



**Germanes
Hospitalàries**

BENITO MENNI CASM

5

**DOCUMENTS DEL
COMITÈ D'ÈTICA
ASSISTENCIAL DE
BENITO MENNI CASM**



Cooperar amb les
famílies des del carisma
de l'hospitalitat

Febrer de 2024

Índex

Presentació	4
1 Introducció	6
2 La relació entre els professionals i les famílies	13
1. Comunicació oberta i transparent	13
2. Educació i orientació	14
3. Participació en la presa de decisions	15
4. Les fronteres de la confidencialitat	16
5. Resolució de conflictes	17
6. Suport i recursos	18
7. Avaluació continuada	19
8. Cultura de col·laboració	20
9. Formació del personal	20
10. Respecte per la diversitat	22
3 La relació de les famílies amb les persones ateses	23
1. En el procés de presa de decisions	24
2. En el respecte als seus drets	25
4 Com a conclusió	27
5 Bibliografia i webgrafia	29



Presentació

El present document és una expressió sincera del compromís i la dedicació incansable del Comitè d'Ètica Assistencial del nostre centre.

En aquesta cinquena edició, reconeixem, amb tota claredat, el paper vital que les famílies exerceixen com a elements actius dins del procés terapèutic i de recuperació dels seus éssers estimats. Aquest reconeixement no només és una deferència, sinó una part intrínseca de la nostra pràctica assistencial. Fidels al nostre Marc d'Identitat, des del servei hospitalari, obert i dinàmic, configurat des d'una visió i pràctiques inclusives reintegrades i promotores de vida i benestar, garantim una atenció integral que comprèn totes les dimensions de la persona. Entenem que la participació activa de les famílies, el seu coneixement, la seva experiència i el seu suport són fonamentals per al progrés i benestar dels pacients.

Al mateix temps, desitgem estendre una mà oberta d'acollida i suport a totes les famílies que confien en els nostres serveis i professionalitat. Des de Benito Menni CASM estem compromesos a escoltar amb atenció les seves preocupacions, a respondre amb empatia a les seves necessitats i a treballar de manera col·laborativa per proporcionar els recursos, l'orientació i l'assistència necessaris per fer més lleuger i efectiu el seu recorregut.



Amb aquest document, reiterem el nostre compromís ferm amb les famílies; la nostra organització és una aliada incondicional en la recerca del benestar dels seus éssers estimats. Agraïm profundament la confiança dipositada en nosaltres.

Sor Teresa Íñiguez
Superiora

Dr. Joan Orrit
Director gerent

Dr. Francesc Torralba
*President del Comitè d'Ètica
Assistencial (CEA) Benito Menni*



1

Introducció

En aquest nou document que presentem del *Comitè d'Ètica Assistencial del Complex de Salut Mental de les Germanes Hospitalàries-Benito Menni*, proposem endinsar-nos en la relació amb les famílies de les persones que atenem.

Pretenem exposar algunes directrius per enfortir aquest vincle amb la finalitat de refermar i millorar, si és possible, la qualitat de les cures que prestem als nostres destinataris i potenciar la seva emancipació. Tal com explica el nostre *Marc d'Identitat Institucional*, "practicar l'hospitalitat significa fer el servei humà, terapèuticament i espiritualment necessari, per tal que la persona atesa passi de ser exclosa a ser acollida, sanada i cuidada, oferint espai, temps, dedicació, humanitat i recursos" (MII, 31). "Cal adequar estructures i processos, en un marc de maximització de l'eficiència com a compromís social i en una clara orientació a les necessitats de les persones que reben atenció i els seus familiars" (MII, 44).

Aquest document neix de l'experiència de molts professionals que diàriament atenen persones en situació de vulnerabilitat i que comproven el valor que té la col·laboració de la família en els processos de restabliment de la salut i del desenvolupament del mateix projecte personal de vida en les persones amb problemes de salut mental. Com a institució, estem cridats a possibilitar "una efectiva orientació a les necessitats dels destinataris i les seves famílies, tenint cura dels detalls

de la relació, i procurant donar resposta a les peticions i suggeriments al voltant de problemes actuals o futurs” (MII, 50).

