



ENTRe PINAReS D<sup>EL</sup>M<sup>e</sup>RCADILLO

# CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA DE LA ENTIDAD RESIDENCIA ENTREPINARES DEL MERCADILLO 2005 S.L.

Residencia Entrepinares del Mercadillo de Cambil – Residencia del Ilustre Colegio Oficial de Enfermería de Jaén – Complejo de Centros de Atención a personas con discapacidad Virgen de la Cabeza de Andújar – Residencia de Mayores Reina Sofía de Villanueva de la Reina – Residencia y UED para personas con discapacidad física ResidenciAspramif de Jaén – Residencia de Adultos con Terapia Ocupacional Alhucema de Torredelcampo – Residencia de Mayores Concepción González Osorio de Campillo de Arenas

## INDICE DE CONTENIDOS

CONTENIDO	PÁGINA
¿Por qué tenemos un Código Ético y de Conducta en nuestros Centros?	3
Objetivos	4
<b>ESTRUCTURA</b>	5
Respecto a la persona con discapacidad	6
Respecto de las familias	8
Respecto de la Organización	9
Incumplimiento / violación del Código	14

## ¿POR QUÉ TENEMOS UN CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA EN NUESTROS CENTROS?

Uno de nuestros objetivos fundamentales es mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad física e intelectual y la de sus familiares. Todas y cada una de las personas, organizaciones, instituciones que integran este entramado social son y están para contribuir con su esfuerzo, recursos y medios a esta objetivo primordial. Hemos de tener en cuenta que hablamos de personas y que nuestro objetivo es hacer que las **personas tengan vidas mejores, dignas de ser vividas.**

Siendo éste un tema tan complejo, hemos de procurar, dada la diversidad de todos los agentes que intervienen en esta labor, tener una base y criterio común. Las prácticas serán diversas, pero el **OBJETIVO** es el mismo y tiene el mismo significado en todos los Centros.

La consecución de este objetivo hace necesaria la creación de una serie de **CRITERIOS ÉTICOS Y DE CONDUCTA** con el fin de que su aplicación sea común en todos los Centros que componen nuestra Entidad, asegurando de este modo un trato digno hacia nuestros residentes, ya que por grave que sea la discapacidad de las personas, precisan apoyos para tener una vida plena y satisfactoria.

## OBJETIVOS DEL CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

- 1.- Identificar los valores en lo que se basa la actividad de la Entidad
- 2.- Resumir los principios éticos generales que reflejan los valores fundamentales de la misión de la Entidad y establecer un conjunto de normas éticas concretas que se utilizarán para el ejercicio de la actividad.
- 3.- Dar a conocer una serie de normas éticas para que todas las partes implicadas puedan lograr el objetivo de aumentar la calidad de vida de las personas dependientes.
- 4.- Funcionar como una motivación extra al buen hacer de los profesionales que componen los Centros y favorecer la consolidación del sentido de pertenencia de una manera mucho más profunda y arraigada

El Código Ético y de Conducta nos proporciona una serie de valores, principios y normas que han de guiarnos a la hora de tomar decisiones. Pretende ser un conjunto de razones y motivos que abran horizontes y miradas mejorando prácticas y afianzando actitudes.

## ESTRUCTURA DEL CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

### 1.- RESPECTO A LA PERSONA DEPENDIENTE

- Dignidad y valor de la persona
- Igualdad

### 2.- RESPECTO DE LA FAMILIA

- Igualdad
- Base de inclusión

### 3.- RESPECTO DE LAS ORGANIZACIONES

- servicio
- apoyo mutuo
- relaciones con los residentes
- relaciones con los proveedores
- relaciones con las personas de la Entidad
- relaciones con el entorno social y medioambiental
- relaciones con la competencia
- relaciones con la Administración Pública competente

## 1.- RESPECTO A LA PERSONA CON DEPENDIENTE

### a) Dignidad y valor de la persona:

\* La **ENTIDAD** contará con los medios necesarios para que cada persona, con independencia de su capacidad, pueda expresarse por sí misma, facilitando oportunidades y medios para que se exprese con libertad (sin mediaciones manipuladoras) sus quejas, deseos, necesidades, aspiraciones y creencias. Se habilitarán los canales necesarios en la reglamentación de régimen interno.

