

A young woman with brown hair tied back, wearing green scrubs, is smiling warmly at an elderly woman with white hair. The elderly woman is wearing a blue hospital gown and is seated in a wheelchair. They are in a brightly lit indoor setting, possibly a hospital or care facility.

UT2

**Les i els professionals de l'atenció a  
persones en situació de dependència**

# Índex de contingut

- L'equip de treball en l'atenció a persones en situació de dependència
- El treball en equip
- Tècniques de treball en equip
- L'organització del treball



# 1. L'equip de treball en l'atenció a la dependència



# 1. L'equip de treball en l'atenció a la dependència

Un **equip de treball** és el conjunt organitzat de persones que aporten la seva formació, els seus coneixements, les seves habilitats i la seva experiència a la realització d'un treball.

Les persones de l'equip comparteixen una sèrie de principis:

- Estan compromeses en la consecució d'un objectiu comú.
- Les habilitats, les aptituds i els esforços de cada component convergeixen en la consecució d'aquest objectiu.
- Les tasques es distribueixen entre les diferents persones, que les hauran d'aplicar seguint una metodologia i uns procediments preestablerts.



## 1.1. L'equip multidisciplinari

Un equip de treball multidisciplinari o interdisciplinari està format per professionals que procedeixen de diferents disciplines, però que estan orientats a un mateix objectiu.

Personal sanitari

Treballadors i treballadores socials.

Psicòlegs i psicòlogues

Educadors i educadores.

Terapeutes ocupacionals.

Animadors i animadores socioculturals.

Logopedes.

Personal tècnic.

Altres professionals.

# Equip multidisciplinari

Personal sanitari.

Personal mèdic i d'infermeria (tant diplomats com auxiliars), que tenen com a finalitat l'atenció i la cura de la salut de la persona usuària.



# Equip multidisciplinari

Psicòlegs i psicòlogues.

Intervenien en les situacions en què la persona usuària o la seva família requereixen atenció psicològica a causa del seu estat de fragilitat emocional o psíquica.



# Equip multidisciplinari

Treballadors i treballadores socials.

Participen en gran part del procés d'atenció: reben la demanda, duen a terme els estudis i les valoracions pertinents, dissenyen projectes d'intervenció, marquen pautes d'actuació, fan el seguiment, etc.





# Equip multidisciplinari

Educadors i educadores.

Duen a terme la formació i l'orientació de la persona usuària, bé en la creació o modificació d'hàbits i habilitats necessaris per a la realització d'activitats de la vida diària o bé en altres actuacions, com a suport a la integració i la socialització.



# Equip multidisciplinari

[Funciones del Terapeuta Ocupacional - YouTube](#)

Terapeutes ocupacionals.

Es dediquen a la planificació i l'execució d'activitats destinades a ajudar les persones a adquirir les destreses necessàries per desenvolupar tasques quotidianes o ocupacionals, amb la finalitat que assoleixin el grau més alt possible d'autonomia i integració.



# Equip multidisciplinari

[Animación Sociocultural - YouTube](#)

Animadors i animadores socioculturals.

Dissenyen i executen projectes i activitats d'animació que estimulin en les persones usuàries la iniciativa, la participació i l'entreteniment, en definitiva, l'ocupació satisfactòria del seu temps lliure.



# Equip multidisciplinari

Logopedes.

S'encarreguen del tractament, la rehabilitació o la correcció dels dèficits en la parla i la comunicació de les persones usuàries. Per exemple, de persones que a causa d'un accident o una malaltia perden la capacitat de comunicar-se.



# Equip multidisciplinari

Personal tècnic.

Aquesta és l'aportació de les i els tècnics en atenció a persones en situació de dependència (TAPSD). Fan tasques d'atenció i suport a la persona i el seu entorn, seguint les directrius marcades per altres professionals. De les seves funcions, aptituds i competències en parlarem tot seguit.



# Equip multidisciplinari

Altres professionals. Hi ha molts altres professionals que participen en l'atenció a les persones usuàries, per exemple, personal administratiu, de neteja, de cuina, etc.



**Un treball en equip és sempre multidisciplinar?**

# El o la professional de referència

Dins de l'equip de treball en un centre assistencial, una de les figures clau en l'atenció a cada persona és el professional de referència.

El o la **professional de referència** és el membre de l'equip de treball que s'encarrega d'atendre de manera personalitzada una persona usuària.

