

 <p>UTECE</p>	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN	Código:	
			Fecha: 12/06/2017
	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Edición: 01	
		Página: 1 de 5	

OBJETO:
Conjunto de actuaciones encaminadas a prevenir y/o resolver conflictos que puedan surgir entre las personas usuarias y, entre familiares y profesionales.
OBJETIVOS:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Prevenir las alteraciones de convivencia y problemas derivados de esta. 2. Disminuir el número de conflictos y sus consecuencias 3. Resolver los conflictos intentando llegar a acuerdos y que puedan reconducir las relaciones futuras. 4. Promover acciones de mediación.
ÁMBITO DE APLICACIÓN:
Todas las personas usuarias, familiares y profesionales del Centro
PROFESIONALES IMPLICADOS:
<ul style="list-style-type: none"> - Psicólogo (Responsable principal) - Equipo técnico - Cuidadores - Director
RECURSOS MATERIALES:
<ul style="list-style-type: none"> - Ficha técnica de la persona usuaria - Libro de incidencias - Programa de atención individual e Historia de vida. - Hoja de registro de incidencia - Pautas específicas de determinados usuarios - Registros aula, descanso, firmas
METODOLOGÍA:
MEDIDAS PREVENTIVAS:
<u>Conflicto entre usuarios/as:</u>
Seguir las pautas del psicólogo

Código Seguro De Verificación:	P5gDJ+1oNwMIoR8TVUXUYA==	Fecha	12/06/2017
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Blanca Méndez Sánchez - I.a.s. Gerente		
	Ana Vegas Sala - I.a.s. Revisores Utec		
Url De Verificación	http://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/P5gDJ+1oNwMIoR8TVUXUYA==	Página	1/5



 	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN	Código:	
			Fecha: 12/06/2017
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS		Edición: 01	
		Página: 2 de 5	

Conocer y detectar predictores que puedan generar situaciones de conflicto entre los usuarios (documentación relativa al usuario)

Supervisión continua de los/as usuarios/as, observando en cada momento para poder detectar cualquier pequeña incidencia en ellos y/o en el ambiente que pudiera generar ansiedad o resultarles aversivos para los/as usuarios/as.

Comunicarnos con las personas usuarias para atender sus demandas en la medida de lo posible y, si no es posible, buscar una alternativa adecuada a su demanda.

Conflicto de familiares con profesionales:

El cuidador tiene que estar informado de todas las características de las personas usuarias a su cargo mediante documentación escrita (documentación relativa a la persona usuaria)

La familia debe estar informada de las incidencias que han sucedido con su familiar (documentación relativa a la persona usuaria)

El Centro debe mantener una relación estrecha con los familiares, a través de entrevistas personales y contactos telefónicos, especialmente con aquel personal técnico que trabaje directamente con su familiar, para explicarle en todo momento lo que se está trabajando, las dificultades que nos estamos encontrando así como los progresos que va consiguiendo.

MEDIDAS RESOLUTIVAS

Conflicto entre usuarios/as:

Avisar al psicólogo y/o técnico responsable del turno

Separar a las personas usuarias que están presentando conflicto

La persona de referencia será la que actúe como moderador entre las personas usuarias implicadas.

Actuar con calma.



Definir el problema causante del conflicto

Escuchar, permitir expresar los sentimientos

No tocar de forma inesperada, no responder con amenazas

Código Seguro De Verificación:	P5gDJ+1oNwMIoR8TVUXUYA==	Fecha	12/06/2017
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Blanca Méndez Sánchez - I.a.s. Gerente		
	Ana Vegas Sala - I.a.s. Revisores Utec		
Url De Verificación	http://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/P5gDJ+1oNwMIoR8TVUXUYA==	Página	2/5



 	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN	Código:
		Fecha: 12/06/2017
	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Edición: 01
UTEC		Página: 3 de 5

Proponer soluciones alternativas atendiendo a sus consecuencias y posibilidad de realizarlas

Promover si es posible, la comunicación entre las personas usuarias implicadas.

Cumplimentar registro de incidencias.

Conflicto entre la familia y profesionales

Ofrecer a los familiares en un lugar privado para recoger sus demandas.

