

## GESTIÓ DE QUALITAT EN RELACIÓ AL PERSONAL DE LA FUNDACIÓ PEL SUPORT SOCIAL SOLIDARI

Tota la plantilla de la Fundació està adscrita al Conveni d'Acció Social de Catalunya vigent, complint totes les normatives en matèria laboral i vetllant per la informació i garantia de compliment de tots els drets i deures de les persones contractades tant pel que fa a aconseguir unes bones condicions laborals, jornades i permisos, com en matèria de prevenció de riscos laborals, tant a nivell físic com psicològic i protecció del medi ambient.

Destaquem, a més, els següents programes específics que la Fundació ofereix a la seva plantilla:

### ❖ Equip de treball estable

Professionals implicats en el projecte, proporcionant d'aquesta manera un referent clar als infants, joves i a les seves famílies. D'aquesta manera, la relació educativa s'allarga fins hi tot quan aquest infant o jove deixa d'assistir al recurs. Aquest objectiu requereix d'una acció educativa continuada i propera, raó per la qual es justifica la necessitat d'un equip educatiu estable, un model de referència coherent i constant en el temps.

### ❖ Programa de prevenció de l'absentisme i de seguiment de les baixes

Un dels principals reptes de les empreses actuals és la reducció i gestió de l'absentisme laboral, entès com la no assistència d'una persona al seu lloc de treball dins la jornada legal, sigui per motius justificats o injustificats.

La Fundació es compromet a cobrir els llocs de treball en cas d'absència per malaltia, sancions, baixes del personal, períodes de vacances o altres causes anàlogues.

Paral·lelament, amb l'objectiu que aquestes circumstàncies es donin en la menor freqüència possible, La Fundació pel Suport Social Solidari està desenvolupant un programa de prevenció de l'absentisme i de seguiment de les baixes.

Es tracta d'una acció planificada i estructurada que implica tots els nivells de l'empresa i que contribueix a la reducció de l'absentisme a través de la posada en marxa de diverses activitats i procediments. Subratllar que s'hauran de prendre en consideració totes les formes d'absentisme per poder elaborar plans de reducció eficaços (incapacitat temporal, maternitat, permisos remunerats, expedient de regulació laboral,

conflictivitat laboral, activitats de representació sindical, absentisme injustificat, formació, vacances i dies festius, etc.).

En el procés d'implementació d'aquest programa de prevenció és fonamental la implicació de la Direcció de l'entitat. És la seva responsabilitat transmetre clarament a la resta de l'organització la importància que suposa la correcta gestió de l'absentisme, donar la força i la coherència necessàries per aconseguir el seguiment de totes les persones treballadores de l'entitat a les accions que es deriven d'aquest pla d'actuació. Aquesta tasca es complementa amb la sensibilització i participació de la resta de nivells de l'organització, des dels comandaments intermedis al conjunt de les persones treballadores.

En aquest context es preveu organitzar jornades d'informació, sensibilització i responsabilitat sobre l'absentisme als diferents serveis de l'entitat, així com xerrades o tallers que ajudin a identificar les causes, millorar la salut i clima laboral, a aportar solucions i a millorar la implicació del conjunt de professionals en la reducció de l'absentisme. Paral·lelament, es concretarà una comunicació periòdica dels indicadors d'absentisme a tota l'organització, reforçant la vigilància i la recompensa davant els objectius aconseguits.

Amb l'objectiu de facilitar la transparència en la gestió de les absències en el lloc de treball, està previst definir protocols d'actuació dirigits a tots els membres de l'entitat. En aquest sentit, s'està concretant per escrit el circuit administratiu a seguir en cas d'absències derivades de contingències professionals i comunes (tipus d'absències justificades, agents implicats, terminis de tramitació, avís, documentació necessària), així com el procediment intern a seguir davant situacions d'absentisme fraudulent o injustificat.