En el moment d'accedir al centre és convenient que a la persona que hi ingressa se li assigni un professional de referència que l'acompanyi durant les fases d'ingrés i acolliment (com veurem més endavant, aquesta figura forma part del protocol d'acollida de la majoria dels centres).

- Acompanyament i suport tant psicològic com emocional
- Nexa amb la família
- Facilitar l'adaptació de la persona al nou entorn
- Personalització a l'atenció: atenció completa i continuada
- Planifica i organitza l'atenció




# La figura de TAPSD

TAPSD: Tècnic d'Atenció a Persones en Situació de Dependència

-Coordinació amb els companys-

-Atenció directe als nostres usuaris → ajudes per dur a terme les ADV

Com a treballador o treballadora seràs una peça més de l'organigrama de la institució. En aquest punt hauràs de tenir clar:

- Quines són les relacions jeràrquiques i quina és la teva posició dins de l'estructura organitzativa.
- Quines són les teves funcions dins de l'equip i quines tasques són de la teva competència  (Doc. 2.1)
- De qui depens i qui has d'informar de cada cosa. Així mateix, és important la manera de fer efectiva aquesta comunicació.
- Quina és la posició dels companys i les companyes de l'equip de treball, per millorar la coordinació de les actuacions.

# FUNCIONS DEL TAPSD

# TAPSD

Segons els objectius que es persegueixin en la intervenció, oferiràs les atencions a les persones usuàries prioritzant una finalitat:

- **Assistencial.** Ajudant la persona a fer les activitats que no pot executar per si mateixa (alimentació, mobilització, higiene, etc.).
- **Rehabilitadora.** Duent a terme les indicacions destinades al manteniment o la rehabilitació de les capacitats funcionals perdudes, per exemple, l'estimulació cognitiva o la deambulació.
- **Socialitzadora.** Desenvolupant activitats que promoguin la comunicació, la participació i les relacions de les persones usuàries entre elles i amb les seves xarxes familiars i socials.
- **Educativa.** Executant activitats de promoció d'autonomia personal i l'adquisició d'hàbits saludables.



## Tingues-ho en compte!

Com que la teva feina en un centre residencial es desenvoluparà especialment en el tracte amb persones, hi ha algunes actituds que hauràs d'esforçar-te a desenvolupar:

**Responsabilitat** i **rigor** en totes les tasques i actuacions.

**Sensibilitat** i **delicadesa** en el tracte amb la persona usuària, especialment en les actuacions que impliquen canvis d'hàbits i costums.

**Consideración** per la persona resident i **respecte** de la seva intimitat, tenint en compte els seus desitjos i indicacions, sense criticar les seves actituds per molt que hi estiguis en desacord.

**Habilitats socials** perquè la comunicació, tant verbal com no verbal, amb la persona usuària sigui fluïda i faciliti l'expressió dels seus sentiments.

**Empatia** per comprendre les seves actuacions intentant posar-se en el seu lloc.

**Serenitat** davant les situacions desagradables o conflictives que puguin aparèixer.

**Confidencialitat** respecte de totes les dades pròpies de la persona, i també sobre les manifestacions personals que pugui expressar.

