

MANUAL DE BONES PRÀCTIQUES

La bona pràctica fa referència a uns criteris d'actuació que són considerats òptims per assolir uns determinats resultats.

Les recomanacions de bona pràctica formen part de les metodologies de millora voluntària de la qualitat. És a dir, esdevenen una base que hem d'analitzar i valorar comparant-la amb la pròpia pràctica professional, per definir un pla d'acció que els permetrà millorar progressivament la qualitat de l'atenció prestada en les àrees que considerem prioritàries.

Les funcions d'acompanyament i suport en la presa de decisions a les persones han d'estar inspirats en els principis de la llibertat, l'autonomia, la dignitat, la igualtat, la justícia i la cura. Totes les persones, fins i tot les que tenen una mesura de suport, poden i han de ser agents del propi itinerari vital d'acord amb les seves competències, que cal anar augmentant per mitjà de l'apoderament.

“Creiem que cada persona es única”.

Donem suport a les persones de forma individual i diferenciada, tot adequant la nostra actuació a les seves característiques i peculiaritats. L'exercici de les figures de suport no és estàndard. S'ha d'adaptar a cada persona, a cada situació i a cada context. Exigeix una mirada, una aptitud, una resposta i una acció i actitud que poden i han de ser diferents en cada moment segons les circumstàncies. No hi ha dues persones idèntiques ni dues situacions similars i el que un dia es considera una bona solució un altre dia pot resultar una solució des aconsellable. Cal situar la voluntat i preferències de les persones en l'eix principal de totes les fases de disseny, planificació, execució i avaluació dels recursos i les prestacions socials que els afecten.

“Entenem que les persones necessiten suports diferents”.

Duem a terme les actuacions de suport a les persones de forma ajustada a les seves capacitats i gradualment segons necessitin en cada moment, tenim en compte les seves preferències i la seva voluntat. L'exercici responsable de la protecció jurídica comporta acompanyar la persona en la presa de decisions que afecten la seva salut, la seva economia, les seves relacions socials, les seves preferències, les seves prioritats, en definitiva, acompanyar-la en el seu projecte de vida. Els professionals de suport han d'informar, escoltar i han de donar-los els suports que necessiten per a la presa de decisions i s'ha d'informar la persona de forma comprensible, adaptant el contingut, el mètode i el ritme a les seves capacitats, tenint en compte que algunes decisions requereixen molt d'acompanyament i molt de temps

“Afirmem que tothom té els mateixos drets”.

Donem a les persones el suport que necessiten per poder tenir les mateixes oportunitats i vetllem per defensar i promoure que es respectin els seus drets sense diferències ni discriminació. També els donem suport en el compliment de les seves obligacions. La Declaració Universal dels Drets Humans parteix del pressupòsit que les persones tenim una sèrie de drets només pel fet de néixer, independentment de la nostra posició econòmica, la religió, el sexe, l'orientació sexual, el color de la pell o la nacionalitat. Té com a rerefons la concepció de l'individu com a ésser singular i únic, que ha de ser respectat.

“Ens posem en el seu lloc”.

Ens posem en la situació de la persona usuària per entendre-la i tenir en compte els seus desitjos i les seves decisions. Mitjançant l'empatia podem experimentar la realitat de l'altre i compartir els seus sentiments. Empatitzar és fer sentir a l'altre que comprenem la seva realitat subjectiva des de la perspectiva del nostre propi marc. Això no significa estar d'acord, ni consentir, ni acceptar una postura aliena. Es tracta de saber escoltar sense emetre judicis, de saber acompanyar a l'altre connectant amb les seves necessitats, brindant un espai de comoditat i benestar.

“Som curosos amb la seva intimitat”.

Garantim el respecte pels aspectes personals i privats de la vida de la persona usuària, limitant l'accés a aquesta informació i coneixement a qui sigui estrictament necessari, prenent com a base el seu consentiment i respectant en tot moment la seva intimitat. Cal també un treball de conscienciació amb tots els actors que intervenen en aquest àmbit per tal de tenir una especial cura en el respecte dels drets de confidencialitat, de la intimitat, de la protecció de dades i dels drets d'imatge de les persones a qui es dona suport. Recordem que cal compartir amb tercers només la informació estrictament necessària per a la decisió concreta que cal prendre i fer prou protagonista de la decisió la persona afectada quan cal consentir la difusió o no d'imatges, dades i circumstàncies personals, etc., demanar el seu parer i respectar, sempre en la mesura que sigui possible i raonable, la seva decisió.

“Afectivitat”.

Tenim en compte els sentiments de la persona usuària, i li oferim un tracte proper, cordial, amb la màxima cura i atenció, per no ferir la seva sensibilitat, i establim nexes de connexió que creïn un vincle entre la persona usuària i l' TIN a través del professional que presta el servei. La clau per a una bona intervenció és tenir habilitats per crear un vincle sa amb la persona, que pugui tenir un referent de suport i una ajuda que li transmeti seguretat.

