creen 4 comissions consensuades entre tots els treballadors. S'acorda que tots els treballadors haurien de formar part com a mínim d'una de les comissions però si volen poden ser membres de més d'una o de totes elles. L'elecció de formar part d'una o altra va en funció de les motivacions individuals de cadascú. La metodologia de treball de cada comissió és lliure en funció de les necessitats que té cadascuna d'elles.

Per tal de poder donar una intervenció integral i global a la persona, es creen les següents comissions de treball:

---

<sup>4</sup> <http://www.guiadelacalidad.com/modelo-efqm/mejora-continua> Consultat 19/10/2015

<sup>5</sup> <http://www.diccionari.cat/> Consultat 19/10/2015

- COMISSIÓ DE TREBALL EN EQUIP
- COMISSIÓ DE FESTES
- COMISSIÓ DE FORMACIÓ
- COMISSIÓ DE CURA DEL RESIDENT

El dia a dia és canviant, i les necessitats també, per aquest motiu, actualment ens estem formant en l'ACP( Atenció Centrada en la Persona) com a línia estratègica de treball per a millora de qualitat del servei de residència i centre de dia.

Fruit del treball de les diferents reunions i comissions en surt la Missió, Visió i Valors del centre:

## **MISSIÓ**

Donar atenció social i sanitària adequada a les necessitats de les persones grans, de les persones fràgils, i de les persones amb necessitats especials, fent un acompanyament integral per assolir el seu màxim confort i benestar en el seu procés vital

## **VISIÓ**

Ser un referent per a la comunitat en l'atenció centrada en la persona (ACP), per proporcionar a les persones grans, a les persones fràgils, i a les persones amb necessitats especials i al seu entorn una atenció de qualitat des d'una vessant humanista.

## **VALORS**

### ***Respecte***

Reconeixem la persona amb dignitat, l'escoltem i acceptem la seva història de vida i el seu present. Vetllem sempre pels seus drets.

### **Personalització**

Treballem basant-nos en l'ACP (atenció centrada en la persona) per aconseguir el seu màxim benestar i confort diari.

### **Confiança**

La persona i el seu entorn tenen la seguretat de comptar amb l'ètica, caràcter i professionalitat de la institució i del personal que hi treballa.

### **Professionalitat**

Treballem amb corresponsabilitat amb l'ús adequat de la informació i ens comprometem a protegir la intimitat que defineix cada persona. Ens comprometem a seguir els acords unificats per l'equip a través del respecte, transparència i treball en equip

## **2. OBJECTIUS**

“ Al pujar una gran muntanya ningú deixa a un/a company/a per assolir el cim sol”

Tenzing

Arrel d'un curs de formació continuada, sorgeixen els objectius comuns que totes les comissions estableixen com a camí comú que permeten treballar vers, una millora contínua assistencial.

Els tres objectius consensuats entre totes els professionals de la residència són:

- Millorar la comunicació amb acords i compromisos
- Mantenir i transmetre els valors inicials del centre
- Escoltar els interessos i necessitats de les persones

Cada comissions té un objectiu específic :

Comissió de treball en equip :

- Millorar el clima de treball entre els professionals

#### Comissió de Festes :

- Reforçar el vincle entre les persones i la seva comunitat amb moments d'il·lusió.

#### Comissió de Formació :

- Engregar un pla de formació intern, d'acord amb els interessos i necessitats de les persones

#### Comissió de cura del resident :

- Aconseguir una atenció diària consensuada i unificada, on el centre és la persona

### **3. METODOLOGIA**

“ La força està en les diferències, no en les similituds”

Stephen Covey

La metodologia de les comissions, és una metodologia lliure, dinàmica i participativa; i que té una metodologia global, unificada per totes.

La metodologia global que consensua el funcionament de les mateixes funcions a través de : reunions anuals més o menys periòdiques on es parla dels diferents objectius que es proposa la comissió per portar a terme al llarg d'aquell any (semestre, trimestre,...). A la última reunió es va acordar a la que se n'havien de fer mínim 2 reunions a l'any. A la primera reunió s'acorda quin serà el funcionament de cada comissió.