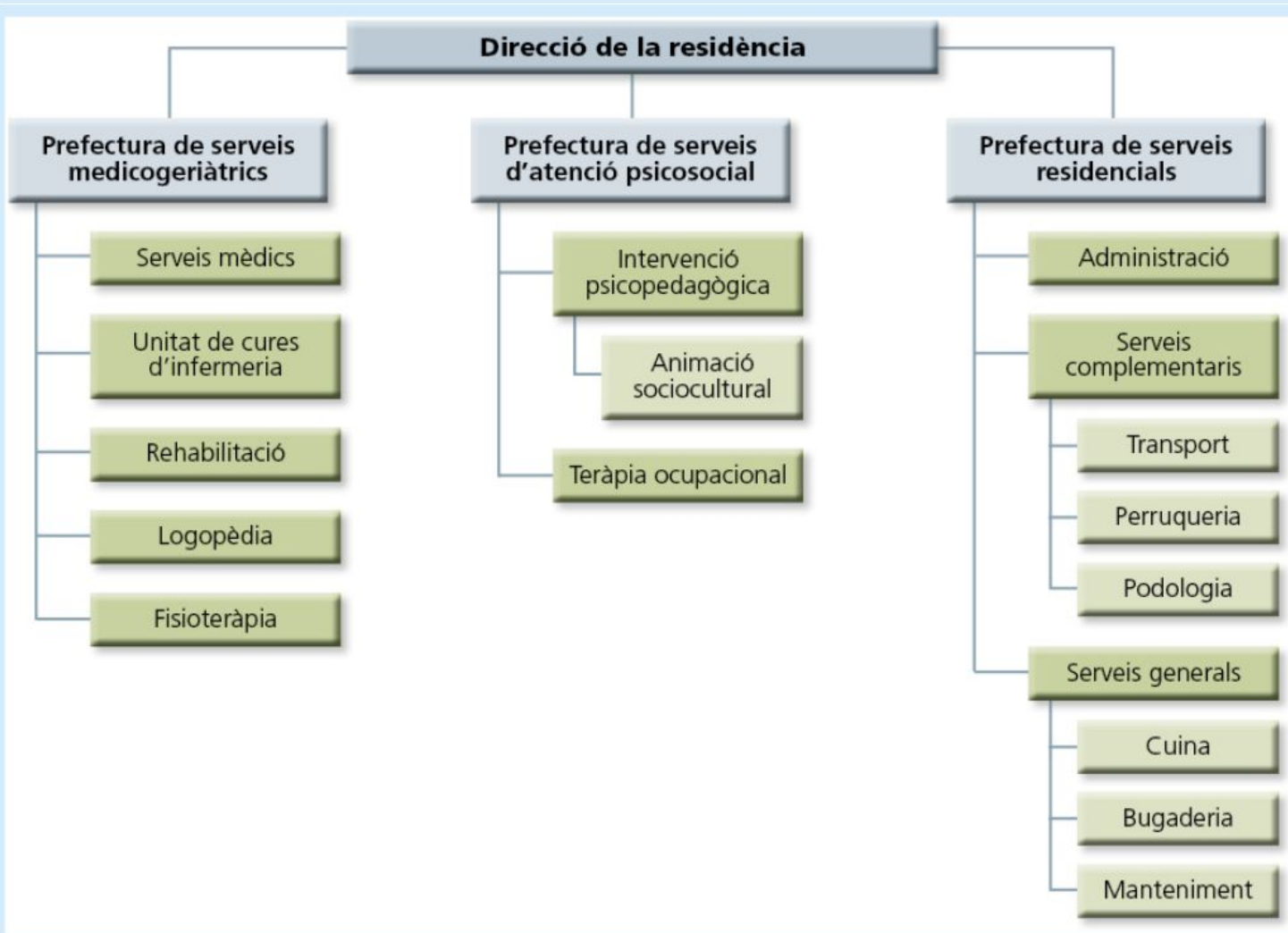
# Organització Jeràrquica

Tots aquests professionals estan organitzats de manera que formen part d'una estructura en la qual s'estableixen relacions jeràrquiques en diversos nivells entre les persones que exerceixen l'autoritat (prefectura, comandament, supervisió, etc.) i les que estan subordinades a elles.

Un **organigrama** consisteix en la representació gràfica de l'estructura organitzativa d'una institució, en el nostre cas, un centre residencial o un centre de dia.

# ORGANIGRAMAS VERTICALES





**Cap de serveis d'atenció psicosocial**  
**Meritxell Romagosa** (Psicòloga)

Coordinadora d'intervenció psicopedagògica  
**Clara Jordan** (Psicòloga)

Coordinador de teràpia ocupacional  
**Òscar Jara** (Terapeuta ocupacional)

Animador sociocultural  
**Xavier Pons** (Animador)

Educadors  
**Sònia Castillo** (Psicopedagoga), **Lluís Parés** (Educador social)  
i **David Ròdenas** (Educador social)

Tècnics i professionals de suport  
**Teresa Agud** (TAPSD), **Mercè Roures** (TAPSD), **Joan Carles Solís** (TAPSD) i **Rigoberta Càceres** (TAPSD)



# Activitats

- Cerca al diccionari els significats d'aptitud i actitud. Indica algunes de les actituds i aptituds que consideres que reuneixes per desenvolupar la teva feina com a TAPSD.

## 2. El treball en equip

El **treball en equip** es refereix a totes les metodologies, els procediments i les estratègies que utilitza l'equip de treball per aconseguir els objectius marcats.

Millor metodologia per treballar de forma cooperativa i coordinada → permeten integrar punts de vista diferents i assolir objectius més complexes

El treball en equip genera **sinergia**.

