

MANUAL DE BOAS PRÁCTICAS

20/12/2017

No presente documento, recóllense as boas prácticas relacionadas cos valores identificados no noso Código Ético, así como outras prácticas importantes no desempeño de cada persoa que integra a Asociación Misela.

O presente Manual será de aplicación a todas as persoas que integran a Asociación Misela, incluíndo:

- Os membros da Xunta Directiva á hora de elaborar e desenvolver a estratexia da entidade, representar á mesma, redactar documentos, etc.
- O equipo humano da Asociación Misela, que inclúe ó persoal fixo e eventual, alumnos en prácticas, voluntarios, etc.
- Usuarios/as e familias dos servizos da entidade.

1. En relación ó **TRABALLO EN EQUIPO:**

- Asumiremos os obxectivos do equipo como propios, realizando as accións necesarias para logralos.
- Respectaremos os acordos e as normas acordadas no seo do equipo.
- Conformaremos equipos interdisciplinares, onde todos os traballadores e traballadoras operan de maneira conxunta para a resolución dun obxectivo en común.
- Velaremos pola existencia de espazos de traballo idóneos para o traballo en equipo, promovendo canles de comunicación, tanto formais como informais.
- Planificaremos, cando sexa o caso, reunións ou grupos de traballo para favorecer o intercambio continuo de información, nun ambiente propicio e de plena confianza.
- Participaremos nas reunións de equipo, aportando ideas e propostas construtivas, respectando en todo momento á persoa que dirixe a reunión e facilitando o transcurso da mesma.
- En todo momento, favoreceremos a diversidade de opinións, coñecementos e experiencias; fortalecendo as competencias comunicativas e resolvendo conflitos por medio do diálogo.
- Impulsaremos a cooperación e a solidariedade, en lugar da competencia, recoñecendo e favorecendo o traballo dos demais, buscando o beneficio do equipo e non o propio.
- O reparto das tarefas será equitativo, atendendo ás responsabilidades de cada perfil profesional.
- Favoreceremos a convivencia democrática e o desenvolvemento persoal e colectivo.

2. En relación á **MELLORA CONTINUA:**

- Todas as persoas estaremos orientadas a mellorar continuamente tanto no desempeño do noso traballo, como no funcionamento global da Asociación Misela. Garantindo así a busca da calidade dos nosos servizos.
- Identificaremos posibles riscos ou áreas de mellora no desenvolvemento do noso traballo, comunicándoas a quen corresponda.
- No establecemento de obxectivos procuraremos que estes sexan específicos, medibles, alcanzables, realistas e cunha duración determinada.
- Desempeñaremos as nosas tarefas de forma organizada e clara.
- Procuraremos realizar unha planificación baseada na análise interna e externa da entidade, asumindo esta como propia e participando na súa elaboración, na súa execución e realizando as tarefas necesarias para levar a cabo o establecido na mesma.
- Dispondremos dun sistema de avaliación de resultados e de introdución de melloras, garantindo o emprego do mesmo e realizando as medicións necesarias para poder avaliar os resultados obtidos.
- Buscaremos e poremos en marcha medidas para dar resposta satisfactoria ás necesidades dos principais grupos de interese da entidade, entre os que se atopan traballadores/as, usuarios/as, familias, provedores, financiadores, etc.
- Dispondremos e empregaremos ferramentas que permitan a detección e comunicación de posibles áreas de mellora.

3. En relación ó **RESPECTO:**

- Denunciaremos calquera situación que vulnere os dereitos da persoa con discapacidade e dos nenos e das nenas con risco de padecela, e defenderemos os seus dereitos e intereses.
- Respectaremos as ideas, crenzas relixiosas, tradicións, costumes e puntos de vista propios e doutras persoas, valorando a riqueza que provee a diversidade.
- Absterémonos de facer comentarios que difamen a integridade das persoas, respectando a súa vida privada e garantindo a confidencialidade en todos os datos de persoas usuarias, equipo humano ou xestión interna da entidade, facendo especial atención á difusión da información relativa ás persoas usuarias e familias, compartir e estar en posesión de imaxes de usuarios/as e familias, transmitir información sobre proxectos ou información relativa á xestión da entidade, difundir información sobre a situación laboral doutros traballadores/as, etc.
- Trataremos con respecto e humildade ás persoas usuarias, familias, compañeiros/as do equipo de traballo, outros profesionais externos, etc.
- Evitaremos actitudes paternalistas e de beneficencia, empregando un material e unha linguaxe adaptadas tanto á idade, como a situación das persoas usuarias, así como actividades axustadas ás súas características (emprego do termos “nenos/as” para designar a persoas adultas con discapacidade, uso de material infantil ou realización de actividades non axeitadas á idade das persoas usuarias, normalización da fala e do ton ó que nos diriximos ós usuarios e ás usuarias, sen caer nunha fala infantilizada...). Sempre respectando a autonomía da persoa usuaria na toma de decisións e fomentando, cando

