



## A.2 Política de Qualitat

### POLÍTICA DE QUALITAT ACUDAM

# CODI ÈTIC de l'ÀREA SOCIAL d'ACUDAM

## 1. INTRODUCCIÓ

Després de fer durant anys formació en l'àmbit de l'ètica en els serveis socials, el febrer del 2014 es va constituir l'Espai de Reflexió ètica d'ACUDAM, amb dotze professionals de diferents àmbits que treballen amb la persona, com són la salut, la psicologia, el treball social, l'administració, el dret, el personal d'atenció directa, la gerència, la junta i les famílies.

L'ERESS és un òrgan de caràcter consultiu i interdisciplinari al servei de les persones ateses i dels professionals d'ACUDAM, té com a objectiu principal l'anàlisi i deliberació de qüestions i propostes (dilemes ètics) que es produeixen en la pràctica de la intervenció social, i la promoció dels valors ètics i les bones actituds en la cura de les persones que atenem.

L'objectiu d'aquest espai és promoure la sensibilització i la formació en valors ètics de l'organització, difondre bones pràctiques a partir de recomanacions i/o l'elaboració de protocols i fomentar l'ús responsable dels recursos.

Les funcions d'aquest espai són: assessorar en casos concrets, formular recomanacions i/o guies d'actuació que ajudin als professionals a treballar d'una manera ètica, fomentar la formació dels professionals en l'ètica i donar suport en les estratègies i dinàmiques pròpies que l'entitat vulgui incorporar internament en relació a l'ètica.

Al juliol de 2016, ens posem d'acord per realitzar el nostre propi codi ètic, on fem palès els nostres valors i els nostres compromisos cap a les persones que atenem, les famílies i els professionals.

Entenem l'ètica com:



Un conjunt de valors, principis, drets i deures que orienten l'actuació de les persones i les organitzacions: Aquest codi identifica els valors més importants per ACUDAM. En aquest document s'anomenen drets i deures que s'han de respectar i ens han d'ajudar a orientar les accions i les relacions de suport a les persones amb capacitats diferents.

Realitzar una reflexió constant envers els valors, drets i deures que utilitzem en les actuacions que realitzem alhora de donar suport a les persones que atenem: En aquest document apareixen les reflexions col·lectives sobre els valors que tindrem en compte per treballar i actuar en les vides de les persones que atenem, sempre buscant l'excel·lència en la nostra pràctica diària. Aquest document està obert als canvis a partir d'aquestes reflexions conjuntes.

## 2. ACUDAM

**ACUDAM, és una associació sense afany de lucre ubicada a la comarca del Pla d'Urgell, que te com a missió proporcionar els suports necessaris per que cadascuna de les persones amb discapacitat intel·lectual que hi participa de l'organització, pugui desenvolupar una vida de qualitat i el més autònoma possible .**

ACUDAM sorgeix l'any 1975, quan un grup de familiars no trobant el recurs que els seus fills necessitàvem per donar continuïtat a la seva atenció i desenvolupament de l'etapa escolar, van començar a organitzar els serveis dels que avui disposem. Ja en aquell moment es va apostar pel treball i l'ocupació terapèutica com a eines de participació i desenvolupament.

Cada persona es beneficia d'un servei o altre, d'un tipus d'activitat i/o intervenció o altre, segons les seves necessitats de recolzament, situant-se en un determinat servei pel criteri d'adequació a la realització del seu programa individual, els seus desitjos, les seves competències i habilitats i com no dels seus interessos (personals i terapèutics).

L'entitat disposa de 4 grans àrees de treball:

- Àrea d' **ATENCIÓ A LA PERSONA**: Atenció pedagògica directa al *Col·legi Siloé* i als *Tallers Pla d' Urgell*.
- Àrea de **TREBALL**: *servei de Teràpia Ocupacional* , *servei d'Orientació per la Integració* i el *Centre Especial de Treball ACUDAM*.
- Àrea d'**HABITATGE**: La formen les *Llar-Residència ACUDAM*, les *Llars-Apartaments ACUDAM* i la *Llar Santa Anna del Castell del Remei*.
- Àrea d' **ESPORT I LLEURE**: activitats esportives, d'oci, tallers i sortides.

