

Resolució de conflictes

Millorar la convivència per garantir una atenció de qualitat

Autors: Jèssica Vila Alberch, Iolanda Baron Torres, Marta Caballero Vilardell, Olga Castro Lamubla, Aina Prat Roset, Maite Costa Casanovas
Lloc de treball: EAP Navàs-Balsareny

INTRODUCCIÓ

Identifiquem els següents tipus de conflictes:

- **Entre professionals:** Poden ser deguts a diferències en l'estil de treball, en les prioritats professionals, en la comunicació interna o en les decisions relacionades amb el tractament dels pacients.
- **Amb pacients:** Aquests poden sorgir per una mala comunicació, problemes en la gestió de les expectatives, diferències culturals o d'interpretació, o conflictes sobre el pla de tractament.
- **Amb les famílies dels pacients:** La pressió familiar, les expectatives no complertes, i la falta d'informació o suport poden generar desacords i malentesos.

OBJECTIUS I LÍNIES D'ACCIÓ

Creació d'un grup de treball per analitzar els conflictes més freqüents i establir estratègies de resolució concretes.

Fem entrevistes personalitzades amb les persones afectades, potenciant:

- **Escolta activa:** Fer que totes les parts se sentin escoltades
- **Clarificar objectius:** Assegurar-se que tots els implicats entenen les necessitats i preocupacions de l'altre.
- **Saber fer ús de la "comunicació no violenta":** Expressar-se de manera que no sigui acusatòria i en què es fomentin solucions constructives.

L'objectiu final és garantir la qualitat de l'atenció i la seguretat dels pacients, així com es manté un ambient de treball positiu per als professionals de la salut.

MATERIAL I MÈTODE

- **Anàlisi de conflictes freqüents**
 - Identificació dels principals escenaris de conflicte: entre professionals, amb pacients i amb famílies.
 - Discussió oberta sobre causes, conseqüències i possibles vies de millora.
 - La referent de gestió de l'opinió, en casos concrets de reclamacions, fa un treball per dissenyar millores internes de circuits.
- **Disseny de línies d'actuació concretes**
 - Propostes de millora en la comunicació interna i externa.
 - Introducció d'eines com la comunicació no violenta i l'escolta activa.
- **Recollida de propostes i bones pràctiques**
 - Aportacions dels membres de l'equip sobre casos reals.
 - Trobades Amables 360 entre els membres de l'equip

RESULTATS

1. **Millora en l'abordatge dels conflictes amb pacients**
Els professionals responen amb més empatia i serenitat davant situacions de tensió.
2. **Reducció dels malentesos**
La comunicació clara i l'escolta activa eviten errors i tensions innecessàries.
3. **Pacients més ben informats**
S'assegura que entenen els riscos, opcions i límits del tractament proposat.
4. **Atenció a les queixes més efectiva**
Les reclamacions es gestionen amb rapidesa i respecte, evitant l'escalada del conflicte.
5. **Major satisfacció i confiança**
Pacients i professionals perceben un ambient més positiu i col·laboratiu.



El conflicte en l'atenció al pacient

CONCLUSIONS

- **La resolució de conflictes millora l'eficiència professional**
Millor comunicació, menys tensió i més col·laboració entre equips.
- **Augmenta la satisfacció dels pacients**
Un entorn més empàtic i ben gestionat genera confiança i confort.
- **Millora el benestar de l'equip de treball**
Redueix l'estress i crea un ambient més positiu i segur per als professionals.

CLAUS PER A L'ÈXIT

- **Gestió de les expectatives**
Ajudar els pacients a entendre què es pot oferir des de l'Atenció Primària (temps, recursos, especialitats) evita frustracions.
- **Empatia i informació clara**
Proporcionar explicacions comprensibles sobre diagnòstics i tractaments redueix tensions i millora la relació assistencial.
- **Formació contínua i compromís col·lectiu**
La resolució de conflictes és una habilitat que es pot entrenar i que requereix implicació de tot l'equip