sexa posible o empoderamento das persoas con discapacidade e a autodefensa dos seus dereitos.

- Promoveremos e difundiremos unha imaxe social axustada e inclusiva das persoas con discapacidade.
- Na atención á persoa usuaria prestaremos un trato digno e respectuoso, evitando distincións de trato alleas ás derivadas de criterios técnicos e profesionais.

4. En relación á **TRANSPARENCIA:**

- Respectaremos a legalidade, mantendo no desempeño das actividades, un estrito respecto á normativa vixente.
- Seremos transparentes na elección dos cargos da Xunta Directiva. Garantindo tamén esta nos procesos de contratación de persoal, así como na elección de persoal en prácticas e na selección de persoas voluntarias.
- Seremos transparentes económica e informativamente tanto de cara á sociedade, como ós financiadores, socios e socias, usuarios/as, familias, traballadores/as e colaboradores/as.
- Daremos publicidade a toda a información relevante relacionada coa xestión económico-financeira.
- Evitaremos o lucro persoal de representantes, cargos directivos ou os seus familiares a partir do mal uso dos recursos.
- Evitaremos recibir dádivas ou regalos de terceiros incompatibles cos usos sociais admisibles.
- Fomentaremos a austeridade como valor fundamental na xestión dos recursos, aplicando criterios de eficiencia, evitando así o mal emprego dos recursos propios, públicos ou privados.
- Compartiremos co resto do equipo información veraz sobre o traballo desempeñado e os resultados obtidos.
- Facilitaremos a realización de auditorías e inspeccións a todos os niveis.

5. En relación á **IGUALDADE INTERSECCIONAL:**

- Garantiremos igualdade de oportunidades no acceso ó emprego, mellora profesional e formación para todos os traballadores e traballadoras, a través do Plan de Formación anual.
- Velaremos pola igualdade no trato a todos os traballadores e traballadoras, e igualdade de retribucións para traballos de igual valor, establecendo criterios neutros de valoración do traballo realizado.
- Aseguraremos a igualdade de oportunidades a todas as persoas usuarias e familias tanto de acceso, de mantemento no servizo, como dos recursos prestados.
- Levaremos a cabo unha intervención o máis xusta posible, tendo en conta as necesidades da persoa usuaria, das familias, así como dos recursos dos que se dispoñen.
- Velaremos e fomentaremos a igualdade de oportunidades tanto da persoa con discapacidade ou neno/a con risco de padecela no ámbito escolar, laboral, familiar e social.

- Buscaremos e facilitaremos os recursos que sexan necesarios para fomentar e garantir a igualdade de tódolos usuarios/as e familias.
- Traballaremos na busca activa de financiamento suficiente e igualitario para tódolos servizos, garantindo o mantemento e a mellora na atención á persoa con discapacidade ou neno/a con risco de padecela.
- Planificaremos e participaremos en accións de concienciación da sociedade, a través de divulgacións, actividades e programacións de diferentes accións para loitar contra as barreiras de actitudes: estereotipos, estigma, prexuízos e discriminación.
- Faremos uso dunha linguaxe igualitaria tanto no verbal coma na escrita, na que non se dea lugar ó entendemento de desigualdade por razón de calquera dos factores anteriormente nomeados (evitarán o emprego de termos como discapacitados, minusválidos, etc., substituíndo estes por “persoas con discapacidade ou persoas con diversidade funcional”).