Per tal de fomentar la participació es creen les comissions com una via oberta de participació directe en el procés de presa de decisions, un respecte cap a la formació i coneixement de cada persona de manera que aquesta es senti part important i integrada a l'equip.

Totes les reunions que es realitzen, es redacta un acta.

A cada reunió hi ha un encarregat de portar l'acta que serà pública per tots els treballadors on hi consta els assistents, lloc i hora de reunió, temes que s'han tractat, els objectius, acords a què s'ha arribat la comissió i firmada per tots els assistents a la reunió en conformitat del què s'hi exposa; i la propera data de reunió.

L'acta s'arxiva per comissió que s'ha reunit i es deixa al despatx assistencial, d'aquesta manera tots els professionals del centre hi tenen accés amb l'objectiu que sigui llegida.

Cada comissió treballa els seus objectius, però hi ha una interrelació entre totes les comissions i hi ha el compromís de tot l'equip perquè les propostes i els acords de cada una de les comissions es portin a terme per part de tot l'equip..

### **3.1 Comissió de Treball en equip**

La metodologia que segueix la comissió de treball en equip, com la de la resta de comissions ha sorgit de les pròpies treballadores que en formen part.

Es troben amb reunions esporàdiques, mínim un parell a l'any on acorden una activitat a portar a terme per part de tot l'equip.

Aquesta activitat sempre és voluntària però sempre està oberta a la participació de totes les persones que treballen al centre, fins i tot està oberta a altres col·lectius així com familiars de les persones que viuen al centre i que vénen al centre de dia, familiars dels treballadors i el grup de voluntaris. Aquest fet depèn de l'objectiu concret de l'activitat.

Aquestes trobades sempre fomenten un bon ambient i propicien que es respectin i millorin les mancances; i que es valorin les qualitats que té cada persona dins l'equip per tal de poder oferir el millor com a persones que formem part d'un equip. I com equip que estem integrats dins de la comunitat, en la intervenció de les persones grans.

L'objectiu d'aquestes trobades és fomentar que hi hagi un millor clima de treball dins l'equip i que se'n puguin beneficiar de primera mà totes les persones vinculades al centre, tant amb la seva intervenció directe com indirecte.

### **3.2 Comissió de festes**

El vincle amb la comunitat està molt arrelada al centre assistencial i al centre de dia. L'ésser humà es social per naturalesa, per això amb aquesta comissió es manté el vincle entre la comunitat i els diferents vincles afectius de la persona. Les festes tradicionals populars són un bon mitjà per poder mantenir aquest vincle. La comissió participa activament i es fan dues trobades amb la gent gran i la comunitat amb una implicació molt important de les persones que viuen el centre. Aquestes dues trobades són les més emblemàtiques i important per la gent gran com són : Pasqua i Nadal. Aquestes trobades són recordats com a bons moments per compartir, retrobar velles amistats, etc.

La comissió de festes, en aquestes dues actuacions, obre la participació a totes les persones del centre ( voluntaris, familiars i treballadors)

### **3.3.Comissió de formació**

Cada professional té una formació específica que pot ser de gran ajuda a la resta de l'equip, i també tant pels coneixements personals com professionals. Per aquest motiu la comissió de formació realitza a principis d'any un llistat de temes o interessos que cal respondre per tal de fer una oferta formativa segons les àrees de formació d'interès. A través d'aquesta formació es pretén unificar els coneixements, unificar recursos, i afavorir el creixement professional i el potencial humà de les persones que integren l'equip interdisciplinari.

### **3.4 Comissió de cura del resident**

A la comissió de la cura del resident es realitza com a les altres comissions una acta amb els acords presos. Les reunions en aquesta comissió són més freqüents. Es reuneixen professionals d'atenció directe per treballar en funció de les necessitats personals diàries que s'han de realitzar, mantenint el màxim els hàbits i/o costums de la persona i respectant sempre la intimitat de la persona. El fet de comprometre'ns amb els acords implica que la responsabilitat sigui compartida en la intervenció diària. Això comporta que les persones vagin canviant a poc a poc la intervenció diària, ja que es realitza des d'una posició més realista, horitzontal i col·laborativa.