### MISSIÓ:

Proporcionar els serveis i els suports necessaris perquè cadascuna de les persones amb capacitats diferents, de la comarca del Pla d'Urgell que participa de la organització, pugui desenvolupar una vida de qualitat i el més autònoma possible. És també part de la missió d' ACUDAM donar suport a totes les famílies de les persones ateses.



### VISIÓ:

ACUDAM vol ser una organització de referència pel que fa a la qualitat en l'atenció cap a les persones amb capacitats diferents i una entitat referent a la comarca pel que fa a la defensa i difusió dels drets d'aquestes persones. Partint d'aquesta voluntat ACUDAM vol distingir-se per:

Una atenció cap a les persones recolzada en paradigmes actuals i referencials com l'ACP (Atenció Centrada en la Persona).

Un treball fonamentat amb un treball d'equip, amb la màxima professionalitat, amb una constant actualització a través de la formació, amb supervisions d'equip...i recolzat per un espai de Reflexió Ètica que permeti revisar conflictes de valors, procediments...i orientar cap a un treball de màxima qualitat de la gestió.

Saber anticipar-se a l'evolució de les persones ateses i anar creant serveis específics d'acord amb el que les persones ateses precisen en diferents moments de la seva trajectòria personal.

Serveis d'atenció a les persones adequats a les necessitats de suport de cada moment i que alhora siguin confortables, agradables i segurs i on les persones amb capacitats diferents puguin desenvolupar el seu projecte de vida.

Comptar amb el suport i la confiança de les Famílies i també de les Administracions pel seu bon fer.

Ser una entitat sostenible i amb solidesa financera.

### VALORS:

Els valors que promou l'ACUDAM en tots els seus serveis i com a organització són els següents:

- IGUALTAT
- LLIBERTAT
- INTIMITAT
- JUSTICIA
- ATENCIÓ INDIVIDUALITZADA
- QUALITAT



### 3. COMPROMISOS D'ACUDAM.

A continuació expliquem com promovem aquests valors a l'entitat i ens comprometem a aplicar els següents:

#### 3.1. LA IGUALTAT

El dret a la igualtat és aquell que fa al·lusió al dret inherent que tenen tots els éssers humans a ser reconeguts com iguals davant la llei i de gaudir de tots els drets que se li atorguen, sense importar la seva discapacitat, el seu origen nacional, la seva raça, les seves creences religioses o la seva orientació sexual, així doncs, ens comprometem a vetllar pel compliment de les polítiques d'igualtat i d'acceptació de la diversitat.

A partir del **respecte** que entenem com el fet de reconèixer que tota persona té vàlua. Els professionals, voluntaris, familiars i qualsevol persona de suport han de respectar els drets de les persones amb DI i garantir que no siguin vulnerats.

Entenem la **inclusió social** com una tasca que ACUDAM realitza des de fa molts anys és la de sensibilització de la societat vers el món de les persones amb capacitats diferents. Ho fa sobretot a nivell comarcal i a través d'eines diverses, com ara articles de premsa, revistes, concursos literaris sobre el tema, xerrades a les escoles.

També es vetlla, com un aspecte de màxima importància per a les persones ateses, la seva inclusió en entorns comunitaris i el **dret a la igualtat d'oportunitats**. Aquest dret el fomentem des de les activitats diürnes d'ajustament personal i social, des del programa general d'activitats del servei d'habitatges, com des de l'oferta d'activitats del cap de setmana de temps d'oci i lleure.

És fonamental potenciar que les persones amb diferents capacitats optin a situacions i/o condicions de vida el més quotidianes i normalitzades possible, tenint en compte que hem de respectar el **dret a ser diferent** i partint de la **singularitat** de cadascú, així doncs, la igualtat amb la diversitat requereix suports individualitzats que es fa palès en els programes d'atenció individual de cada persona.