“Ni paternalisme ni abandonament”

La sobreprotecció i paternalisme per evitar riscos i danys a la persona pot conduir al menystenint o limitació de la seva llibertat a prendre decisions i a equivocar-se, com qualsevol altre. En l'altre extrem, la potenciació en excés de l'autonomia en nom de la llibertat en persones que no tenen les habilitats i competències per prendre decisions pot col·locar-les en una situació de risc que les condueixi a l'abandonament. Les úniques limitacions que el titular del càrrec de suport/ assistent pot posar a l'autonomia i llibertat de la persona atesa haurien d'estar motivades per evitar danys objectius i raonables a tercers o a la mateixa persona.

La intervenció dels assistents/professionals de suport, família ha de facilitar la màxima llibertat i capacitat d'autogovern possibles de les persones.

És imprescindible que s'identifiquin les situacions en què el respecte escrupolós a les decisions de la persona usuària esdevindria un abandonament o, en l'altre extrem, aquelles en què un excés de protecció es convertiria en un paternalisme injustificable.

“Llenguatge inclusiu”

Moltes vegades s'utilitzen expressions errònies alhora de parlar d'una persona que pateix una discapacitat i que comporta un efecte negatiu i pejoratiu sobre un col·lectiu o l'individu. Existeix encara l'estereotip que encasella la persona que pateix una malaltia i l'impossibilita al canvi o a la millora i alhora provoca l'exclusió social, laboral, econòmica..

Per això des de la nostra entitat, quan parlem de discapacitat o de malaltia en salut mental entenem els múltiples factors que causen, desencadenen i envolten una dificultat física o psíquica i intervenim en aquelles àrees per augmentar i millorar la seva qualitat de vida atenent a les seves necessitats. No parlem de “ malalt mental” ni tampoc de “persona discapacitada”, sinó de persona amb una malaltia mental o amb un problema de salut mental i de persona que pateix una discapacitat.

Parlem de diversitat funcional perquè entenem que la discapacitat és una capacitat amb necessitats de suport per mantenir l'autonomia i l'autodeterminació i no limitem les seves potencialitats, sinó que promovem la integració social i l'erradicació de l'estigmatització.

“Escolta Activa”

Hem de millorar-la per conèixer la voluntat i les preferències de les persones.

Hem de ser molt conscients que aquestes preferències les poden anar canviant i ens hem d'anar adequant a la voluntat de la persona. A través del Pla d'atenció i suports.

“Respecte entre nosaltres i amb els altres professionals i/o famílies”

Respecte s'entén com l'actitud de reconeixement dels drets de les persones i la valoració de la seva identitat, opinió i manera de pensar, i constitueix el principi bàsic per viure i conviure en societat. La manca de respecte pot generar conflictes en tots els àmbits: personal, familiar, laboral, etc. En les relacions humanes, el respecte es manifesta en una forma de tractar i de mirar els altres. La persona respectuosa és atenta i s'apropa als altres, però mantenint una certa distància, sense envair-la.

A trets generals el respecte suposa l'acceptació i el reconeixement de les altres persones, dels seus drets i la seva forma de pensar.

També s'ha de garantir l'expressió de les opinions i creences en un marc de llibertat i tolerància, evitant qualsevol tipus de discriminació per motius de gènere, sexe, raça o qualsevol altra condició.

Una participació disfuncional en l'equip indica que alguna cosa no funciona bé. Es per això que per garantir el treball amb respecte vers els altres, ja siguin companys, altres professionals o famílies, evitarem:

- L'agressivitat, sota formes directes com: la ironia, el menyspreu, l'hostilitat, la indiferència, els crits.
- El bloqueig des d'actituds negatives, la resistència, la negació continua, el desacord constant, l'oposició a la lògica, la falta de cooperació, l'obstrucció per impedir la eficaç culminació del treball i el desviament de l'atenció cap a temes menys significatius.
- La divisió, l'excés de crida d'atenció, la necessitat imperiosa d'atreure simpatia i exhibir els èxits.
- Comportaments que desafien la figura de direcció.
- La invasió dels espais de treball dels companys i les interferències.
- Les actituds, accions, etc que trenquen de la dinàmica de treball dels altres amb els que convivim. (atendre trucades en excessiva veu alta, mantenir converses amb altres en presència de companys que estan treballant etc).

Aprovació: 25/11/2020
Revisió: 20/02/2025



Entitat de
Suport a
l'Exercici de la
Capacitat
Jurídica

En la mateixa línia, potenciarem:

- L' amabilitat
- L' ajuda mútua
- L' aprenentatge col·laboratiu
- El debat
- La motivació
- La negociació
- El treball col·laboratiu

El present manual de bones pràctiques ha sigut creat per la totalitat de l'equip de TU-i-NOS Fundació. Aprovat al novembre de 2020 i revisat per Direcció General al Febrer de 2025, sent vàlid fins a la propera revisió.