Finalment subratllar la necessitat de mesurar periòdicament de manera quantitativa l'absentisme laboral de l'entitat, una forma d'avaluar el grau d'eficàcia del programa de prevenció. La taxa d'incidència, l'índex de freqüència, l'índex de gravetat i la durada mitjana de l'absència són alguns dels indicadors a tenir en compte.

#### ❖ **Programa anual de formació continuada i d'actualització per a l'equip educatiu**

La Fundació pel Suport Social Solidari compta amb un Pla de formació, una formació contínua d'actualització i aprofundiment destinada a facilitar el desenvolupament de les competències professionals per dur a terme les funcions pròpies del lloc de treball,

contribuint així a l'assoliment dels objectius organitzatius estratègics i a la millora del servei.

En tot moment es pretén que l'equip de professionals de l'entitat participi en accions formatives eficaces, tant pel que fa a la seva aplicabilitat, aprofitament per part dels assistents, així com concordança amb les necessitats detectades.

Es procura que aquesta formació es dugui a terme dins l'horari laboral. En cas que per necessitats del servei això no sigui possible, es compensarà al professional amb el temps equivalent, sempre i quan les necessitats del servei ho permetin.

Es preveuen, a grans trets, 3 modalitats formatives, tal com s'exposa a continuació:

✓ **Formació d'acollida i immersió a l'entitat**

Formació inicial a nivell corporatiu per a tots els professionals que s'incorporen a algun dels recursos de Fundació pel Suport Social Solidari. Aquesta acció inclou un traspàs d'informació en relació a l'estructura de funcionament i organigrama de l'entitat, així com una introducció als principals protocols i documentació que regeixen la intervenció socioeducativa (Reglament de Règim Intern, Codi deontològic, projecte del servei, etc.).

✓ **Formació a mida**

Accions formatives proposades des de la Direcció de l'entitat o a iniciativa del professional, d'abast tant individual com grupal.

✓ **Participació en accions formatives externes**

Oferta formativa externa a l'entitat i per a un públic més ampli que els propis professionals de Fundació pel Suport Social Solidari. El/la professional pot sol·licitar participar en aquesta formació, sempre que estigui estretament vinculada al lloc de treball, o ser una proposta dels responsables de l'entitat.

La Direcció Tècnica de l'entitat i les persones coordinadores de cada servei gestionaran la participació dels equips professionals en les diferents activitats formatives, tenint en compte les necessitats del servei, el perfil del/la treballador/a i l'oferta formativa disponible.

Finalment mencionar que es preveu la col·laboració amb els centres docents que així ho sol·licitin per contribuir, a través de les estades de pràctiques, a la formació de noves persones professionals en aquest àmbit. Aquestes persones en cap cas es computaran a efectes de la ràtio de professionals d'atenció directa o indirecta.

### ❖ Programa de supervisió externa professional

En l'àmbit de la intervenció social resulta imprescindible que els serveis i els equips professionals revisin la seva activitat i els sentiments que habitualment els acompanyen, així com contrastin els marcs teòrics i conceptuals amb la seva pràctica quotidiana.

Una mesura per aconseguir-ho és instaurar la supervisió externa, un espai de formació i renovació, de reflexió sistemàtica sobre la pròpia tasca lluny de tota idea de control. Els objectius concrets d'aquest treball caldrà consensuar-los amb els participants d'aquesta supervisió. A grans trets, serien els següents:

- ✓ **Reflexió i millora de l'activitat professional.**- Es genera un espai que afavoreix la reflexió participativa del grup, a la recerca de l'intercanvi i la producció de coneixement crític. S'aprèn de la pròpia experiència.
- ✓ **Orientació en la resolució de conflictes.**- Es detecten conflictes individuals, tant a l'equip com a l'organització, per intentar reconduir-los. No es pretén eliminar el conflicte ni proposar una solució a aquest, sinó fomentar la implicació dels involucrats en la recerca d'aquesta solució satisfactòria per ambdues parts.
- ✓ **Promoció del benestar dels professionals.**- S'intenten prevenir els riscos que comporten les intervencions improvisades quan no es compta amb la formació tècnica necessària. Paral·lelament, es pretén promoure mecanismes de cura o protecció d'un mateix per poder afrontar amb èxit els encàrrecs institucionals.