En aquest punt donem rellevant importància al **dret d'igualtat i no discriminació**, en el que ens comprometem a tractar a totes les persones per igual (tenint en compte que els suports es donen segons necessitats) i modificar els serveis i els productes per aconseguir la igualtat i eliminar la discriminació de les persones amb discapacitat i promoure les seves oportunitats en funció de les seves competències.



També inclourem l'**accessibilitat** als espais, la informació i les noves tecnologies, i ho farem fent accessibles al màxim els edificis, els habitatges i el transports de la nostra entitat i vetllarem per fer-ho a la nostra comarca. Informar de forma clara i entenedora a les persones ateses als nostres serveis i les seves famílies, utilitzant si cal llenguatges que facilitin la comunicació (llenguatge de signes, signes pictogràfics, lectura fàcil, etc) i promourem l'accés de les persones amb discapacitat a les noves tecnologies.

### **3.2. LA LLIBERTAT:**

És un dret que apareix a l'article 1 de la Declaració dels Drets Humans "Tots els éssers humans neixen lliures i iguals en dignitat i drets i, dotats com estan de raó i consciència, deuen comportar-se fraternalment els uns amb els altres".

L'entendem com la capacitat d'escollir. És una idea que inclou el no estar sotmès a un subjecte diferent d'un mateix, autoritat, poder que estableixi una alienació, deure, disciplina o qualsevol condició no establerta pel mateix subjecte. Designa la facultat de la persona humana que li permet decidir portar a terme una determinada obra o no portar-la a terme. En altres paraules, el que permet a la persona humana decidir si vol fer quelcom o no, el fa lliure, però també responsable dels seus actes.

Dins de la llibertat tindrà molta rellevància el dret a l'**autonomia** entenem que les persones amb DI poden decidir, fer i viure la seva vida de la manera que escullen, acceptant que es poden equivocar i córrer aquests riscos, donant-los els suport necessaris per no deixar-los deseparats. Incloem el dret a **viure de manera independent** i a ser inclòs a la comunitat.

Com a entitat, tots els professionals, voluntaris i familiars, ens comprometem a respectar, fomentar i donar suport a les persones amb discapacitat intel·lectual en totes les **decisiones** que prenguin, perquè ser lliure és poder buscar la **felicitat** de la manera que un triï i pugui dur a terme totes aquelles accions per aconseguir-la.

Creiem fonamental en aquest apartat tenir en compte els **drets sexuals** de les persones usuàries, que són una concreció més de la dignitat, la llibertat i el lliure desenvolupament de la personalitat, un aspecte que cal protegir i facilitar.

Intentarem evitar al màxim el paternalisme, que és l'actitud que pot amenaçar més la llibertat de les persones que atenem, pensar que els podem protegir de tot i no deixar-los córrer cap risc, evitant que pugui aconseguir els seus desitjos i arribar a ser feliços.



### 3.3. LA INTIMITAT

Aquest valor està integrat en el **dret a l'honor, a la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge**. És un dret fonamental que s'ha de respectar i fa referència tant a la intimitat del cos, les pertinences i els espais, com a les dades personals.

Tindrem en compte el respecte quan a les persones més assistides se'ls fa la higiene, ens comprometem a ser el màxim curosos per garantir la intimitat d'aquests i a no envair els espais de les que són més autònomes.

Vetllarem els espais i moments d'intimitat perquè totes les persones han de poder gaudir d'espais i moments per poder estar a soles o en companyia de qui vulgui, i per poder guardar les seves coses.

La intimitat necessita el reconeixement sincer de la singularitat de l'altre, siguin quines siguin les seves condicions. Cal saber aturar-se al límit per no envair a l'altre, o poder-se apropar a l'altre amb el respecte, la delicadesa o tendresa que mereix la seva dignitat.

En aquest dret s'inclou la intimitat de les dades personals, perquè aquesta no només té a veure amb allò que es pot veure o tocar, sinó també amb la informació que s'obté de les persones o es transmet. Se'n deriven els deures de la **confidencialitat** i el **secret professional** que entenem com un pacte de mútua confiança entre la persona atesa i el professional que l'atén, en el qual ens comprometem a no dir-ho a ningú sense el permís de la persona, excepte en situacions molt excepcionals.