És un fenomen que es produeix quan l'esforç dels integrants d'un equip de treball genera un valor superior al que poden aconseguir per separat

# Avantatges del treball en equip

- L'atenció que es proporciona en equip és més eficaç que la unió de les actuacions individuals, ja que se sumen els coneixements, l'experiència, la capacitat tècnica, els recursos i l'efecte sinèrgic de tot això.
- La presència de diferents professionals facilita la **pluralitat de propostes** i amplia la perspectiva de la feina, cosa que genera propostes de resposta molt més riques.
- La **responsabilitat dels resultats es comparteix** entre els membres.
- S'eleva els nivells d'atenció per mitjà de l'**aprenentatge informal i l'ajuda mútua**.
- Es produeix un **grau més alt de satisfacció personal i social** entre els components de l'equip, ja que es potencia l'autoestima i es redueix la inseguretat. També augmenten la participació i el compromís.
- Treballar amb professionals de disciplines diverses **augmenta la motivació** i redueix l'avorriment, gràcies al fet que la feina és més diversificada, i les activitats, menys repetitives i rutinàries.

# El treball en equip no és una tasca fàcil...

Tot treball en equip requereix de:

- Una planificació de la feina.
- Uns processos de coordinació de les tasques.
- Uns circuits comunicatius pels quals flueixi la informació
- Un sistema que afavoreixi la participació en la presa de decisions.

Per a que sigui operatiu (o funcioni de forma eficaç)

## 2. Treball en equip. Requisits

### Una planificació de la feina

No es pot deixar res a l'atzar. Fa falta tenir una planificació que:

- Organitzi les diferents tasques.
- Les assigni a les i els professionals responsables d'aplicar-les.
- Estableixi el procediment o protocol per dur-les a terme.

La planificació de l'atenció es concreta en dos documents:

- El **PIAI** (pla individual d'atenció integral). És el document de planificació de la intervenció individual. S'hi referencien les diferents atencions i tasques que s'han de fer a la persona usuària.
- El **pla de treball**. És el document de planificació de tasques de l'equip de treball. S'hi detalla l'assignació de les diferents tasques entre les i els professionals.

## 2. El treball en equip. Requisits

### Uns processos de coordinació de les tasques.

La coordinació permet conjugar, tots els recursos humans i materials dels quals disposem per dur a terme una acció en comú.

La necessitat de coordinació es justifica des del punt de vista de l'atenció integral: la salut, el benestar, la integració social, la família, etc. Totes aquestes àrees s'han de treballar simultàniament per resoldre la diversitat de necessitats que presenta la persona usuària.

Alguns dels aspectes que una coordinació correcta ha d'incorporar són els següents:

- **Delimitació clara de les competències**, els nivells de jerarquia i els fluxos de comunicació.
- **Distribució de les funcions**, activitats i tasques de cadascuna de les persones que prenen part en l'actuació. Tots aquests factors han de quedar establerts en el pla de treball que haurà d'assumir cada professional.
- **Control del bon funcionament de l'equip** per obtenir una eficàcia i una qualitat màximes en la prestació dels serveis, evitant els procediments contradictoris i la duplicació d'actuacions.
- **Ús eficaç dels recursos materials i econòmics**, estalviant sempre que es pugui.
- **Garantia de la continuïtat** dels serveis fins que la intervenció es doni per acabada.
- Establiment de la **periodicitat de reunions de treball** necessàries per a la coordinació i el seguiment de la intervenció,

## 2. Treball en equip. Requisites

Circuits comunicatius pels quals flueixi una bona comunicació

Per potenciar els factors que afavoreixen la comunicació, és important fomentar la participació i garantir el respecte cap a les opinions de tots els membres de l'equip. Aquests principis són necessaris per enfortir la interacció personal, l'establiment de relacions afins, la cohesió grupal i la cooperació.

Amb aquest model participatiu s'afavorirà el compromís personal de les i els professionals i, per tant, la seva eficàcia en la consecució dels objectius plantejats.

Moltes vegades és impossible que es no es produeixi un conflicte

# Elements que distorsionen la comunicació en l'equip de treball

Hi ha alguns elements que obstaculitzen la comunicació en l'equip de treball:

- La **grandària del grup**. Un grup molt gran dificulta la comunicació i, en conseqüència, la participació es veu minvada.
- La **inseguretat**. La por o temor d'algun component de l'equip al fet que el rebutgin per expressar les seves opinions pot obstaculitzar l'elaboració i la transmissió d'algunes informacions perquè no manifesta les idees pròpies ni fa aportacions.
- **Missatges poc clars o subjectius**. Un llenguatge poc explícit, un vocabulari imprecís o una valoració excessivament subjectiva poden comportar confusions. L'establiment de registres normalitzats ha de contribuir a millorar l'objectivitat i la precisió d'alguns dels missatges.