\* Las personas dependientes contarán con una atención personalizada, individualizada y de calidad, orientada hacia la persona y su familia, huyendo de una programación genérica que no tenga en cuenta la vida de cada una de las personas

\* Está completamente prohibido en nuestros Centros el castigo físico o psicológico

\* Se garantiza el derecho a la intimidad de cada persona, con más ahínco si ella misma no es capaz de defenderla

\* Se garantiza la confidencialidad de la información en el ejercicio de nuestro trabajo. Toda nuestra actividad está sometida a los principios de confidencialidad, secreto profesional y todos los datos de carácter personal de nuestros residentes se encuentran amparados por la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.

\* Los **PROFESIONALES Y EL PERSONAL DE PRÁCTICAS O VOLUNTARIOS**, han de ejecutar prácticas y estrategias que favorezcan y fomenten la capacidad de elegir, de tomar decisiones, de establecer planes y metas personales y de autonomía, y en general de cualquier otro componente de la autodeterminación. En ocasiones, se podrán limitar cautelarmente el derecho a la autodeterminación cuando de forma real o potencial la acción o actividad de una persona presente un grave, previsible e inminente riesgo para sí misma o para los demás.

\* La persona ha de ser consultada en toda cuestión que le afecte. Si no se le puede consultar, existirán mecanismos para asegurar que las decisiones que se adopten son coherentes con sus intereses, deseos y necesidades.

\* Se facilitará a cada persona la información acerca de los sistemas de apoyos y otras actuaciones que se propongan para conseguir la mejora de su calidad de vida, de modo que dicha persona exprese o no su consentimiento informado tras conocer los objetivos de la acción, sus riesgos, alternativas o cualquier otro asunto relevante. Si la persona no presenta la capacidad de comprensión necesaria, el profesional buscará la autorización de las personas cualificadas que actuarán en todo caso en beneficio de su representado. En todo caso el profesional hará un ejercicio de empatía constante, poniéndose en lugar de la persona a la que presta apoyo y preguntándose qué es lo que él haría en esa situación.

\* Se denunciará cualquier situación de injusticia manifiesta, malos tratos o tratos vejatorios y cualquier otra acción que conlleve el incumplimiento de este Código Ético.

\* Se actuará y garantizará que el trato hacia la persona sea en todo momento digno y respetuoso. El trato, las formas de llamar y de dirigirse hacia las personas se basará en el respeto, teniendo en cuenta los deseos de la persona, sus opiniones, edad, entorno socio-cultural y sin discriminación alguna por motivos de género, capacidad, raza, religión, políticos o sexuales.

\* Se fomentará siempre la autoestima de la persona y su reconocimiento social, con independencia de sus logros, de su productividad social o de las dificultades que manifieste

b) Igualdad:

\* La **ENTIDAD** promocionará y apoyará todo lo que contribuya a la normalización de la vida de la persona dependiente, garantizando su calidad de vida y los apoyos necesarios y velará para que cualquier práctica esté

orientada por el objetivo de reducir y eliminar cualquier obstáculo que impida la igualdad de derechos de las personas dependientes.

\* Se eliminarán barreras de todo tipo y se contará con edificios, instalaciones y equipamientos que cumplan los estándares generales y que sean confortables y agradables

\* se fomentarán actividades adecuadas para su edad y capacidad, buscando siempre el entorno menos restrictivo posible y fomentando el uso de los servicios comunitarios.

\* El desarrollo de las funciones del personal, actividades realizadas en el Centro y demás procedimientos, está fundamentado en la perspectiva de género y la no discriminación, basados en la necesidad de impulsar la igualdad de oportunidades y corregir estereotipos, prejuicios y conductas discriminatorias por razón de género y discapacidad y de promover el desarrollo personal y social, en condiciones de igualdad, de mujeres y hombres dependientes, facilitándoles herramientas para reducir situaciones de especial vulnerabilidad y discriminación.

\* Los **PROFESIONALES, PERSONAL DE PRÁCTICAS O VOLUNTARIOS**, proporcionarán los apoyos adecuados para mantener una relación interpersonal cálida y significativa. Es decir, aunarán calidad y calidez.