Utilizar los canales de comunicación adecuados en función de los niveles de responsabilidad.

Mantener SIEMPRE una conducta respetuosa, empática, asertiva y educada hacia los familiares que presentan su demanda

Recepción y recogida de información de la demanda por el trabajador social y dirección.

Investigación de los hechos a través de entrevistas y documentos con las personas responsables de ese/a usuario/a.

Elaboración de un informe explicando las causas que provocaron el conflicto.

Entrevista con los familiares, dirección y técnicos responsable para, a través de la comunicación de todas las partes, poder llegar a un consenso

Establecer pautas de comportamiento consensuadas por las partes para evitar futuros conflictos instaurando medidas preventivas y correctivas.

Una vez resuelto el conflicto, asegurarse de mantener una línea de comunicación para el futuro.

Ofrecer a los familiares las hojas de reclamaciones

Cumplimentar el registro de la incidencia así como, de los acuerdos alcanzados con la familia.

SEGUIMIENTO (REGISTROS):



Se cumplimentaran los registros destinados a cada uno de los conflictos, entre usuarios/as y entre familiar y profesional, valorándose anualmente dichos registros.

ESTRUCTURA DE LAS ACTUACIONES:

Conflictos entre usuario/ass:

Código Seguro De Verificación:	P5gDJ+1oNwMIoR8TVUXUYA==	Fecha	12/06/2017
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Blanca Méndez Sánchez - I.a.s. Gerente		
	Ana Vegas Sala - I.a.s. Revisores Utec		
Url De Verificación	http://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/P5gDJ+1oNwMIoR8TVUXUYA==	Página	3/5



 	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN	Código:
		Fecha: 12/06/2017
	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Edición: 01
UTEC		Página: 4 de 5



ORDEN	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
1	Cumplimentar pautas del psicólogo	Psicólogo y cuidadores
2	Conocer predictores de situaciones conflictivas	Psicólogo y cuidadores
3	Supervisión continua de los usuarios	cuidadores
4	Comunicación con los usuarios	cuidadores
5	Avisar al psicólogo y/o técnico	Cuidadores, Psicólogo y/ o técnicos
6	Separar a los usuarios que presentan conflictos	Cuidadores, Psicólogo y/ o técnicos
7	Persona de referencia : actúa con calma y define problema, escucha a los usuarios y propone soluciones	Cuidadores, Psicólogo y/ o técnicos
8	Valorar la situación y cumplimentar registro	Cuidadores, Psicólogo y/ o técnicos

Conflicto entre familiares con profesionales:

ORDEN	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
1	El cuidador tiene que conocer las características, pautas y programa de atención individual	Cuidadores y técnicos
2	La familia debe estar informada de las incidencias que hayan ocurrido con el usuario	Cuidadores y técnicos
3	El Centro debe mantener relaciones periódicas con la familia	Dirección y técnicos
4	Ofrecer hojas de reclamaciones	conserjes
5	Recepción y recogida de información de la demanda	Trabajador Social y Dirección
6	Investigación de los hechos y	Dirección y Técnicos

Código Seguro De Verificación:	P5gDJ+1oNwMIoR8TVUXUYA==	Fecha	12/06/2017
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Blanca Méndez Sánchez - I.a.s. Gerente		
	Ana Vegas Sala - I.a.s. Revisores Utec		
Url De Verificación	http://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/P5gDJ+1oNwMIoR8TVUXUYA==	Página	4/5



 	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN	Código:
		Fecha: 12/06/2017
	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Edición: 01
		Página: 5 de 5

UTEC

		elaboración de un informe	
7	Entrevista explicativa con los familiares		Dirección y Técnicos
8	Establecer medidas preventivas y correctivas		Dirección y Técnicos
9	Seguimiento con la familia		Trabajador Social

Código Seguro De Verificación:	P5gDJ+1oNwMIoR8TVUXUYA==	Fecha	12/06/2017
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Blanca Méndez Sánchez - I.a.s. Gerente		
	Ana Vegas Sala - I.a.s. Revisores Utec		
Url De Verificación	http://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/P5gDJ+1oNwMIoR8TVUXUYA==	Página	5/5

