

El **BON** tracte

Guia de **BONES** pràctiques

Col·lecció Ètica Serveis Socials Lleida
Núm. 1, 2024

Comitè
d'ètica de
Serveis Socials
Lourdes Zanuy

LA PAERIA



Ajuntament de Lleida



El BON tracte. Guia de BONES pràctiques

Col·lecció Ètica Serveis Socials Lleida

Núm. 1, 2024

© Ajuntament de Lleida

Autoria: Comitè d'Ètica de Serveis Socials Lourdes Zanuy

President: Dr. Francesc Torralba

Vicepresidenta: Pilar Planella

Secretaria: Luisa Conejos

Vocals: Núria Acosta Maria Cristina Leon
 Teresa Batista Alícia Julià
 Joaquin Bernat Imma Martos
 María Collado Sandra Navarra
 Javier de Frutos Pilar Naya
 Alicia Figueres Amanda Oliva
 Ester Fortuny Montse Pubill
 Eva Hernandez Vanessa Vilas
 Laura Haro



Índex

1. Pròleg: el bon tracte	4
2. El bon tracte envers les persones ateses	5
3. El bon tracte entre professionals	7
4. El bon tracte de l'organització envers els professionals i les persones ateses	8
5. El bon tracte envers la pròpia persona	10
6. Epíleg	11



1. Pròleg: el bon tracte

En aquesta primera Guia de bones pràctiques que publica el Comitè d'Ètica de Serveis Socials Lourdes Zanuy de l'Ajuntament de Lleida ens proposem reflexionar sobre el bon tracte.

El Comitè d'Ètica ha elaborat aquest document de manera dialogada i consensuada, mirant de precisar els elements bàsics que garanteixen el bon tracte per dignificar, al màxim, la professió i la qualitat del serveis que es presten.

Justament perquè tota persona mereix ser tractada amb dignitat, independentment de la seva situació, origen i circumstàncies, és bàsic reflexionar sobre les actituds i aptituds que ho garanteixen.

El bon tracte, però, no depèn únicament de la dedicació i del compromís dels i de les professionals dels Serveis Socials, sinó també de les estructures i del marc en el qual desenvolupen la seva labor. Per això, en aquest document, no solament s'identifiquen les qualitats i habilitats que cal que desenvolupin per garantir el bon tracte a les persones, sinó que també s'identifiquen les transformacions i millores que cal fer a nivell de gestió d'estructures per tal de poder oferir un tracte digne als ciutadans i ciutadanes que fan ús dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Lleida.

Aquesta primera Guia de bones pràctiques, inspirada en el Codi d'ètica elaborat també per aquest mateix Comitè d'Ètica consta de quatre parts diferenciades:

1. El bon tracte envers les persones ateses
2. El bon tracte entre professionals
3. El bon tracte de l'organització envers els i les professionals i les persones ateses
4. El bon tracte envers la pròpia persona

El bon tracte és polièdric i, justament per això, s'expressa des de diferents vessants i àmbits. La tasca social és, essencialment, una labor interdisciplinària centrada en la persona, que es desenvolupa en xarxa i en contextos i situacions de



vulnerabilitat, de risc d'exclusió i marginació social. Donar un bon tracte a les persones ateses és imprescindible per dignificar-les, però també per dignificar els altres professionals del sector i l'organització que representen.

El bon tracte crea cohesió entre els equips de treball, vincles sòlids i sentit de pertinença. Evita fenòmens com la síndrome d'esgotament professional, la caiguda en l'automatisme burocràtic i la desídia administrativa. L'amabilitat i la sensibilitat són trets indispensables per oferir un servei de qualitat.

Amb la voluntat d'enfortir les bones pràctiques que ja desenvolupen els i les professionals, el seu sentit de responsabilitat i la dignitat del sector, el Comitè d'Ètica de Serveis Socials Lourdes Zanuy publica aquesta Guia amb l'objectiu que sigui útil a tots i totes els i les professionals del sector.

2. El bon tracte envers les persones ateses

El benestar integral de les persones ateses és el principal objectiu de tots els esforços dels i de les professionals.

El bon tracte envers les persones ateses requereix:

Article 1.1: Tractar la persona acollida com un subjecte actiu i potenciar la seva autonomia, tenint en compte la seva circumstància cultural, econòmica, familiar, etc.