## 2.- RESPECTO DE LA FAMILIA

### a) Igualdad:

\* No se discriminará a las familias por razón de raza, etnia, lengua, religión o cualquier otra circunstancia personal o social

\* Los **PROFESIONALES, PERSONAL DE PRÁCTICAS O VOLUNTARIOS**, mostrará respeto por la diversidad sociocultural de las familias y por las necesidades que presenten



\* Proporcionarán servicios de apoyo a la familia y facilitarán canales para fomentar la cooperación entre familias en la misma situación, garantizando un trato sin discriminaciones, respetuoso con las diferencias y denunciando todas aquellas situaciones de injusticia que deterioren el derecho a un trato profesional digno y por igual para cualquier familia.

b) Base de inclusión:

\* La **ENTIDAD** reconoce a la familia como el eje fundamental para lograr la inclusión social de la persona dependiente. Se formará e informará a las familias para reforzar su papel como recurso principal para la inclusión.

\* Los **PROFESIONALES, PERSONAL DE PRÁCTICAS O VOLUNTARIOS**, facilitarán y apoyarán las reivindicaciones familiares para la mejora de la calidad de vida y el reconocimiento de la familia como eje fundamental para lograr la inclusión de las personas dependientes. Apoyarán a cada familia en la aceptación de la persona dependiente.

### 3.- RESPECTO DE LA ORGANIZACION

a) Servicio:

\* Las **ORGANIZACIONES** deben dar siempre respuesta a las necesidades reales no cubiertas de las personas dependientes

\* En base al principio de responsabilidad, la Entidad gestionará sus servicios con competencia, con criterios de eficiencia y calidad como exigencia moral.

\* Todos los servicios ofrecidos estarán orientados hacia la consecución de una mayor autonomía de sus destinatarios, contado con su participación y evitando la creación o mantenimiento de situaciones de dependencia.

\* La **DIRECCIÓN** de los Centros será responsable de la aplicación de este Código Ético y de Conducta, en las relaciones que se establezcan con otras

organizaciones tanto públicas como privadas así como en la práctica diaria a través de la acción de todo su equipo humano.

\* Los **PROFESIONALES, PERSONAL DE PRÁCTICAS O VOLUNTARIOS**, realizarán toda su actividad profesional de respeto y solidaridad hacia las personas y las familias con las que se relacionen, sin hacer distinciones de trato basadas en criterios de simpatía distintas a las derivadas de criterios técnicos o profesionales.

\* Entenderán la formación como un deber derivado de su compromiso hacia la persona con discapacidad intelectual, participando en cuantas acciones formativas se consideren necesarias desde los planes de formación.

b) Apoyo mutuo:

\* La **ENTIDAD** orientará su actividad en función de las necesidades de las personas dependientes y sus familias.

\* Los **PROFESIONALES, PERSONAL DE PRÁCTICAS O VOLUNTARIOS**, respetarán los valores y principios defendidos por la Entidad donde prestan sus servicios, colaborando eficazmente en la realización práctica de las normas de funcionamiento correspondientes. Se erradicarán conductas y actitudes personales que demuestren discriminación en virtud de los principios defendidos por la Entidad.

c) Relaciones con los residentes:

\* La Dirección deberá buscar el establecimiento de relaciones con los clientes asegurando la obtención de su confianza, la comunicación fluida y sin falsas expectativas. Los valores fundamentales son la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes o receptores de los servicios y sus familias basadas en la honradez y lealtad.

\* Honestidad, lealtad y transparencia: se materializan en los reglamentos de Régimen Interno de las Residencias.

d) Relaciones con los proveedores:

\* Se tratará de establecer alianzas y relaciones mutuamente beneficiosas, basadas en la confianza, el intercambio de conocimiento y en la integración, para:

- Apoyar a los proveedores de modo que sus suministros mejoren en beneficio de ambas partes.
- Crear valor entre las partes, y maximizarlo
- Apoyar el desarrollo mutuo.
- Asegurar que la cultura de ambas partes es compatible.

\* Los valores fundamentales son la transparencia en las relaciones y la equidad en el trato.

\* La Dirección se encargará de informar del compromiso ético adquirido y exigir a los proveedores clave la implantación de los requerimientos de este Código.

e) Relaciones con las personas de la Entidad :

\* Se garantiza a las personas de la Entidad los siguientes aspectos:

1. La formación y capacitación necesaria para que adquieran confianza en sí mismas y en el resultado de su trabajo.

2. La compatibilidad de sus propios fines con la vida familiar y circunstancias personales de las personas que la integran.