6. En relación á **IMPLICACIÓN:**

- Compartiremos os valores e os obxectivos da asociación, sentíndonos parte da mesma e participando de xeito activo.
- Apoiaremos e participaremos responsablemente e de forma activa nas iniciativas, obxectivos, estratexia, actividades e plans que poña en marcha a entidade.
- Os responsables de área, motivarán ós demais membros do equipo xerando entusiasmo polo seu traballo.
- Facilitarase a toma de responsabilidade de todos os membros do equipo para que se sintan parte do proxecto de forma igualitaria, favorecendo a participación, a comunicación, a proposta de melloras, etc.
- Apoiaremos e colaboraremos activamente coas demais organizacións do Terceiro Sector comprometidas coa defensa das persoas en situación de maior vulnerabilidade.
- Anteporemos na selección de provedores, a empresas de iniciativa social.
- Implicarémonos e participaremos na busca de solucións, especialmente en situacións difíciles.
- Facilitaremos a implicación e participación de todas as familias e usuarios/as para que se sintan parte dun proxecto en común.

7. En relación á **CONFIANZA:**

- Facilitaremos un entorno laboral que axude a xerar un clima de confianza mutua, comunicación e convivencia adecuada, con accións encamiñadas a servir de apoio ós equipos, estando próximos e fomentando a escoita activa.
- Fomentaremos a seguridade nos outros membros do equipo, valorando positivamente os logros acadados e mantendo un nivel de confianza real, onde non exista o abuso de poder.
- Non emitiremos xuízos nin levantaremos sospeitas sobre situacións das que carecemos de información suficiente.
- Preservaremos secreto de todo o que a persoa usuaria nos confiou e do que coñezamos derivado do noso exercicio profesional. Gardaremos polo tanto, a confidencialidade dos

usuarios e das usuarias no ámbito social, laboral e familiar segundo o establecido no Documento de Seguridade da Asociación Misela.

- Non compartiremos información innecesaria con outros profesionais da Asociación Misela, cando non se trate de usuarios/as comúns entre nós, salvo no necesario para mellorar a atención que lle prestamos.
- Demostraremos integridade persoal e velaremos polo cumprimento dos compromisos que adoptamos.
- Propiciaremos un axeitado intercambio de información entre traballadores/as e usuarios/as.
- Favoreceremos a existencia dunha relación de confianza, sen sobrepasar límites, con usuarios/as e familias, que facilite e mellore a intervención que se realiza.

8. En relación á **PROXIMIDADE:**

- Facilitaremos o acceso ós nosos servizos a todas aquelas persoas que o precisen, realizando unha acollida axeitada e creando un ambiente de confianza dende o inicio.
- Favoreceremos o apoio mutuo entre as persoas integrantes do equipo, evitando actitudes que o dificulten ou o impidan.
- Actuaremos cunha actitude de escoita activa e favoreceremos a construción de relacións en todos os ámbitos do seu entorno de traballo.
- Mostraremos empatía ante as necesidades de usuarios/as, familias e outros membros do equipo.

9. En relación á **ACCESIBILIDADE:**

- Aplicaremos os criterios de accesibilidade universal con carácter previo a calquera das nosas actuacións e como base para a participación social plena.
- O entorno de traballo, os seus procesos e métodos e os postos de traballo adaptaranse en cada caso ás necesidades por razón de discapacidade.
- Procuraremos que os locais da Asociación Misela e todo o equipamento técnico da mesma cumpran os criterios de accesibilidade universal e deseño para todas as persoas. Así, deseñaremos contornas seguras, igualitarias, confortables e de uso efectivo, eliminando todo tipo de barreiras, tanto de mobilidade, comunicación, bens, produtos, servizos, etc.
- Empregaremos información adaptada e accesible á persoa que a vai a empregar, sempre procurando facilitar o acceso á información outorgada.
- Defenderemos e faremos visible no entorno a importancia da accesibilidade universal para facilitar a participación de todas as persoas en condicións de igualdade. Velando así porque se cumpran as condicións de accesibilidade universal no entorno.
- Fomentaremos e participaremos na creación de estratexias de intervención baseadas nun deseño ergonómico, coincidindo coas características fisiolóxicas, anatómicas, psicolóxicas e capacidades de cada persoa.
- Mostraremos capacidade de adaptación segundo as necesidades de cada usuario/a para facilitar a participación de todos en igualdade de condicións.

- Participaremos e colaboraremos na creación de condicións de seguridade e comodidade para o fomento da autonomía e a independencia tanto de usuarios/as, familias e demais membros do equipo de traballo.
- Simplificaremos a vida diaria das persoas usuarias e das súas familias para salvagardar a súa seguridade, saúde e benestar.