Article 1.2: Tractar-la d'una manera integral, equitativa i personalitzada, atenent les seves necessitats individuals i considerant les seves capacitats.

Article 1.3: Complir el principi de confidencialitat, que es tradueix en el secret professional.

Article 1.4: Informar amb veracitat la persona atesa amb la màxima cura i prudència, de manera que ho pugui comprendre i digerir-ho emocionalment.

Article 1.5: Atendre amb caràcter d'urgència les demandes que així ho requereixin i saber distingir nítidament les peticions que poden esperar.



- Article 1.6: Atendre la persona amb un llenguatge entenedor i adequat al seu origen i nivell formatiu.
- Article 1.7: Facilitar l'accés dels ciutadans i ciutadanes als Serveis Socials perquè puguin obtenir una cita sense lentitud burocràtica.
- Article 1.8: Atendre les persones amb amabilitat, respecte, calidesa, confiança, sense oblidar en cap moment que, independentment de la circumstància que visquin, són persones i tenen una dignitat inherent.
- Article 1.9: Viure les dificultats que presenten les persones ateses com una oportunitat de canvi i de millora tant per a elles com per als i les professionals.
- Article 1.10: Practicar una comunicació activa amb les persones ateses, sense jutjar-les ni estigmatitzar les seves trajectòries vitals.
- Article 1.11: Desenvolupar un triatge professional per valorar el grau d'urgència en l'accés als recursos socials i aplicar-lo de manera justa i compromesa, lliure d'interessos.



3. El bon tracte entre professionals

El bon tracte envers els i les professionals del sector i altres àmbits de l'administració exigeix:

Article 2.1: Relacionar-se mútuament amb amabilitat, cortesia, confiança i respecte.

Article 2.2: Practicar una comunicació activa entre professionals, sense jutjar ni estigmatitzar les seves trajectòries vitals.

Article 2.3: Mantenir relacions presidides, en tot moment, per l'esperit de cooperació i la corresponsabilitat.

Article 2.4: Assumir les pròpies tasques professionals amb la màxima excel·lència.

Article 2.5: Respectar mútuament els seus camps d'actuació i evitar envair les competències que els són alienes.

Article 2.6: Ajudar-se mútuament cercant sempre el benestar de les persones ateses.

Article 2.7: Respectar escrupolosament la vida privada dels i de les altres professionals i preservar la informació confidencial.

Article 2.8: Acollir els nous i noves professionals en l'àrea dels Serveis Socials facilitant-los l'adaptació i donant-los tota la informació necessària per desenvolupar òptimament les seves funcions.

Article 2.9: Establir una mentoria per part d'un o una professional veterà durant el temps que sigui necessari per a la seva incorporació.

Article 2.10: Mantenir una comunicació fluïda i àgil amb els i les altres professionals del sector i de l'administració en general.

Article 2.11: Reconèixer públicament les bones pràctiques dels i de les altres professionals.

Article 2.12: Practicar la gratitud envers els i les altres professionals, tot reconeixent la seva contribució a l'excel·lència del servei que es presta.



4. El bon tracte de l'organització envers els professionals i les persones ateses

A fi que els i les professionals puguin exercir correctament el seu servei, necessiten que l'organització els tracti amb cura.

La bona gestió dels espais, dels temps de dedicació, dels recursos materials i immaterials és imprescindible perquè puguin dispensar un bon tracte envers les persones ateses.

S'identifiquen, en aquest apartat, alguns elements decisius per garantir aquest bon tracte de l'organització envers els i les professionals i les persones ateses.

Aquest bon tracte exigeix per part de l'organització:

Article 3.1: Disposar d'un manual d'acollida general, d'un conveni laboral, de l'horari a realitzar i de la relació de les tasques que han de dur a terme.

Article 3.2: Facilitar-los un espai de treball i d'atenció adequat així com els recursos físics necessaris per desplegar la seva activitat laboral.

Article 3.3: Posar mesures que garanteixin el compliment efectiu del Codi d'Ètica de Serveis Socials de l'Ajuntament de Lleida.

Article 3.4: Proporcionar estabilitat laboral als seus i a les seves professionals.

Article 3.5: Garantir el dret a la confidencialitat dels i de les professionals.