En l'actualitat el rol de supervisor/a dels professionals de cada servei l'assumeix la Direcció Tècnica de l'entitat. L'objectiu a mitjà termini és incorporar en aquestes funcions una figura professional externa, no sols a l'equip del servei sinó de l'entitat en el seu conjunt, exercint aquesta activitat amb major llibertat i neutralitat.

### ❖ Codi Deontològic

Les persones professionals vinculades a la Fundació accepten per escrit, en el moment de la seva incorporació, el Codi deontològic de les professionals de la Fundació Pel Suport Social Solidari. Amb aquest document es comprometen a respectar un total de 25 principis deontològics, referits a la seva professió, als subjectes de l'acció socioeducativa, a l'equip de professionals i a la mateixa institució.

Aquestes normes ètiques suposen una adaptació a la realitat de l'entitat dels principis exposats als codis deontològics dels professionals de les ciències socials. Ens referim concretament al Codi Deontològic de l'educador i l'educadora social (ASEDES, 2002), així com el Codi d'Ètica i Deontològic dels Assistents Socials (Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya, 2000).

Així, algunes de les normes ètiques i deontològiques que regeixen la nostra tasca professional són:

- Principi de respecte pels Drets Humans.- S'actuarà sempre en el marc dels drets fonamentals i en virtut dels drets enunciats en la declaració Universal dels Drets Humans.
- Principi de respecte pels subjectes de l'acció socioeducativa.- S'actuarà en interès de les persones amb què treballem i es respectarà la seva autonomia i llibertat.
- Principi de justícia social.- Dret que té qualsevol persona que visqui a la nostra comunitat a accedir a serveis socials, educatius i culturals.
- Principi de la professionalitat.- L'autoritat professional es fonamenta en la seva competència, la seva capacitació, la seva qualificació per a les accions que desenvolupa, la seva capacitat d'autocontrol i la seva capacitat de reflexió sobre la praxi professional.
- Principi de l'acció socioeducativa.- Establir una relació educativa que faciliti a la persona ser protagonista de la seva pròpia vida.
- Principi de l'autonomia professional.- Donar resposta socioeducativa a certes necessitats socials segons uns principis deontològics generals i bàsics de la professió, que tindrà com a contrapartida l'assumpció de les responsabilitats que es deriven dels seus actes professionals.
- Principi de la coherència institucional.- El professional coneixerà i respectarà la demanda, el projecte educatiu i el reglament de règim intern de la institució on treballa.
- Principi de la informació responsable i de la confidencialitat.- El professional mantindrà el secret professional en relació amb aquelles informacions obtingudes directament o indirectament entorn de les persones a les quals atén.
- Principi de la solidaritat professional.- Es mantindrà una postura activa, constructiva i solidària amb relació a la resta de professionals que intervenen en l'acció socioeducativa.

- Principi de participació comunitària.- Es promourà la participació de la comunitat en la tasca educativa, intentant aconseguir que sigui la mateixa comunitat amb què intervé la que cerqui i generi els recursos i capacitats per transformar i millorar la qualitat de vida de les persones.
- Principi de complementarietat de funcions.- Es treballarà de forma coordinada en equips i/o xarxes.

### ❖ Política de Protecció i Bon Tracte

La Fundació pel Suport Social Solidari es compromet a treballar la prevenció del maltractament i la violència des de la construcció d'una cultura de bon tracte, on les interaccions amb les nenes, nens i adolescents promouen la seva dignitat, afavorint el seu total desenvolupament i benestar en un entorn segur i protector.

