

## FRANCESCA PÉREZ i ANNA PADRÓS, Àrea d'Experiència Pacient

### "Vam sentir que allò que fèiem ajudava les famílies"

L'Anna i La Francesca, psicòlogues de formació, són dues de les quatre professionals que van participar en els Telèfons d'Atenció a les Famílies en la primera onada de la pandèmia, juntament amb l'Anna Barrado i la Maria José Rodríguez. Aquests telèfons, que van ser el nexa entre l'hospital i el carrer, van tenir la funció de donar sortida a totes aquelles consultes que s'acostumen a atendre, d'una manera personalitzada, a l'Oficina d'Atenció a l'Usuari i a l'Oficina de Lliurament de Documentació Clínica, i que requereixen la realització de gestions internes per tal de donar-hi resposta.

"L'objectiu dels telèfons va ser fer un suport, ser un mur de contenció amb les famílies. Era essencial atendre el pacient malalt, però no ens podíem oblidar de la família" diu la Francesca. "Volíem que tots els pacients tinguessin un referent i, a banda de facilitar la informació i ser un nexa, moltes



famílies el que volien era ser escoltades. Empatitzar amb elles va ser clau".

"El telèfon d'atenció a les famílies ens va donar valor afegit a la feina que ja duem a terme amb l'usuari. Vam sentir que el que fèiemaju-

dava les persones, i amb el seu agraïment vam constatar que va ser feina una ben feta", conclou la Francesca. "Al final, es tracta d'acollir la persona perquè se senti escoltada, que li has donat el suport que necessita, i que puguis donar-li resposta", afegeix l'Anna.

## ÀREA DE RECERCA I INNOVACIÓ

### "Facilitar participar en estudis clínics sobre la covid-19 i respiradors es va convertir en una prioritat"

Amb l'esclat de la pandèmia, la feina no assistencial també va canviar, van començar a arribar estudis exclusivament centrats en la covid-19 que calia gestionar. "Va canviar la dinàmica totalment, i en la primera onada la feina anava principalment destinada a aconseguir respiradors", recorda la Diana. "Hi havia molta angoixa pel col·lapse de les UCI i la manca de respiradors, així que es va convertir en una prioritat. Amb l'equip de l'UCI hi parlàvem sovint per assegurar-nos que entràvem als assajos clínics amb diferents respiradors". Es van gestionar nous contractes d'assajos clínics involucrant-hi diferents serveis i especialitats mèdiques, es van habilitar per primera vegada els comitès d'ètica d'investigació virtuals, sessions extraordinàries per agilitzar els tràmits...

"La covid-19 ha suposat un fet inèdit al qual tots ens hem hagut



d'adaptar. Som resilient", coincideixen Gemma Armengol (bibliotecària), Marc Jofre (tècnic), i

Mireia Gustà (secretària), que completen l'equip de l'Àrea de Recerca i Innovació.