

M. Rosa Heras Fortuny

M. Rosa Heras Fortuny, nascuda a Terrassa el 5 d'agost de 1954, cursa els estudis d'infermeria a l'escola de Sta. Madrona de Barcelona els anys 1972-1975. Després de realitzar diferents treballs en l'àmbit hospitalari comença a treballar en l'àmbit d'atenció primària i comunitari on ha realitzat tasques assistencials de direcció i gestió. Ha realitzat formació en Qualitat, Màster Internacional en conflictologia a la UOC l'any 2004-2005 i posteriorment Màster de mediació en organitzacions de Salut a la UB IL3. L'any 2005 va poder realitzar el projecte del màster de la UOC a l'ICS (Institut català de la Salut) en l'àmbit de l'Atenció Primària i actualment es membre de l'equip que impulsa el projecte d'implantació d'una unitat de mediació i Gestió Alternativa de Conflictes a l'ICS.

Eva M. Monge Baciero

Eva Monge Baciero, nascuda a Barcelona el 20 de juliol de 1971, **llicenciada en Psicologia Clínica**, Titulada Superior en **Criminologia** i Màster en **Mediació en organitzacions de Salut. Consultoria en Gestió de Conflictes** per la Universitat de Barcelona. Ha treballat al Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya, en l'àmbit dels centres penitenciaris. Actualment treballa a l'Institut Català de la Salut, com a tècnica, on coordina el projecte d'implantació de la Unitat de Mediació i Gestió Alternativa de Conflictes a l'ICS. També desenvolupa tasques com a consultora, mediodora i formadora a la Consultoria Equip Mediem, SL.

Institut Català de la Salut (ICS)

L'Institut Català de la Salut (ICS) es va constituir com a entitat gestora de la Seguretat Social adscrita al Departament de Salut i és el **principal proveïdor públic de serveis sanitaris de la Generalitat de Catalunya**. Actualment s'ha aprovat la llei que el converteix en empresa pública de referència del sistema sanitari català, per facilitar així la seva adequació a les necessitats de salut dels ciutadans.

Dona cobertura sanitària a **5.867.037 usuaris**, aproximadament un 80% de la població catalana.

Està present en tot el territori català oferint serveis integrals, des de la prevenció i la promoció de la salut fins al diagnòstic i tractament de les malalties complexes.

Compta amb més de **40.000 professionals** que vetllen per la qualitat de l'assistència, docència i recerca.

Àmbit d'Atenció Primària

272 Equips d'Atenció Primària

- 40 Centres d'Especialitats
- 32 Centres d'Atenció Urgent
- 8 Laboratoris d'Anàlisi Clínics
- 32 Serveis de Radiologia
- 15 Serveis de Rehabilitació
- 8 Centres de Salut Mental

Àmbit d'Atenció Hospitalària

8 Hospitals

- Més de 4.050 llits
- Més de 125 quiròfans
- Més de 650 sales de consultes externes

32% dels llits hospitalaris públics

- 50% dels llits d'alta tecnologia
- 173.298 Altes**

Les actuacions dels professionals ICS s'emmarquen en uns valors i uns principis de gestió:

- Competència professional
- Condicions de treball adequades
- Qualitat dels serveis
- Humanització i ètica en l'atenció als usuaris
- Responsabilitat
- Confidencialitat
- Integritat i equitat
- ✓ Eficiència
- ✓ Autonomia de gestió
- ✓ Desconcentració, descentralització
- ✓ Racionalització
- ✓ Avaluació i rendiment de comptes
- ✓ Sostenibilitat
- ✓ Cooperació
- ✓ Continuitat assistencial
- ✓ Participació
- ✓ Proximitat
- ✓ Suficiència financera

*Els professionals de l'ICS tenen un gran repte:
treballar per la salut dels ciutadans, la raó de ser de l'organització*

Projecte d'implantació d'una Unitat de Mediació, Prevenció i Gestió alternativa de conflictes a l'Institut Català de la Salut

En l'àmbit de la salut la majoria dels professionals tenen una formació bàsicament sanitària i troben que han de prevenir i/o gestionar constantment situacions conflictives, especialment aquells que desenvolupen tasques relacionades amb funcions directives. Tenir al seu abast unitats amb professionals formats i ensinistrats en GAC els pot ser de molta ajuda; el suport es pot donar a través de tres línies: **formació** per adquirir coneixements i eines mediadores, **assessorament** en la prevenció i gestió dels conflictes i, finalment, amb la **possibilitat de derivar casos** a la "Unitat de Mediació" (UMICS) per tal de realitzar processos de mediació formals.

Planificació

Amb aquestes premisses, el passat mes de gener es va posar en marxa un projecte per a l'avaluació de la viabilitat d'implantació d'una unitat de mediació en l'àmbit de l'atenció primària (UMICS). L'avaluació de viabilitat comporta l'anàlisi del seu impacte, dels recursos necessaris per al seu funcionament i de les possibilitats d'expansió i encaix en la Institució.