Article 3.6: Comunicar amb transparència les prioritats i les decisions de govern.

Article 3.7: Facilitar la formació continuada dels i de les professionals i les eines necessàries per desenvolupar la pròpia activitat laboral de manera òptima.

Article 3.8: Generar oportunitats de desenvolupament professional.

Article 3.9: Reconèixer i valorar la bona feina que fan els i les professionals del sector i estimular-ne l'excel·lència laboral.



Article 3.10: Integrar els i les professionals en els diferents òrgans de decisió a fi que tinguin un paper actiu i no merament passiu.

Article 3.11: Establir i enfortir els àmbits de diàleg entre els i les professionals del sector i els òrgans de govern de l'Ajuntament.

Article 3.12: Garantir la seguretat dels i de les professionals.

Article 3.13: Comprendre i reconèixer les noves situacions socials i adaptar-se amb agilitat als canvis socials i a les exigències que es produeixen per atendre adequadament les persones.

Article 3.14: Reconèixer, en igualtat de condicions, el criteri del professional i la seva competència tècnica.



5. El bon tracte envers la pròpia persona

El bon tracte envers la pròpia persona és imprescindible per dispensar un bon tracte als altres. Només qui té cura de si mateix, tant en sentit físic com anímic, està en condicions de tenir cura de les persones que atén de manera òptima. Tractar-se bé és tenir-se respecte.

Per aconseguir aquest bon tracte, el o la professional:

Article 4.1: Ha de formar-se de manera continuada per desenvolupar correctament les tasques que l'organització li encomana i perquè la seva prestació de serveis als ciutadans i ciutadanes sigui de la màxima qualitat.

Article 4.2: Ha de disposar de temps personal i recursos per poder tenir cura de la pròpia salut física, psíquica i emocional.

Article 4.3: Cal que compti amb una estabilitat laboral que li garanteixi una seguretat en el desenvolupament de la seva funció.

Article 4.4: Ha de tenir una càrrega de treball adequada, sense caure en excessos que tinguin com a conseqüència una mala qualitat en l'atenció a les persones i una desídia.

Article 4.5: És bo que compti amb espais de supervisió de la seva activitat laboral, tant de tipus formal com no formal.

Article 4.6: Ha d'experimentar que la seva activitat laboral té un propòsit noble i valuós, ple de sentit i útil per a la societat.

Article 4.7: Ha de ser capaç de mantenir l'autoestima cap a la pròpia persona i cap al seu treball i no exigir-se més del que humanament pot fer amb els recursos de què disposa.

Article 4.8: Ha de ser capaç d'exercir una autocrítica útil i constructiva, a fi de poder millorar els processos que porta a terme i sentir satisfacció per la feina que desenvolupa.



Article 4.9: Ha de trobar espais i temps de desconnexió de l'activitat laboral, per tal de poder mantenir un equilibri emocional i mental i una vida personal que no es vegi colonitzada pels problemes de la vida laboral.

6. Epíleg

Quan les persones ateses se senten ben tractades, els millora l'autoestima i es crea un corrent d'empatia entre professionals i destinataris que ajuda a trobar solucions als problemes que pateixen.

No sempre és possible respondre les peticions que fan; no sempre és possible oferir-los el que necessiten en el temps adequat, ja sigui per mancances estructurals o per limitacions materials de l'Administració, però el bon tracte és, en qualsevol cas, imprescindible.

El bon tracte es manifesta en petits detalls, en expressions verbals i gestuals que revelen deferència envers l'altre i estima per la seva persona. No sempre es pot resoldre la situació que viu, atesa la seva complexitat i els actors i processos implicats, però sempre es pot tractar bé les persones.

Les persones ateses mereixen aquest bon tracte per part dels professionals, però també el mereixen els i les professionals que s'escarrassen per trobar solucions als seus problemes i per ajudar-les a refer les seves vides. No sempre hi ha reciprocitat en el bon tracte, però cal exigir-lo amb el bon exemple i posant límits a les males pràctiques si escau.

Comitè
d'ètica de
Serveis Socials

Lourdes Zanuy

C. Tallada, 34, 1a planta
25007 Lleida

973 70 03 06
c.eticalzanuy@paeria.cat

LA PAERIA



Ajuntament de Lleida