

El Vendrell a 1 de juliol de 2021

## MODEL DE GESTIÓ

Sense perjudici d'haver estat aquest any 2020-2021 extraordinàriament fora de tota normalitat, en el que la pandèmia del COVID-19 ha estat en tot moment la protagonista, hem de continuar mantenint que, el model de gestió per el que hem seguit apostant des de la Direcció de Policlínica Comarcal del Vendrell (en endavant "PCV") ha estat mantenir, en tot moment, la política de qualitat com a línia estratègica de l'organització.

La qualitat és el marc conceptual des del que Policlínica ve treballant per donar una resposta integral i adequada tant als usuaris interns com externs, per a conèixer les seves necessitats i expectatives, comprometre's amb elles i fomentar la millora contínua en els procediments d'atenció i cura assistencial. I és precisament aquesta política assistencial la que ens ha fet tributaris, de ser un dels únics centres socio-sanitaris de Catalunya que s'ha convertit en centre receptor directa de pacients COVID-19, tant per pacients socio-sanitaris com per a pacients aguts. Hem alliberat de pacients COVID-19 tant a l'Hospital Comarcal del Vendrell (el nostre hospital de referència), com pacients derivats des de Tarragona i Reus; I hem estat principal centre receptor de pacients COVID-19 de la Residència Calafell Park que, a pesar d'esser intervinguda, van haver de tancar-la.

La trajectòria de PCV en terminis de política de qualitat, es constata i desplega en els seus successius Plans de Qualitat (incorporats respectivament als Plans Estratègics que la organització porta elaborant des de l'any 2000, ara fa 21 anys). Vam començar certificant-nos amb la norma **ISO 9001:2008** passant a continuació a assolir el compliment dels requisits de la **ISO 9001:2015**. De forma simultània hem treballat i ens hem certificat en la norma **UNE 158101:2008** més centrada l'àmbit Residencial i també amb la norma **UNE**

**179003:2013** de Serveis Sanitaris, sobre la gestió de riscos per a la Seguretat del Pacient. Els requisits i exigències de compliment d'aquestes normes es duen a terme a modus de cultura interioritzada en un escenari del dia a dia.

Durant aquest període maig/2020 – juliol/2021, les adaptacions als canvis normatius i protocols d'actuació, arrel de la crisi del COVID-19, han comportat importants canvis a nivell intern i extern per tant d'adaptar els nostres recursos humans i materials disponibles a les diferents realitats davant de les que ens trobàvem, per tal de minimitzar el risc de contagi i garantir la seguretat dels usuaris interns i externs.

La departamentalització i sectorització d'espais, estructures i adequació dels diferents perfils d'usuaris a la nova realitat, la reassignació de grups de personal, l'adaptació constant a nous protocols d'actuació, les noves formes de treballar de forma més individualitzada intentant cobrir el buit de l'aïllament familiar i de coneguts en el que es trobàvem immersos, han posat a prova la nostra política de qualitat assistencial i hem constatat la capacitat dels nostres professionals d'aplicar i extrapolar, en situacions d'estrès i moments crítics, aquells coneixements a la realitat que sens ha anat presentant.

Ben aviat els nostres professionals ens van plantejar, vam avaluar i posar en pràctica noves actuacions com la de fer torns de visites telemàtiques amb els seus familiars (en els casos que era factible); realitzar la rehabilitació i activitats terapèutiques en les habitacions de forma coordinada; innovar en els àpats per fer més portable la situació (que es servien en les habitacions); gestionar els espais per que tots els usuaris poguessin gaudir de contacte extern en el Jardí Terapèutic,... intentant que l'aïllament i la desorientació que comportava la pandèmia és fes el més lleuger possible.

En el nostre dia a dia som molt conscients que la nostra pràctica professional ha d'estar impregnada d'un profund respecte als drets humans, on es defensa la privacitat, la intimitat, la dignitat, el respecte a la diferència i a la llibertat personal; on cada persona controla la seva pròpia vida i actua amb llibertat.

Es treballa amb una visió holística del pacient i de les seves necessitats d'intervenció, tenint en compte el context biològic (clínic i funcional), psicològic, social i ambiental, amb una atenció flexible i personalitzada orientada a millorar la situació de dependència i el seu benestar subjectiu.

Un dels nostres objectius prioritaris és la de fer realitat una veritable "continuïtat assistencial" tant en la vessant social com en la vessant clínica. Resulta imprescindible la integració del pacients a tots els recursos assistencials de proximitat, des de l'Hospital de referència fins a l'àmbit residencial o de centres de salut mental; diferents agents que han de poder donar, en un moment de necessitat, resposta a les necessitats dels pacients.

Per a fer efectiu el model de qualitat actual de Policlínica Comarcal es imprescindible i clau d'èxit que tot el seu personal hi participi, la conegui, la comparteixi i la interioritzi, tant des del punt de vista de formació estrictament professional com a personal; àmbits aquests que intentem potenciar mitjançant l'aprenentatge continuat.

En el període analitzat, la realitat de tenir al voltant del 40% de la plantilla de baixa durant la primera onada de la pandèmia, ens ha fet reorganitzar-nos, doblar i triplicar hores de feina, incrementar les contractacions i multiplicar els esforços. Hem de dir que en la segona, tercera, quarta i actual cinquena onada de la pandèmia, les baixes han estat i estant sent anecdòtiques, i no hem patit cap tipus de contagi a pesar de ser centre receptor de pacients COVID-19 i tenir permanentment a més de cent-vint usuaris internalitzats en el nostre centre.

L'equip ha treballat, com de costum, al voltant de la metodologia interdisciplinària, basada en procediments comuns i en les interaccions de les diferents persones que el conformen; les quals tenen uns objectius i un mètode de treball consensuat i la responsabilitat compartida de l'atenció integral a la persona.

La política de qualitat de la organització, es capil·laritza cap a totes les seves Unitats Assistencials i Departaments, en funció de la específica tasca que cadascú a de desenvolupar. És fonamental comunicar i formar contínuament al personal intern en les línies estratègiques de la organització i especialment en la de qualitat i seguretat del pacient i de tots els professionals de l'organització, que son realment el nostre valor més important.

I continuem mantenint que, aquest model de gestió de la qualitat, que venim desenvolupant des de l'any 2000, solament és assumible amb la implicació i compromís de tots els que integrem la Policlínica Comarcal del Vendrell.

---

Cristina Contel Bonet  
Consellera Delegada PCV