Les famílies tenen un paper molt important en la vida i en el procés terapèutic de les persones que tractem als nostres centres. En aquest sentit, “Els familiars de les persones ateses són participants del procés terapèutic integral i destinataris de les accions d'aquest procés” (MII, 11). Encara que en les darreres dècades s'han produït múltiples canvis socials i culturals i hi ha una tendència cap a una societat més fragmentada i atomitzada, des de la nostra institució, històricament s'ha cercat i es continua cercant ser capaços de respondre a les diferents necessitats del món, partint de la diversitat cultural i la multiplicitat de modes i graus de desenvolupament que ens caracteritza” (MII,6). En el nostre entorn, es manté la importància dels lligams familiars i, en molts casos, les famílies són el principal punt de suport per als nostres usuaris. En efecte, “l'acollida arriba a totes les relacions, realitzant-se no només amb les persones ateses, sinó també amb els familiars” (MII,34).

Ningú ve sol en aquest món o, millor dit, ningú pot sobreviure sense una dimensió de l'altre. El Projecte Hospitalari es fonamenta en una concepció humanista que comprèn la persona com un ésser relacional (MII,10). Som éssers fràgils que necessitem la resposta de la comunitat per atènyer els nostres objectius i resoldre les nostres necessitats. La interdependència és una característica inherent a tot ésser humà, d'aquí prové la necessitat de cultivar vincles de qualitat.

En néixer, la persona ha estat ja imaginada, esperada, parlada, desitjada o repudiada, i se li ha atorgat un lloc, més o menys acollidor o hostil en el món. Tot això ha succeït en el si d'una comunitat de persones unides per alguna cosa que els permet sentir-se identificades, bé sigui pel cognom, bé per la necessitat de sentir-se protegides o per un simple instint de supervivència.

En els temps que vivim, s'ha generat un tomb important i accelerat de les tradicions familiars que foren inamovibles durant segles.

La fi del segle XX i aquest primer terç del XXI han marcat una evolució que es manifesta a través d'una ruptura radical amb el passat. Tal vegada de forma conseqüent i lògica, ha sorgit també la necessitat d'un replantejament dels lligams familiars i de les funcions que s'espera que puguin exercir en el desenvolupament de l'individu.

Com adverteixen els sociòlegs, emergeixen noves realitats socials i formes de convivència interpersonal, nous models de família que cerquen la seva legitimitat social i jurídica. Independentment de to això, la primera característica definidora de la funció familiar és que permeti a la persona passar de l'heteronomia a l'autonomia, a través d'un procés maduratiu complet que requereixi el seu temps. Sense l'estima i



l'amor incondicional d'una comunitat d'éssers humans, resulta molt difícil aconseguir aquest propòsit.

Per tal que aquesta funció bàsica sigui eficaç, és necessari que els progenitors i les generacions grans en general siguin capaces de comprometre's a favor del nou membre de la família, permetent-li l'error i l'equivocació. La sobreprotecció genera por i inseguretat i endarrereix els processos d'emancipació personal.

Ningú és propietat dels seus pares, ni de cap familiar o íntim. Tot ésser humà, independentment dels seus orígens, té una dignitat inherent, és un subjecte de drets i mai ha de ser tractat com un objecte. Per aquest motiu, "Nosaltres ens esforcem especialment en la humanització de tota la nostra ocupació i, per això, explicitem i accentuem el valor de la humanitat en l'atenció. La nostra voluntat d'humanitzar col·loca la persona com a nucli referencial i valor no instrumentalitzable" (MII, 37).



Cal promoure en tot ésser humà un sentiment de responsabilitat que li permeti ser capaç d'escollir i prendre les seves pròpies decisions, més enllà de les consignes que se li pretendran transmetre com a valuoses per a la tradició familiar.

En el camp de la salut mental, les famílies es troben, en moltes ocasions, davant de situacions que no saben com assumir. Moltes vegades no tenen la certesa de si el que estan fent afavoreix o perjudica la persona estimada amb problemes de salut mental.

Durant molt de temps, s'ha mantingut un model d'ajuda en el qual es prioritza la tendència a la sobreprotecció sense considerar els valors i les preferències de la persona afectada. En conseqüència, s'ha caigut en un paternalisme benintencionat, però que no ha estat prou respectuós amb l'autonomia potencial de la persona atesa, amb els seus desitjos i el seu projecte de vida.

Establir una relació harmònica amb les famílies de les persones que atenem en el nostre entorn assistencial és crucial per al seu benestar i per a garantir un entorn terapèutic efectiu.

Les persones ateses que més es beneficien del tractament que oferim en els nostres dispositius i que atenyen els objectius terapèutics posseeixen, majoritàriament, un entorn familiar de suport saludable.