Aquest deure, a més de ser un pacte de mútua confiança, és una obligació jurídica, qui el trenca pot ser penat per la llei.

Hem de tenir en compte sempre que recollim dades de la persona atesa o fotografies, hem d'**informar** a la persona per a que utilitzarem aquelles dades, adaptant el vocabulari perquè ho pugui entendre. Les dades que recollim han de ser les justes i necessàries, mai obtindrem informació de la persona sinó la necessitem per donar-li suport.

Ens comprometem a ser curosos amb el **traspàs d'informació** entre professionals, familiars, personal de pràctiques o voluntaris, evitarem parlar de frivolitats, jutjar o fer comentaris banals sobre la vida de les persones que atenem.

Hem de garantir com entitat la restricció de la informació segons la llei de **protecció de dades**. I hem de ser conscients que no tothom ho ha de saber tot sobre la persona, aquí s'inclouen els professionals, pares o figures legals de suport.



La confidencialitat requereix **mesura i prudència**. L'excés d'explicacions i de dades no només pot arribar a ser irrespectuós, sinó que també pot impedir o dificultar la transmissió d'una informació de qualitat.

### **3.4. LA JUSTÍCIA:**

**La justícia és un concepte moral que implica tractar a cada persona i afer d'una manera imparcial. En les societats actuals, la visió culturalment acceptada d'allò que és just està plasmada en el dret (lleis) local.**

Entenem que les normatives i reglaments estan al servei de les persones i no a l'inrevés. L'ACUDAM ha de ser justa amb els recursos i les persones, però també s'ha de tenir en compte **l'amabilitat, la cura, l'hospitalitat, la cordialitat**...perquè aquestes valors han d'aparèixer en les relacions humanes, no n'hi ha prou amb la protecció social i a rebre ajudes i suports per tenir una vida digna i poder exercir la seva ciutadania, les persones necessitem afecte, i hem de tenir cura d'ells no només de manera justa sinó preocupant-nos de forma sincera per la seva situació procurant pel seu benestar, tant físic, com emocional, com material.

Creiem que un tracte just requereix una adaptació raonable a les situacions particulars.

Establirem procediments que garanteixin la **protecció dels drets** de les persones amb discapacitat intel·lectual i procediments de denúncia que han de ser coneguts per totes les persones ateses. Les persones que formem part d'ACUDAM, tant els professionals, els familiars i els voluntaris, ens comprometem a que davant d'una situació d'abús o males practiques actuarem sempre, de manera prudent i eficaç, però sense silenciar-ho, de manera que treballarem per **eradicar les situacions de vulneració** dels drets i d'injustícia.

### **3.5. ATENCIÓ INDIVIDUALITZADA**

**Adaptar els serveis a les necessitats de les persones, i ajudar-les a implicar-se en la cura del seu benestar i de la seva salut. Aquest fet ha comportat un gir en l'orientació del model d'atenció, i ha posat la persona com a eix del sistema social i sanitari, promovent el respecte per la seva dignitat i autonomia, en tant que pilars ètics fonamentals.**

El paradigma de l' ACP (**Atenció Centrada en la Persona**) serà el marc teòric de referència per al treball del dia a dia amb totes les persones ateses als nostres serveis.

No obviarem la **singularitat** de cadascú, per tant, s'atendrà a totes les persones amb capacitats diferents de l'entitat, partint de la base que són éssers diferents entre sí i,



que cadascun d'ells té les seves particularitats; és a dir, les seves capacitats i també necessitats de suports concrets.

Per a cadascuna d'aquestes persones l'objectiu prioritari és, per tant, **generar oportunitats** i cercar els **suports necessaris** per a assolir la màxima autonomia i qualitat de vida i ser el més feliç possible.