En aquest sentit, hem elaborat un Protocol d'actuació per a garantir la protecció i el bon tracte envers la infància i l'adolescència de manera transversal i global a la Fundació pel Suport Social Solidari, per:

- Vetllar perquè tot el patronat, l'equip humà, el personal associat i les persones relacionades amb la Fundació pel Suport Social Solidari estiguin preparades, entenguin, acceptin i donin suport al compliment de les seves responsabilitats pel que fa al bon tracte dels infants i adolescents;
- Establir procediments clars per prevenir i donar resposta al maltractament i la violència contra infants i adolescents tant a nivell individual com comunitari

### ❖ Foment del voluntariat

Al llarg dels anys diverses persones han col·laborat desinteressadament amb l'entitat Fundació Pel Suport Solidari. El 2016, coincidint amb el nou emmarcament organitzatiu intern, s'elabora el primer Pla de voluntariat amb l'objectiu d'organitzar i sistematitzar les tasques de les persones voluntàries. Coincidint amb el Pla Estratègic de l'entitat, es veu amb la necessitat d'adaptar el document a la nova realitat de la Fundació i seguint els criteris de la Llei del Voluntariat vigent. Aquest document pretén contribuir a una gestió de qualitat del voluntariat, clarificar les pràctiques d'aquelles persones que, per pròpia iniciativa, volen dedicar una part del seu temps lliure a la nostra entitat.

En aquest document s'identifiquen els criteris d'accés, les funcions i la seva organització, així com els drets i deures tant de les persones voluntàries com de la Fundació d'acord amb la normativa vigent, i dotant de transparència tot el procediment, principi bàsic del funcionament de la Fundació. Tot això es contempla amb un document de Compromís signat per ambdues parts.

En la selecció del personal voluntari es vetlla per adequar els perfils, interessos i sensibilitats a les persones beneficiàries.

### ❖ Foment de la igualtat

Així mateix les persones vinculades a la Fundació es poden beneficiar de les directius del **Pla d'Igualtat intern vigent**, actualment en procés d'actualització, incloses les mesures de conciliació i **Protocol contra l'assetjament sexual en el lloc de treball**.

L'entitat assumeix com a pròpies les directius de l'Agència Catalana de Cooperació al desenvolupament que, al seu torn, contempen les indicacions de l'EGiBDH (Enfocament de Gènere Basat en els Drets Humans) i la CEDAW (Convenció d'Eliminació de Discriminació Contra Dona). Així, des de tots els serveis que gestiona l'entitat es fomenta el respecte a la totalitat de drets humans, inclosos els sexuals i reproductius, econòmics, laborals, etc.

Totes les nostres accions i projectes incorporen, de manera transversal, les directrius estipulades en les següents normatives:

- Llei Orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes
- Llei Orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere
- Llei autonòmica 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista
- Llei autonòmica 17/2015, del 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes
- Llei autonòmica 11/2014, de 10 d'octubre, per garantir els drets del col·lectiu LGTBI,
- Llei autonòmica 19/2020, de 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no discriminació.
- Llei Orgànica 8/2021, de 4 de juny, de protecció integral a la infància i l'adolescència davant la violència.

- A nivell laboral:

Per altra banda, a nivell estructural, la Fundació pel Suport Social Solidari va elaborar un primer Pla d'Igualtat, que actualment està en procés d'actualització, amb l'objectiu d'assolir la igualtat efectiva de dones i homes dins l'entitat, incorporant la perspectiva de gènere i evitant els elements de discriminació sexista de l'ús del llenguatge i de la imatge en els rètols, publicacions, avisos i en la resta de comunicacions que es plantegin. En un sector àmplia i tradicionalment feminitzat, a nivell de contractació es vol fomentar la paritat així com evitar la sobre representació de sexes en càrrecs determinats, així com garantir la promoció de les dones a llocs de responsabilitat de l'entitat i la lluita contra la LGTBIfòbia.