Al llarg dels 4 anys que porten en funcionament les comissions hi ha hagut anys més actius i d'altres no tant pel que fa al ritme de trobades. A les reunions trimestrals es torna a valorar i avaluar el funcionament de cadascuna d'elles i si hi ha uns criteris mínims a pactar per millorar-ne el funcionament,

com ara garantir un mínim de 2 reunions l'any per comissió i la possible rotació del personal a cadascuna d'elles per mantenir-les actives i amb motivacions noves per seguir endavant amb el projecte.

#### **4. RESULTATS : MILLORES EN L'EFICÀCIA, EFICIÈNCIA I APLICABILITAT EN EL SECTOR**

S'ha observat que les comissions són una eina innovadora per a la millora de la qualitat assistencial, ja que han potenciat un vincle positiu i motivador, i es percep un augment de la implicació en l'entorn humà.

Els resultats són satisfactoris, ja que s'ha pogut observar una gran implicació i major vinculació a la feina per part del personal del centre respecte a la situació anterior de posada en marxa de les comissions .

Creiem que és una bona eina per poder ser aplicada en el sector assistencial, ja que, els vincles que s'estableixen entre les persones són amb un sentiment positiu i el vincle personal i professional es percep d'una altra manera en la relació a la persona, i el seu entorn humà i no humà.

##### **4.1 Comissió de treball en equip**

“No diguis “ es impossible”. Digues “ no ho he fet encara”

Proverbi japonès

Al llarg d'aquest període, s'ha pogut observar i percebre que s'ha reforçat les qualitats positives de cada treballador/a, així enfortint potencialitats a nivell personal que repercuteix positivament en l'empoderament de l'equip i en la seva intervenció diària.

A continuació hi ha l'opinió d'una integrant de treball en equip i comenta el seu motiu per tal de formar part d'aquesta comissió : “ **Sempre he estat partidària d'un bon ambient laboral per poder aconseguir qualsevol fita que ens podem proposar. M'agrada estar en contacte amb la gent**”.

#### **4.2 Comissió de festes**

“L'única manera de fer un gran treball, és estimar allò que fas”

Steve Jobs

Fomentant la part lúdica, s'estableix un vincle efectiu i social molt important. Al mateix temps es poden reduir els estereotips de viure en un centre assistencial , i es crea un vincle social molt beneficiós en el dia a dia en la intervenció diària.

Així doncs es crea un nexa d'unió i un vincle positiu entre professionals, familiars, voluntaris i persones del centre. Molt enriquidor i positiu, tal com diu una component d'aquest grup : “ **te permite conocer, a tus compañeras desde otra perspectiva y estar en un lugar distinto con tus compañeras, con los familiares de los residentes y los voluntarios**”. I afegeix una altre component del grup : “**Es una forma d'integrar-te amb la gent i donar alguns moments d'alegria juntament amb altres persones**”.

### 4.3 Comissió de formació

“ Esforça't per aprendre alguna cosa nova avui”

Marie Fontaine

Potenciació dels coneixements i habilitats internes dels professionals per beneficiar la qualitat de l'atenció i per fomentar el respecte dins l'equip.

Aspectes que creu rellevant una persona de la comissió : ***“D'aquesta manera es contribueix a realitzar una formació significativa per la persona i l'equip i al mateix temps, se'n beneficiïn el benestar de les persones usuàries”.***

Una altre component de la formació creu molt important està en aquesta perquè : ***“creu en la formació contínua com a forma de creixement personal i de l'equip”.***

### 4.4 Comissió de cura del resident

“ El que no entengui una mirada, no entendrà una llarga explicació”

Proverbi àrab

S'ha pogut observar que la intervenció diària ha millorat en la qualitat d'atenció individualitzada mitjançant la unificació dels objectius del treball consensuat. I es potencia molt més la intervenció segons les capacitats de la persona. Les persones grans requereixen més temps per poder-les realitzar, ja sigui pels

hàbits, costums adquirits al llarg dels anys... En el procés de millora continua, es pretén donar la màxima atenció integrada i el màxim benestar i confort, tant a la persona com al seu entorn proper.