Per a la prova pilot s'ha constituït una UMICS amb dos equips descentralitzats (als àmbits Costa de Ponent i Centre) i un equip de coordinació. Així, l'activitat de la unitat està adreçada als professionals dels dos àmbits esmentats:

- **Costa de Ponent**, que correspon a les comarques del Baix Llobregat, l'Anoia, l'Alt Penedès i el Garraf i on n'hi ha aproximadament 4.500 treballadors i 58 equips d'atenció primària.
- **Centre**, que correspon a les comarques del Vallès, el Bages, el Berguedà i Osona, i on n'hi ha aproximadament 4.000 treballadors i 56 equips d'atenció primària.

Missió de la UMICS

La missió principal d'aquesta unitat de mediació (UMICS) és **introduir la cultura de la pau en el marc de la cultura organitzacional de l'ICS**, proporcionant als seus professionals habilitats per tractar constructivament els conflictes: millorar el diàleg entre persones/col·lectius, acceptar la diferència de percepcions i els desacords, fomentar el respecte i **crear espais per cercar els millors sistemes de prevenció, transformació i resolució**, millorant conseqüentment les relacions interpersonals i la convivència dins l'organització.

La mediació dins l'organització necessita de la **col·laboració i coordinació amb la resta d'agents que treballen el conflicte**.

Una de les funcions importants de la UMICS ha de ser la formació dels professionals en l'adquisició d'habilitats i tècniques en GAC que els ajudi a millorar la qualitat de les seves relacions.

Objectius:

Per al primer any:

- Fer difusió de la implantació del servei entre tots els professionals dels equips d'atenció primària de cada àmbit d'actuació a través de sessions de divulgació.
- Sensibilitzar i formar als directius d'ambdós àmbits territorials en habilitats de mediació i gestió de conflictes amb tallers de 10 hores (aprox. 300 directius).
- Realitzar intervencions de mediació i/o assessorament sol·licitades pels professionals directament o per suggeriment del superior jeràrquic.

Per al segon any:

- Consolidació de les dues unitats inicials i possible implantació a Barcelona i Barcelonès Nord.
- Mediació amb usuaris.

Principis que regeixen l'activitat:

La mediació és un servei prestat per professionals que tenen formació acadèmica especialitzada, autònoms, independents i que treballen en el marc d'un Reglament de règim intern i d'un Codi ètic i de bones pràctiques que recullen els següents principis

bàsics: **Voluntarietat; Confidencialitat; Privacitat; Imparcialitat; Neutralitat**
(independència tècnica)

L'acció mediadora ha de garantir:

- La legitimitat de les parts i dels mediadors.
- L'equitat en la comunicació entre els participants durant el procés.
- L'economia de recursos: acords basats en possibilitats reals, processos àgils, sostenibilitat.

Tipologia dels conflictes atesos:

No tots els conflictes detectats són susceptibles de ser assumits pel servei de mediació. L'admissió de casos està regulada per la normativa vigent, l'autonomia, la responsabilitat i la igualtat dels participants, les ideologies i les creences.

Són mediables els conflictes relacionals, que sorgeixen de la convivència diària en l'espai laboral, per dificultat de comunicació o desacord.

Avaluació del projecte

L'avaluació final d'aquest projecte requereix la definició prèvia del protocol corresponent. Aquest protocol ha de partir dels objectius explicitats en el marc general del projecte i associar a cadascun d'ells les fites a assolir, els indicadors de mesura d'aquestes fites i el mètode d'obtenció i de càlcul de cada indicador. S'entén que l'avaluació ha de tenir una doble vessant: interna i externa.

L'avaluació interna

- Activitats de divulgació, formació i casuística atesa.
- Recursos i costos de posada en marxa i funcionament de les unitats

L'avaluació externa

Es refereix a l'anàlisi de l'impacte de cadascuna de les activitats en l'organització.

Finalment, en aquest protocol d'avaluació també serà d'interès avançar en el disseny del Pla de desenvolupament i extensió de les UMICS a la resta de l'organització. Aquest pla, que estaria condicionat als resultats del projecte pilot i a l'aprovació del Comitè de Direcció de l'ICS, ha d'incloure tres aspectes fonamentals:

- Ha de definir els criteris per obrir nous equips en el territori, tant des d'un punt de vista quanti com qualitatiu.
- Ha de definir l'estructura i cost de la posada en marxa i el funcionament d'una unitat estàndard, tant quant a recursos humans (necessitats i formació) com quant a recursos físics (dotació bàsica comuna).
- Ha de proposar l'encaix de les unitats en l'organització i la seva relació definitiva amb la resta de l'estructura.