Quan una família desitja donar suport a la persona atesa i aquesta està disposada a rebre aquest suport, l'obligació dels professionals consisteix a cuidar aquest vincle perquè aquest suport sigui saludable i efectiu.

En aquest document, reflexionem sobre com cooperar solidàriament amb les famílies des del carisma de l'hospitalitat. En aquest sentit, "l'Hospitalitat és en ella mateixa una experiència ètica fonamental

i englobant de la nostra missió que reforça la dimensió ètica pròpia de tota acció amb la persona acollida" (MII, 38). La persona atesa no és una illa, sinó un ésser en relació, vinculat a un univers familiar. Acollir-lo implica acollir el seu entorn familiar i crear-hi vincles harmònics.

Aquesta tasca no sempre és fàcil i possible. Existeixen claudicacions familiars per esgotament acumulat durant temps i ferides que provenen del passat, però la tasca dels professionals consisteix a recosir aquest teixit i potenciar l'autonomia de les persones que atenem.

A continuació, es presten unes directrius per tractar de garantir aquest vincle saludable entre la família, les persones ateses i els professionals.



2

La relació entre els professionals i les famílies

1. **Comunicació oberta i transparent**

Una comunicació efectiva és una bona pràctica cap a la família. Fomentar un ambient on tots els membres se sentin escoltats i compresos contribueix a la construcció de relacions sòlides.

Per tal d'aconseguir aquest objectiu, és necessari:

- Mantenir línies de comunicacions obertes i accessibles amb les famílies.
- Ser transparent sempre que es pugui, sense comprometre la confidencialitat.
- Escoltar atentament les preocupacions, preguntes i necessitats de les famílies.
- Validar les seves emocions i experiències.
- Mostrar empatia cap a les famílies i els seus éssers estimats que reben tractament.
- Reconèixer l'estrès i l'ansietat que poden experimentar.

2.

Educació i orientació

Per a establir un vincle harmònic amb les famílies és fonamental treballar amb elles en l'àmbit psicoeducatiu, amb la finalitat que aquestes famílies puguin conèixer i comprendre la situació que pateix el seu familiar i poder dotar-les d'eines que beneficiïn el maneig i la convivència amb ell.

A banda d'augmentar la consciència familiar de la malaltia mental, això pot ajudar-nos a empatitzar amb els familiars i comprendre el que estan patint.

Algunes dificultats en els processos de recuperació radiquen en el fet que les famílies no entenen el perquè de certes conductes, hàbits o comportaments dels seus éssers estimats, cosa que dificulta la dinàmica familiar.

Davant d'això, és crucial:

- Proporcionar a les famílies informació sobre els trastorns mentals i els tractaments que es realitzen en la institució.
- Ajudar les famílies a comprendre el que poden esperar durant el procés de tractament.
- Ajudar-les a elaborar expectatives reals i no il·lusòries.

3.

Participació en la presa de decisions

Per a establir relacions harmòniques amb les famílies, és clau involucrar-les en la planificació del tractament, sempre que sigui possible amb l'acord explícit de la persona atesa.

L'empatia i el respecte són determinants per abordar les diferències i resoldre conflictes de manera saludable. Enfortir i promoure un entorn familiar col·laborador i compromès en el projecte de recuperació de la persona atesa contribueix a eliminar estigmes i a fomentar un enfocament proactiu.

Aquesta participació no ha de vulnerar la seva autonomia potencial ni el seu projecte de vida.

Per això, és fonamental:

- Fomentar la presa de decisions compartides en qüestions rellevants.
- Preparar les famílies per acceptar les decisions del seu familiar malgrat no compartir els seus criteris.

4.

Les fronteres de la confidencialitat

Un altre aspecte rellevant a considerar, en la relació amb les famílies, és el maneig de la confidencialitat obligada en tot el procés terapèutic.

Cal comunicar a les famílies que tota la informació referent al pacient és confidencial i que els professionals sanitaris han de respectar escrupolosament aquesta confidencialitat per imperatiu de la llei i per deontologia professional, la qual cosa significa que es requereix el consentiment del pacient per a transferir la informació a l'entorn familiar.