Tal com ens explica una component de la comissió : “ **com que el dia a dia és canviant, s’ha d’intentar millorar l’atenció diària i reformular l’atenció a les persones i el treball en equip**”.

## 5. CONCLUSIONS

“ Si busques resultats diferents, no facis sempre el mateix”

Einstein

Es d’agrair la confiança que ens atorguen cadascuna de les persones que confien en el centre assistencial per tal de poder donar el màxim confort i benestar a les persones que més estimen. Moltes vegades, els familiars no poden tenir cura de les seves necessitats actuals i han de prendre una decisió per tal d’adaptar-se a la nova realitat en el procés vital de la persona.

En el moment en que la persona ha de fer el canvi de domicili, i a d’anar a viure en un centre assistencial, no és un abans i un després en la seva vida; sinó que és un continuar en el seu camí.

Des dels inicis del servei hem de tenir en compte que les necessitats van canviant i les persones que atenem i acompanyem també. Als inicis les persones eren totalment autònomes (a nivell físic, cognitiu, de presa de decisions, funcionals,...). Actualment hi ha un altre perfil de persones que hem

d'atendre. Però també hem de dir que hi ha persones incurables, però mai incuidables.

El centre és un centre assistencial, però que forma part d'una comunitat. El centre, per l'arrelament que té a la comunitat, conforma una família molt gran formada per : usuaris de la residència, del centre de dia, dels habitatges de servei, el patronat, els treballadors, familiars i els voluntaris. Per tal d'adaptar-nos a les necessitats de les persones grans, per tal de poder garantir una bona qualitat de vida i un millor acompanyament en el seu benestar. És per aquest motiu que han sorgit, des del propi personal del centre les comissions de treball, amb l'objectiu de poder impulsar un canvi en la visió i en la intervenció.

Utilitzant aquestes comissions aconseguirem, com a equip, una millora en tots els àmbits relacionats amb la persona i en la nostra manera de treballar. Desenvoluparem les diferents virtuts que té cada persona, i la individualitat de cadascú. Promourem la implementació d'una atenció directa i indirecta amb una major implicació i interacció dels professionals que cuiden les persones del centre. Totes aquestes variables unides , sumen un potencial molt important per a provocar canvis en positiu i propostes innovadores en la cerca de l'excel·lència.

*“ No es veu bé més que amb el cor; l'essencial és invisible per als ulls».*

*Antoine de Saint-exupéry*



## 6. BIBLIOGRAFIA

- Diccionari [pàgina a Internet]. Barcelona: Grup Enciclopèdia Catalana; 2015. Disponible a: [www.diccionari.cat](http://www.diccionari.cat). Consulta: octubre 2015
- 
- Guía de Calidad [pàgina a Internet]. Álava: Modelo Europeo de la Excelencia Profesional; 2015. Disponible a: [www.guiadelacalidad.com](http://www.guiadelacalidad.com). Consulta: octubre 2015
- 
- Merriam Webster [pàgina a Internet]. Encyclopedia Britannica Company: dictionary online; 2015. Disponible a: <http://www.merriam-webster.com/dictionary/teamwork>. Consulta: octubre 2015
- 
- Organización Mundial de la Salud [pàgina a Internet]. Acción Sanitaria en el sistema de las Naciones Unidas, 2015. Disponible a: <http://www.who.int/es/>. Consulta: octubre 2015.
- 
- Roldán, N. (2006). El trabajo en equipo interdisciplinar con personas mayores. En Pérez de Guzmán Puya, M. V (coord). *Organización y gestión. Agentes al servicio de los Mayores* (pp. 129-152).
- 
- Tamayo y Tamayo, M. (2004): *Diccionario de la investigación científica*, 2ª ed. México: Limusa