A l'hora d'ajudar a la persona a aconseguir els recursos i suports necessaris, es treballarà conjuntament amb la família, donat el coneixement que té de la persona. L'**ajuda**, és un valor que ha d'anar acompanyat d'un ferm i sincer compromís amb la **dignitat**, la **igualtat**, la **llibertat** i la **intimitat** de totes les persones, sense excepció. Cal tenir en compte que en nom de la protecció no caiguem en accions paternalistes ni autoritàries.

S'adequaran els suports, activitats i entorns a les necessitats i singularitats de la persona, vetllant per una continuïtat assistencial entre els diferents serveis que atenen a cada persona.

Pel que fa referència a les estratègies d'abordatge de conductes problemàtiques, es duran a terme quan no hi ha cap alternativa possible a la seva aplicació. Les contencions farmacològiques i mecàniques han d'estar prescrites per un metge i se n'han de descriure les característiques d'administració en els plans d'intervenció.

### 3.6. QUALITAT

La qualitat és un atribut perceptiu, condicional i d'alguna forma subjectiu. La qualitat en el nostre sector es refereix a la percepció del grau en què el servei assoleix les expectatives de l'usuari.

Ho treballarem a partir del **manteniment** de tots els aspectes clau que ens han portat al llarg dels anys a donar una atenció individualitzada promovent que les persones ateses disposin dels mitjans i suports necessaris per assolir millores en la seva **qualitat de vida**, en totes les seves dimensions:

- Es vetllarà pel seu benestar emocional.
- Es potenciaran les relacions interpersonals.
- Es vetllarà pel seu benestar material.
- Es vetllarà pel seu benestar físic.
- Es promourà el seu desenvolupament personal.
- Es potenciarà la seva autodeterminació.
- Es promourà la inclusió social de la persona atesa.
- Es respectaran i promouran els drets de la persona atesa.





Per això, l'entitat incentivarà i facilitarà la **formació** dels tots els seus professionals, per tal de garantir unes bones pràctiques professionals i uns coneixements que permetran treballar sota una mateixa línia.

També, es compromet a mantenir els **recursos** necessaris (econòmics, materials, professionals) que han fet possible augmentar la qualitat de vida de les persones ateses.

Tot aquest treball ve condicionat per una **millora contínua** condicionada per:

- una bona planificació (de l'organització i de cada servei),
- execució (segons els acords planificats)
- una avaluació (de tot el procés).

Acudam, portarà tot aquest pla a terme a través d'un **treball interserveis, interdisciplinari**, fet amb **equip** i amb un alt nivell de qualitat i professionalitat.

Amb l'objectiu d'aconseguir un sentit **d'unitat de l'entitat**, amb serveis diferents, però que treballen de la mateixa manera i sota els mateixos criteris d'actuació, és fonamental quan les persones participen de diferents serveis.

És important que els tres serveis tinguin el seu propi equip tècnic, però màximament coordinat amb els altres, amb la finalitat d'unificar criteris entre els diferents serveis d'atenció a les persones.

Així es crearan pautes d'atenció directa de referència per a qualsevol dels serveis als que assisteix la persona, igualment pel que fa a pautes mèdiques, als protocols bàsics d'actuació, als paradigmes comuns que guïen el treball de tots els serveis...

En quant a l'avaluació mostrarem una **actitud receptiva** als aspectes que cal millorar i **flexibilitat** en tot el procés per adaptar-nos als canvis que es produeixen. També ens complementem d'eines de gestió de control com per exemple L'Àrea Social de l'ACUDAM està certificada amb la norma de qualitat ISO 9001:2015.

És imprescindible, que Acudam sigui una entitat que avanci i que no es quedi aturada dins un marc en concret, per tant la **innovació** i la **recerca** són dos paràmetres que ens permeten seguir el camí per garantir una millor qualitat en tots els nostres serveis i en conseqüència en la vida de les nostres persones ateses.

Dins l'Àrea social, l'equip tècnic d'ACUDAM, amb **autoexigència, responsabilitat i assertivitat**, és l'encarregat de detectar les necessitats i dissenyar un pla de futur per donar cobertura a aquestes i progressar en el temps.

Aquest document està elaborat d'acord amb les lleis vigents.