Per aconseguir aquest objectiu, és determinant:

- Explicar clarament els límits de la confidencialitat i quan és necessari compartir informació.
- Obtenir el consentiment del pacient o respectar la llei en situacions d'excepció.
- Que el familiar o íntim s'identifiqui en la consulta (moltes vegades no sabem de qui es tracta). La persona atesa ha d'autoritzar la seva presència a la consulta, bé sigui de manera explícita o tàcitament.

5.

Resolució de conflictes

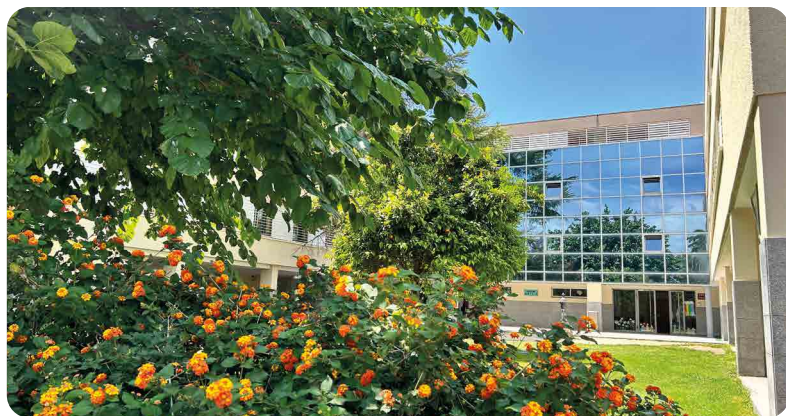
És fonamental identificar el portaveu o representant de la família en el cas de persones amb dependència per alteració cognitiva greu.

Això és crucial per a poder comunicar-se de manera efectiva amb la família i evitar múltiples versions.

Si bé en molts casos aquesta multiplicitat comunicativa no és un problema, en situacions clíniques o patrimonials complicades, poden tenir interessos divergents.

Per a aconseguir aquest propòsit, és essencial:

- Establir processos per a abordar i resoldre conflictes o desacords de forma constructiva.
- Proporcionar mediació o assessorament quan sigui necessari.



6.

Suport i recursos

És rellevant tenir en compte les necessitats de la família pel que fa als recursos de suport i la psicoeducació, tant des de l'àmbit públic com privat (associacions de famílies, grups d'ajuda mútua...).

És molt necessari poder oferir un grup de suport on les famílies puguin veure's identificades amb altres i intercanviar eines d'utilitat. També és rellevant que puguin donar-se suport i contenir-se entre si en diferents moments.

Porten realitzant aquesta tasca les associacions de familiars de persones amb malaltia mental, les quals s'han d'integrar en el sistema per a poder oferir recursos que els professionals desconeixen i que puguin romandre en el temps i oferir certa estabilitat.

És positiu treballar amb grups multifamiliars, grups on s'intervé simultàniament amb la família i la persona atesa. Això facilita poder desencallar moltes situacions i les persones afectades aconsegueixen posar en comú situacions difícils que interfereixen en el procés de recuperació i deixen ressentida la convivència familiar.

Per a potenciar aquesta convivència, és clau:

- Connectar les famílies amb recursos de suport, com grups d'ajuda, teràpia familiar o serveis socials.
- Oferir informació sobre organitzacions i comunitats de suport.

7. **Avaluació continuada**

És fonamental introduir la cultura de l'avaluació en la relació amb les famílies.

Cal revisar els processos de comunicació, de manera crítica, per a millorar el vincle amb les famílies i fomentar relacions basades en la transparència i la sinceritat.

Per això, és determinant:

- Avaluar regularment la relació amb les famílies i recopilar la retroalimentació.
- Utilitzar la retroalimentació per a millorar la qualitat de l'atenció i de la relació.



8. **Cultura de col·laboració**

La col·laboració solidària entre els professionals i les famílies en pro de les persones afectades per problemes de salut mental és crucial per a aconseguir el seu ple benestar.

Per això, cal superar tendències individuals i activar una cultura de la col·laboració.

Per tal d'aconseguir aquest propòsit, resulta bàsic:

- Fomentar una cultura de col·laboració entre l'equip d'atenció, els pacients i els seus familiars.
- Reconèixer que totes les parts tenen un interès comú en el benestar de l'usuari.

9. **Formació del personal**

En paraules del nostre MII, "L'actitud de servei, amb atenció integral, a favor de la salut de les persones que atenem, es fa qualificadament eficaç si el nostre treball assoleix, amb rigor, la millor qualitat professional" (MII, 36). Cal que els professionals es formin en la detecció d'expectatives de les persones ateses i dels seus familiars, així com en la necessitat de transmetre una informació clínica adaptada al nivell del pacient i la cerca de decisions clíniques conjuntes.

