

# Gestió dels conflictes derivats en la crisi de COVID en Residències familiars i l'equip



**Penny Subirats**  
Directora Tècnica L'Onada la Ràpita Serveis a les persones



## INTRODUCCIÓ

La pandèmia ha estat devastadora a les residències i l'aplicació de certes mesures preventives provocaren conflictes entre residents, famílies, equip i protocols.

Sovint és inviable l'aplicació de certes mesures a persones amb alt deteriorament cognitiu. A les residències la principal causa de baixes és la defunció. Trobem relacions familiars complicades, on és present el sentiment de culpa, i la gestió emocional requereix mediació.

## OBJECTIU

- Portar a terme un procediment de la gestió dels conflictes derivats de la COVID-19 a través de la mediació i que aquest mètode sigui valorat de forma positiva per les parts.
- Promoure l'Atenció Centrada en la Persona (ACP).
- Ampliar la comunicació, mantenir la fidelització i sentiment d'acompanyament durant la pandèmia.



## METODOLOGIA

**DETECCIÓ** casos i situacions que viuen conflicte al compliment de protocols, l'equip tècnic emplenar un formulari i s'envia al mediador.

**PROPOSTA** de mediació a les parts, informant de les característiques i normes.

**REUNIONS DE MEDIACIÓ** amb el mediador adaptant-les a la normativa (trucada, videotrucada, reunió presencial...).

**ACORDS** als quals arriben les parts (mesures excepcionals).

**VALORACIONS** per part de l'equip del treball portat a terme.



## RESULTATS

Amb la mediació treballem de forma àgil i senzilla, la formació en ACP faciliten els acords i es porten a terme amb responsabilitat i anàlisi de l'equip tècnic del centre.

Durant un any es realitzen 57 fitxes de conflictes, treballats en 54 casos. Es realitzen 85 enquestes (33 a residents, 25 familiars i 27 gerocultors) i 10 entrevistes a residents per realitzar la valoració dels acords pactats.



## CONCLUSIONS

La mediació entre les parts ha estat un bon mètode per resolució de conflictes, i de forma contundent ho manifesten les parts, la mediació porta a comprendre a l'altre, fomenta l'empatia.

Les persones són capaces de trobar eines i arribar a acords.