## 2. Treball en equip. Requisits

Un sistema que afavoreixi la participació en la presa de decisions.

Idea: les persones que estan a una posició jeràrquica més alta solen prendre les decisions ja que solen tenir accés a més informació.

Això no vol dir que: no es pugui participar en el procés de presa de decisions.

S'ha de crear un espai en el qual totes les persones que formin l'equip puguin expressar les seves opinions i propostes, i es puguin sentir escoltades, considerades i fins i tot participants de les decisions que es prenen.

D'aquesta manera obtenim: decisions consensuades

# Supervisió a la feina

La **supervisió** és la tasca d'inspeccionar que les activitats programades es duen a terme de manera satisfactòria.

La seva execució correspon a una **persona amb un càrrec jeràrquic superior. (coordinador)**

Disposen de diferents instruments per valorar la qualitat en la realització de les intervencions:

- Els **registres**. L'instrument essencial de seguiment i supervisió és el registre de protocols i procediments degudament emplenat i signat.
- **L'observació**. Tant l'observació directa com la del resultat de l'activitat. L'observació és molt útil per a diferents finalitats:
  - Per comprovar l'execució de les tasques i verificar si es duen a terme segons els procediments previstos i amb el nivell de qualitat exigible.
  - Per valorar la relació que cada professional estableix amb les persones a qui atén: si és amable, respectuosa, afectiva, humana, etc.
  - Per estar al corrent de la relació entre companys i companyes de feina: si hi ha tensions, si es reparteixen
- **Les incidències**. Entenem com a tals les opinions o queixes que ens proporcionen les persones usuàries o les seves famílies, els comentaris de les persones al seu càrrec, les absències en la realització de tasques, etc.

# Dinàmiques



# Dinàmica

“Un barco en el que viajan un médico, una periodista, un maestro, un cocinero, una médica, un abogado, un deportista, una prostituta, un sacerdote, un representante político, una psicóloga y un drogadicto, tras una terrible tormenta naufraga, pero sólo hay un bote con capacidad para 6 personas, que serán las únicas que se puedan salvar”.

# Activitats d'assoliment

1. Quina és la funció de la planificació en el treball en equip?
2. Indica alguns requisits necessaris per al treball en equip eficaç:
  - a) Respecte a la coordinació.
  - b) Respecte a la comunicació.
  - c) Respecte a la presa de decisions.

### 3. Tècniques de Treball en Equip

***Objectius:***

Per a que un equip funcioni de manera coordinada és necessari l'ús de **Tècniques** de treball en equip

Les **tècniques de treball** en equip engloben tots els procediments utilitzats en l'entorn de treball destinats a facilitar els processos de comunicació i afavorir l'intercanvi d'informació.

Tècniques:

- Reunions
- Tècniques interrogatives
- Estudi de casos

- Informar sobre alguns esdeveniments o novetats
- Compartir informació i millorar la competència professional.
- Identificar una situació o un problema.
- Explorar solucions possibles per facilitar l'elecció de la més adequada.
- Avaluar: la idoneïtat d'una activitat, els resultats d'un projecte, l'adaptació d'una persona, l'eficàcia d'un servei contractat, etc.
- Revisar un PIAI, un expedient o una altra documentació d'una persona usuària.
- Facilitar ventilació emocional o desactivació després d'experiències o situacions estressants

### 3. Tècniques de Treball en equip: Reunions

Una **reunió de treball** és l'agrupació de més de dues persones que es congreguen per tractar un o diversos afers relacionats amb la feina.

- Permet el debat i l'intercanvi d'opinions
- S'estableixen de manera periòdica per:
  - Revisar casos
  - Establir mecanismes de coordinació,
  - Implantar normes i pautes de treball,
  - Avaluar els criteris de derivació
  - Plantejar qualsevol tema rellevant.

**Tipus:**

**Reunions de valoració, seguiment i presa de decisions.**

Lloc de trobada formal entre els diferents membres de l'equip interdisciplinari. Revisions dels plans d'atenció de les persones usuàries, la seva valoració i l'avaluació dels resultats

**Reunions informatives.**

La seva finalitat és la transmissió d'informació perquè el grup de treball conegui l'evolució de la intervenció, però també per informar sobre tècniques noves....

