

**CODI DE TRACTE APROPIAT ALS  
NOSTR@S BENEFICIARI@S**

**Barcelona**

**Maig 2021**

---

*Codi aprovat per l'Assemblea General celebrada el 14 de Juny de 2021*

## **ÍNDEX**

**1- Principis bàsics.**

**2- El Tracte Apropiat.**

**3- Enfortiment del Tracte Apropiat.**

**4- Vinculació amb el Pla sobre Sistemes d'Avaluació i Qualitat  
2019-2022 de l'entitat.**

## 1- Principis bàsics.

---

L'atenció a els/les beneficiari@s de l'Associació Salut i Família es situa a l'**origen** i al **centre** de la nostra activitat. L'Associació Salut i Família té sentit perquè dona resposta a necessitats essencials dels nostr@s beneficiari@s i per portar a terme aquesta missió, les organitzacions públiques i privades ens fan confiança i ens financen.

Cal que l'atenció als/les beneficiari@s de l'Associació Salut i Família ofereixi els màxims nivells de fiabilitat, qualitat i eficiència en el marc dels principis d'equitat social i de gènere. A la pràctica diària això suposa trobar en tot moment els **camins més fàcils** per a les persones ateses i aportar **amabilitat i confort** en el tracte que reben per part nostra.

Els resultats de l'atenció rebuda es reflecteixen en els nivells de **satisfacció** percebuts pels nostr@s beneficiari@s que s'expressen formalment a través de les enquestes de satisfacció i de les ressenyes de Google Business. La satisfacció percebuda pels nostr@s beneficiari@s combina, com a mínim, tres vectors que s'entrellacen com ara l'*accessibilitat* al servei o prestació, el *nucli material o tècnic* del servei o prestació i el *tracte apropiat*.

L'**accessibilitat** té components físics, culturals i de tracte personal i intercultural apropiat.

El **nucli material o tècnic** del servei o prestació té components com ara l'**interès** manifestat pel professional, la seva **capacitat resolutiva** i l'**orientació** proporcionada per afavorir l'ajust d'expectatives per part dels nostr@s beneficiari@s a l'abast de la nostra atenció.

El **tracte apropiat** inclou una **escolta activa** de la necessitat/demanda que presenta cada beneficiari@, **amabilitat** i **comunicació efectiva**.

## 2- El Tracte Apropiat.

---

El tracte apropiat és un dels eixos transversals de tots els serveis i les interaccions amb els/les nostr@s beneficiari@s i el seu acompliment és connatural a la raó d'ésser de l'Associació Salut i Família.

El tracte apropiat combina respecte, empatia i objectivitat. Els nostres professionals cal, doncs, que:

- a) Generin **confiança** en els/les nostr@s beneficiari@s de forma que aquests/es percebin la comprensió i l'acceptació de la seva necessitat/problema/demanda. Per a generar confiança cal, com a mínim, desenvolupar les següents conductes:
  - Donar la benvinguda amb amabilitat.
  - Escoltar amb interès.
  - Dona la informació sol·licitada i/o necessària de forma comprensible.
- b) Ofereixin **seguretat** sobre la fiabilitat de la informació proporcionada, la qual cosa implica que aquesta informació sigui veraç, contrastada i comprensible. Per a oferir seguretat cal, com a mínim, desenvolupar les següents conductes:
  - Donar informació veraç i contrastada amb l'Associació Salut i família i amb la professió que s'exerceix.
  - Donar informació concreta i ajustada a la demanda o necessitat que ens expressen.
- c) Fomentin **l'adequada utilització i coneixement** dels recursos de l'Associació Salut i Família. Per a fomentar la utilització dels nostres recursos cal informar activament sobre els recursos més connectats amb les necessitats identificades.
- d) Garanteixin **confidencialitat** pel que fa a totes les dades personals i motius de consulta.

### 3- Enfortiment del Tracte Apropiat.

---

L'impacte de la pandèmia de la COVID-19 en la salut, la societat i l'economia està canviant les condicions i les formes de vida de tothom. Els canvis que es van succeint són ràpids, disruptius i venen condicionats per l'horitzó d'incertesa i de fragilitat que la pandèmia ha posat al descobert. Vivim en un ambient social de temença al futur que estimula el malestar col·lectiu i que s'expressa a nivell individual en forma de desesperança, irritabilitat i susceptibilitat.

La intensitat i la velocitat dels canvis que estan succeint té un gran impacte en els grups de població més vulnerables i també entre les persones que s'han trobat sobtadament situades en posicions socials desavantatjades. Aquest conjunt de persones constitueixen la majoria dels nostr@s beneficiari@s.

L'Associació Salut i Família ha estat i continua essent una organització cuidadora i valedora de les persones vulnerables amb necessitats intensificades i cada cop més diversificades. Per això, la Junta Directiva ha decidit establir el **Codi de Tracte Apropiat als Nostr@s Beneficiari@s** per tal d'oferir als/les treballador@s/professionals de l'entitat un marc de referència per a la **gestió de la informació i de les emocions**.

El procés d'enfortiment del tracte apropiat es desenvoluparà anyalment facilitant a l@s treballador@s/professionals de l'entitat una *eina d'autoavaluació* confidencial i alhora *formació gratuïta* en habilitats comunicatives, relacionals, de gestió del temps i de treball col·laboratiu.

Aquest procés d'enfortiment del tracte apropiat pretén que tot@s i cadascun@ de l@s treballador@s/professionals de l'entitat puguin desenvolupar una dimensió reflexiva i corresponsable al voltant dels següents aspectes del seu acompliment laboral:

- La forma en que cadascuna presta els serveis que corresponen al seu lloc de treball.
- Com gestiona cadascuna la informació i les emocions en situacions complexes i/o sobtades.
- Com resol cadascuna els conflictes als que cal fer front.
- Com avalua cadascuna la seva pròpia capacitat de tracte i atenció.
- Com avalua cadascuna la seva pròpia capacitat resolutiva.
- Quina és la percepció que té cadascuna del nivell de satisfacció dels beneficiari@s amb l'atenció que ofereix.

Aquest Codi de Tracte Apropiat als Nostr@s Beneficiari@s serà visible de forma permanent al Web de l'entitat i serà subscrit i signat com annex al contracte laboral per tot@s i cadascun@ de les treballador@s/professionals de l'Associació Salut i Família.

#### **4- Vinculació amb el Pla sobre Sistemes d'Avaluació i Qualitat 2019-2022 de l'entitat.**

---

El **Codi de Tracte Apropiat als Nostr@s Beneficiari@s** és una mesura de desenvolupament de l'apartat 3.2. del Pla sobre Sistemes d'Avaluació i Qualitat 2019-2022 de l'Associació Salut i Família que fixa el compromís ... *“portar a terme una diagnosi anyal dels procediments d'atenció primordials basant-se en els principis d'eficàcia, eficiència i adaptabilitat a l'entorn i als beneficiari@s”*.