És fonamental que els professionals rebin sistemàticament informació sobre el marc jurídic vigent que regula la capacitat jurídica de les persones.

Han de rebre una informació resumida sobre els nous conceptes, ja que el tracte que dispensen als seus pròxims, tant en l'àmbit de la salut mental com en el psicogeriàtric, afecta el curs de la malaltia per les modificacions que la llei esmentada introdueix:

Per a aconseguir aquest objectiu, és determinant:

- Proporcionar capacitat als professionals perquè adquireixin les habilitats amb la finalitat de garantir una òptima relació amb les famílies i habilitats de comunicació.
- Mantenir els membres de l'equip terapèutic actualitzats sobre les millors pràctiques en aquest àmbit.



10.

Respecte per la diversitat

Existeix una gran diversitat d'unitats familiars. Aquesta multiplicitat de famílies (monoparental, homoparental, multinuclear, unipersonal, reconstituïda...) abasta l'individu, ja que no està mai del tot aïllat d'aquestes famílies.

El sentiment de pertinença a qualsevol d'aquestes modalitats és l'element que permet el seu desenvolupament personal, basat en la seguretat que pugui inspirar la família, sempre que els lligams siguin sòlids, honestos i fundats en la generositat.

Davant la diversitat de les unitats familiars, els professionals han de:

- Ser sensibles a les diferències culturals i familiars.
- Adaptar l'enfocament a les necessitats i creences de cada família.
- No articular cap judici de valor sobre aquestes modalitats.

3

La relació entre les famílies i les persones ateses

Seguint el model de *Quality rights* per la salut mental impulsat per l'OMS, s'identifiquen, a continuació, diverses actituds i accions que han de dur a terme les famílies per a ajudar les persones amb problemes de salut mental.



1.

En el procés de la presa de decisions

El procés de presa de decisions és una tasca complexa que exigeix deliberació, reflexió i anàlisi de conseqüències. Cal preservar, sempre que es pugui, el lliure albir de les persones ateses.

El suport de la família és clau en aquesta tasca.

Per això, han de:

- Assegurar-se que el seu familiar o persona a la qual donen suport pren les seves pròpies decisions.
- Escoltar i respectar les decisions de la persona.
- Donar suport a la persona propera perquè prengui les seves pròpies decisions, explicant-li les diferents alternatives i ajudant-la a comunicar les seves decisions.
- En el cas que aquesta persona no estigui capacitada per prendre-les, ha de fer-ho el seu tutor o referent familiar, cercant sempre en el bé de la persona propera i el seu projecte de vida.

2.

En el respecte als seus drets

Els familiars de la persona atesa han d'ajudar el seu familiar perquè compregui quins són els seus drets.

Per atènyer aquesta fi, és clau:

- Assegurar-se que es respecten els seus drets per part dels altres membres de la família, dels professionals i d'altres persones.
- Fer-los sentir que els respecten.
- Evitar la sobreprotecció.
- Ajudar el seu familiar perquè participi en activitats i s'impliqui en associacions culturals, esportives, socials o religioses.
- Parlar amb els serveis socials locals sobre la necessitat de creació de serveis que satisfacin les necessitats del seu familiar i ajudin la seva família.
- Conscienciar la societat per a minimitzar o extirpar l'estigma, els estereotips i els prejudicis que persisteixen amb relació a les persones amb problemes de salut mental.
- Donar-li suport i animar la persona atesa a prendre decisions i a ser més autònom.