3. Un ambiente distendido y de compañerismo que, evitando abusos, genere la integración de todo su personal.

4. La concienciación e implicación de las personas en temas de ética, calidad, higiene, seguridad, medio ambiente y responsabilidad social.

5. La apertura a una comunicación abierta siendo receptiva a las preocupaciones de los demás y proporcionar información de modo que su personal se sienta motivado y participe de la empresa y de sus logros.

\* La Dirección asegurará que todas las relaciones laborales estarán basadas en el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Legislación vigente (en materia laboral, social, de Seguridad e Higiene y cualesquiera otras áreas reguladas por el derecho positivo vigente). Las relaciones con los representantes de los trabajadores estarán marcadas por el diálogo y la colaboración, a fin de contribuir al objetivo común de cumplimiento de la legalidad y satisfacción del personal.

\* Las personas de Residencia Entrepinares del Mercadillo 2005 S.L. podrán utilizar los sistemas de comunicación implantados en el Sistema de Gestión de la Calidad, las comunicaciones verbales, quejas o reclamaciones serán dirigidas a la Dirección de los Centros. Toda notificación implicará la recogida de un registro a través del documento Comunicación, que podrá ser completado individualmente o con la ayuda de su superior.

\* La Dirección garantizará un acceso ecuánime a la formación y promoción profesional. La formación garantizará el reciclado, actualización y promoción de las personas, según el plan de formación en vigor.

f) Relaciones con el entorno social y medioambiental:

\* Residencia Entrepinares del Mercadillo 2005 S.L. buscará proyectos con repercusiones positivas en su entorno, concretamente en los aspectos culturales, sociales y medioambientales, escuchando a las comunidades locales en la toma de decisiones que les afecten y las consecuencias que pudieran derivarse para el desarrollo de las generaciones futuras.

\* La transparencia, accesibilidad y veracidad serán las bases de su reputación en la comunidad.

\* La Entidad se implicará en las comunidades en las que opera, a través de actividades tales como: apoyo a la salud y al bienestar social, al deporte y ocio y al trabajo voluntario y fomentando las posturas éticas.

\* Residencia Entrepinares del Mercadillo 2005 S.L. posee un sistema de gestión medioambiental basado en la norma UNE-EN-ISO 14001.

g) Relaciones con la competencia:

\* Se buscarán relaciones basadas en el libre mercado, que conduzcan a enaltecer los valores propios, sin menospreciar los ajenos y que vayan siempre en beneficio de las partes interesadas.

\* Se procurará mantener relaciones con la competencia con el fin de “compartir mejores prácticas” en aras de intercambiar experiencias y mejorar los productos y servicios ofrecidos.

\* La Dirección expresa el respeto al derecho al honor y a los derechos de propiedad de competidores, a la renuncia a la búsqueda de información por vías ilegales o a las prácticas contrarias a la libre competencia.

h) Relaciones con las Administraciones Públicas competentes:

\* Independiente de estar al corriente de todas las obligaciones legales (fiscales, laborales, etc.), se estará dispuesto en todo momento a satisfacer las solicitudes de información, independientemente del nivel del funcionariado de que procedan, proporcionándolas con prontitud y detalle requerido.

\* El valor fundamental a aplicar es la confianza y el cumplimiento de la legalidad.

\* Será responsabilidad de la Dirección asegurar que los grupos de interés conocen el contexto legal en el que la Entidad trabaja y que el acceso

transparente a la información por parte de la administración está garantizado. Se establecerá un trato cortés, sin incluir obsequios o distinciones, en búsquedas de ventajas.

## **INCUMPLIMIENTO / VIOLACIÓN DE LOS PRECEPTOS ESTABLECIDOS EN ESTE CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA**

El incumplimiento o violación de los preceptos contenidos en el presente Código Ético y de Conducta, implicará la graduación de la falta como leve, grave o muy grave, estableciéndose la sanción disciplinaria pertinente según lo establecido en el respectivo Convenio colectivo aplicable a los Centros de atención a las personas mayores y a los de atención a las personas con discapacidad.