**Reunions formatives.**

Objectiu: la formació del grup de treball

# Fases de la reunió

1. **La preparació.** Es duu a terme la planificació de la reunió: es determinen els objectius, es concreten els temes i es decideix quines persones hi assistiran. Es crea la **convocatòria** amb l'ordre del dia com a mínim, s'hi inclourà:
  - La indicació del lloc i l'hora en què tindrà lloc la reunió.
  - Les persones o la instància que la convoquen.
  - Els temes que s'hi tractaran (ordre del dia).
2. **El desenvolupament.** Es tracten tots els temes plantejats seguint l'ordre previst.
  - Cal una estona per als precis i preguntes.
  - Totes les persones convocades a la reunió han de poder participar i expressar les seves opinions.
  - És convenient comptar amb la figura del **moderador**: per incentivar la participació, centrar els temes, elaborar les conclusions, etc. Per tal d'evitar les divagacions o desviacions del tema i que la reunió sigui més productiva.
3. **La conclusió i el tancament.** Part final: es repassen els temes tractats i es detallen les conclusions o acords que s'han pres. També s'acorda la celebració de la propera reunió per fer el seguiment. Tota aquesta informació s'ha de sintetitzar en una acta, en la qual es recolliran almenys:
  - Les dades de la reunió: dia, hora i lloc.
  - Les persones que hi han assistit.
  - L'ordre del dia de la reunió.
  - Un resum del desenvolupament de la reunió, en el qual s'inclouran les diferents intervencions.
  - Una relació dels acords assolits.



[ANIMACIÓ. Les reunions de treball. \(altamar.es\)](#)

Moderador: [El rol del moderador en las reuniones de trabajo - YouTube](#)

### 3. Tècniques de Treball en equip: Tècniques interrogatives

En les **tècniques interrogatives**, una persona (generalment la mateixa persona que exerceix el paper de coordinadora) estableix un diàleg entre els membres de l'equip per mitjà d'un intercanvi de preguntes i respostes.

Aquestes tècniques poden adoptar la forma d'entrevista personal o bé la forma d'entrevista en grup. Els objectius que es busquen amb aquesta tècnica són:

- Obtenir informació de l'equip (en conjunt) i de les persones (en particular).
- Conèixer les experiències i els coneixements dels membres de l'equip, conjuntament i per separat.
- Aprofundir en un tema i conèixer la comprensió que se'n té.
- Obtenir informació detallada sobre casos o situacions particulars.

Perquè la sessió funcioni, s'han de preparar unes preguntes o un guió de la informació que es vol obtenir, perquè la improvisació molt sovint condueix a la confusió i també a la pèrdua dels objectius que es pretenia aconseguir.

# Tècniques de Treball en equip: Estudi de casos

L'estudi de casos consisteix en l'exposició d'un cas o d'un problema detallant-lo prou per afavorir que pugui ser analitzat per part de l'equip de treball.

Aquest tipus d'estudi es busca la diagnosi, la prescripció i l'actuació adequades. Amb aquesta tècnica es pretén:

- Descriure la situació del cas per mitjà de la vivència dels fets.
- Facilitar l'aplicació dels coneixements teòrics des de les diferents disciplines.
- Analitzar les actuacions dutes a terme.
- Conceptuar la realitat i avaluar-la.

Els avantatges principals d'aquesta tècnica són:

- Normalment es relaciona amb problemes de la vida real.
- Permet una gran versatilitat a l'hora de presentar el cas.
- Afavoreix un espai propici per a l'intercanvi d'idees.
- Dona les mateixes oportunitats a tots els membres de l'equip a l'hora de suggerir solucions.

# Organització del treball: els torns de treball

## Característiques:

- **Sistema de treball discontinu.** La feina s'interromp normalment a la nit i el cap de setmana. Suposa, doncs, dos torns: un de matí i un de tarda.
- **Sistema de treball semicontinu.** La interrupció és setmanal. Suposa tres torns, matí, tarda i nit, amb descans el cap de setmana o els diumenges.
- **Sistema de treball continu.** La feina es duu a terme de manera ininterrompuda durant tot el dia i tots els dies de la setmana. Aquest és el sistema més freqüent
- **Treball nocturn**
  - Té lloc entre les 10 i les 6 de la nit.
- **Treball a torns**
  - Relacionat amb el sistema de treball continu
  - Generalment són torns de 8 hores, es fa feina cap de setmana i festius.