4

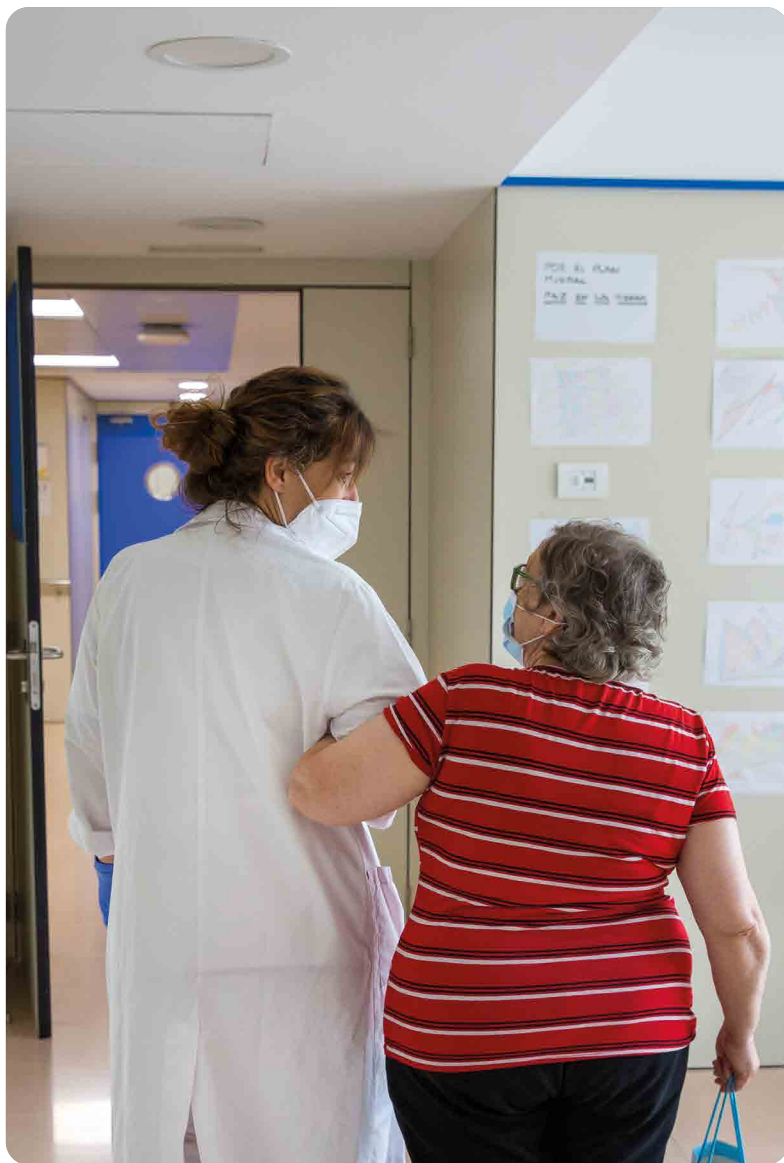
Com a conclusió

La família és el primer grup humà on es desenvolupa la persona. És el principal àmbit en el qual es generen els vincles. Els valors de la família defineixen la seva personalitat, delimiten el seu sistema moral i modulen el seu comportament. La família transmet els primers valors a la persona. En aquesta família, aprèn a conviure.

A vegades, es produeix una sobreprotecció de les persones amb problemes de salut mental, però en altres, es produeixen situacions en les quals la família no delega les tasques de cura a altres agents. La conseqüència final d'això és la claudicació familiar, cosa que fa que es vegin afectats tant la família com l'usuari.

Per a garantir una bona relació amb les famílies, és essencial tenir en compte les necessitats d'aquestes pel que fa als recursos de suport i de psicoeducació.

Forma part del nostre carisma practicar una acollida amable i hospitalària de la persona que atenem, facilitant la integració i la col·laboració amb la família perquè aquesta se senti estimada pels seus íntims.



5 Bibliografia i webgrafia

Bibliografia

- Xiang M, Ran M i Li S. (1994). A controlled evaluation of psychoeducational family intervention in a rural Chinese community. *British Journal of Psychiatry*, 165, 544-548.
- Morey B, Muesser KT. (2007). *The Family Intervention Guide to Mental Illness: Recognizing Symptoms and Getting Treatment*. London: New Harbinger Publications.

Webgrafia

- Fundación AstraZeneca España, Fundación Privada Panacea [Productor]: Proenfa cuídate cuídale [vídeo en línia]. Disponible a: <https://www.nosconectalasalud.com/> [2013, 27 de juny].
- Hermanas Hospitalarias del Sagrado Corazón de Jesús. (2010). Marco de Identidad de la Institución. Roma.
- Hermanas Hospitalarias del Sagrado Corazón de Jesús. (2014). Modelo Asistencial y Educativo. Madrid.

Reconeixements a la qualitat i l'excel·lència



Xarxa Catalana | Hospitals Sense Fum



Germanes Hospitalàries

BENITO MENNÍ CASM

C/ Dr. Antoni Pujadas, 38
08830-Sant Boi de Llobregat (Barcelona)
Tel.: 936 529 999
www.hospitalbenitomenni.org