10. En relación á **INCLUSIÓN**:

- Promoveremos a posta en marcha e execución de programas e accións de intervención dirixidos a promover a autonomía e a inclusión das persoas con discapacidade, e dos nenos e das nenas con risco de padecela, tanto no ámbito familiar, escolar, social e laboral.
- Tomaremos medidas para o mantemento dun ambiente de traballo cómodo e agradable onde todos se sintan parte do mesmo.
- Faremos achegas na medida das nosas posibilidades, para favorecer a inclusión dos nosos compañeiros e outros profesionais externos da asociación.
- Facilitaremos a participación de cada unha das persoas usuarias en todas as actividades e intervencións, tendo en conta a súa opinión en todo momento no seu proceso de crecemento persoal e busca do benestar.

11. En relación á **CAPACIDADE DE ADAPTACIÓN Ó CAMBIO**:

- Enfrontaremos de forma aberta situacións distintas ás que non estamos acostumados na nosa rutina de traballo.
- Acolleremos os cambios de forma positiva e construtivamente, sen medos nin prexuízos, tanto procedan dunha auditoría, inspección, cambios no estado da persoa usuaria...
- Percibiremos os cambios como unha oportunidade de novas aprendizaxes e crecemento persoal e profesional.
- Realizaremos unha transición rápida entre o coñecemento das dificultades e a posta en marcha da análise e busca dunha solución.
- Modificaremos a nosa conduta para adaptarnos a novas situacións, buscando diferentes solucións se é preciso.
- Asimilaremos con rapidez os novos coñecementos, utilizándoos para o traballo diario.
- Aceptaremos e aplicaremos os cambios dos procedementos e das ferramentas de traballo, adaptándonos a novas metodoloxías de traballo.
- Avaliaremos e revisaremos as accións levadas a cabo, co fin de realizar melloras, e sempre que sexa necesario, non agardando á finalización dos plans (estratéxico, anuais, de formación, de comunicación, individualizados, etc.) para introducir melloras.
- Poremos en marcha estratexias diferenciadas na atención e relación coa persoa usuaria e a familia, segundo as súas características.
- Manteremos unha actitude de alerta que favoreza a percepción dos cambios ocorridos, aínda en breves espazos de tempo, para reaccionar rapidamente ante os mesmos. Por exemplo nas sesións, para levar a cabo unha acción planificada, debemos ser capaces de modificar as nosas propostas iniciais, se estas non están a funcionar, tendo en conta

ademais que o estado persoal da persoa usuaria pode ir cambiando ó longo da sesión (autorregulación, relación, interese, fatiga, etc.).

- Especificamente neste ámbito, é moi importante que saibamos adaptarnos a un entorno cambiante na realidade das persoas usuarias. Por exemplo, en caso de cambios de traballo, de horarios familiares, de cuidadores, de enderezo, situación anímica, etc.

12. En relación á **PROFESIONALIDADE**:

- O persoal de xestión facilitará a formación e a actualización continua do persoal.
- Os responsables de área facilitarán os recursos e o entorno laboral axeitados para desenvolver o traballo en boas condicións, e vixiarán tanto as actitudes como a execución das tarefas do persoal ó seu cargo.
- Velaremos pola execución responsable das tarefas que temos asignadas, así como polas do resto do equipo.
- Coñeceremos a entidade, as nosas funcións e responsabilidades. Observando debidamente tanto a regulamentación interna como a externa aplicable, así como as indicacións e orientacións de traballo recibidas.
- Manterémonos ó día nos aspectos técnicos do noso traballo e melloraremos os nosos coñecementos e habilidades.
- Mostraremos responsabilidade na planificación e execución das funcións e tarefas a realizar.
- Executaremos as tarefas buscando a excelencia nas mesmas.
- Coñeceremos ás persoas usuarias e ás súas necesidades, e saberemos responder a elas para lograr que cumpran os obxectivos e reforzar os logros acadados.
- Cumpriremos o horario de traballo establecido e xestionaremos o tempo de traballo dispoñible de forma axeitada, respectando os tempos de descanso marcados segundo convenio ou regulación.
- Na toma de decisións, evitaremos estar influenciados polos nosos intereses persoais, e en caso de encontrarnos nunha situación de conflito de intereses informaremos ó superior directo.
- Cumpriremos os nosos compromisos, e en caso de incumprimento ofreceremos explicacións claras e xustificadas.
- Aprenderemos do resto dos compañeiros/as, observando, preguntando e aprendendo dos erros.