Aquest primer Pla d'Igualtat ha impulsat la implementació i consolidació de les següents mesures:

- Mesures de conciliació laboral - familiar:
  - Permisos per a atendre a menors a càrrec o persones grans dependents.
  - Adaptacions de les jornades laborals en funció de les necessitats familiars, sempre que la organització del servei ho permeti.
  - Adaptació al tele-treball: Sobretot en aquest moment de crisi sanitària, s'ha motivat i possibilitat l'adaptació de les tasques més administratives o tècniques a la pròpia llar. Aquesta mesura ja es contemplava en casos de necessitat per part de les treballadores i treballadors.
  - Flexibilitat horària: S'adapten les hores d'entrada i sortida, en funció de les necessitat del personal, sempre que la organització del servei ho permeti, tant en homes com en dones.
  - Objectius per projectes: Es valora l'assoliment i efectivitat dels projectes, sense valorar la presencialitat.
  
- Redacció d'un codi ètic, en el que s'incorpora un Protocol Contra Assetjament sexual, en el qual s'estableixen les mesures a adoptar en cas d'assetjament sexual o per raó de gènere, per contribuir a oferir un entorn de treball saludable, digne i igualitari per a les treballadores i treballadors, lliure de pràctiques d'assetjament, discriminatòries i/o abusives, independentment de la seva motivació. Es posa especial atenció a les situacions particulars que poden



generar desigualtat i discriminació, les situacions de partida de cada persona, tant les dones que pateixen violència, com la realitat de la persona que l'exerceix, les motivacions, multiplicitats de condicionants, possibilitats i potencialitats per generar resiliència, etc. Tot això valorat des del respecte a les identitats i creences de cada persona.

Es pretén que aquests principis no sols es contemplin en relació a les i els treballadors de l'entitat sinó també a les persones ateses als diferents serveis que es gestionen.

- Es posa a disposició de tota la plantilla les mesures oportunes per tenir cura de la salut laboral, tant a nivell físic com emocional.
  - Existència d'un servei de prevenció externa
  - La Direcció realitza xerrades de seguiment i benestar amb tota la plantilla, per detectar possibles situacions que provoquin malestar emocional.
- Igualtat retributiva. Els salaris es regeixen per el conveni col·lectiu i categoria vigent i responsabilitat. No existeixen complements retributius que puguin ser discriminatoris per raó de gènere i sexe.
- Introducció de llenguatge no sexista i inclusiu en tots els escrits de la Fundació, tant interns com externs.
- Es vetlla per l'atenció preferent i seguretat de les dones treballadores víctimes de violència masclista, posant a disposició tots els recursos de l'entitat i la modificació i adaptació del lloc i jornada de treball.

Les professionals contractades, així com les persones voluntàries candidates a col·laborar, participaran en accions formatives entorn el concepte de violència masclista i perspectiva de gènere. Es pretén focalitzar l'atenció en la repercussió social del heteropatriarcat en la vida de les dones i en la necessitat d'evitar perpetuar estereotips i rols de gènere, així com mites entorn la violència masclista i la LGTBIfòbia.

En totes les actuacions formatives es tindrà en compte, per a la seva organització, la conciliació familiar, d'acord amb la realitat de les dones ateses, per tal que la cura de la família no suposi una limitació per poder portar a terme les accions plantejades.

Es pretén que aquests principis no sols es contemplin en relació a la plantilla de l'entitat sinó també a les persones vinculades com a voluntàries o professionals externs, així com als usuaris/es dels diferents serveis que es gestionen, mitjançant la incorporació d'eines i estratègies tant en el disseny, la implementació com l'avaluació

de tots els projectes i actuacions que porta a terme la Fundació, amb indicadors que tinguin en compte dades separades per gènere, i la situació desigual i particular de les dones, homes i persones amb gènere sentit no binari.