

# Código de Buen Gobierno

Aprobado en Barcelona. Septiembre de 2015



hospitalidad

CALIDAD

RESPECTO

RESPONSABILIDAD

ESPIRITUALIDAD



- A. PREÁMBULO
- B. PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN
- C. ACTUACIÓN INDIVIDUAL DE LOS MIEMBROS DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y DIRECCIÓN
  - 1. Dedicación
  - 2. Confidencialidad
  - 3. Lealtad
  - 4. Gestión del conflicto de intereses
  - 5. Oportunidades de negocio
  - 6. Interacción con el resto de los miembros de los Órganos de Gobierno
- D. ACTUACIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y DIRECCIÓN
  - 1. Dirección estratégica
  - 2. Seguimiento de la gestión
  - 3. Transparencia y rendimiento de cuentas
- E. SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y DIRECCIÓN

Los Órganos de Gobierno y Dirección de la Provincia, más allá de las reglas organizativas del **Reglamento General de Centros**, deben alinear su actuación de forma que la Institución cumpla su **Misión** y procurando a la vez que sus actuaciones en todo momento se basen en los valores y principios que la inspiran.



El establecimiento del presente **Código de Buen Gobierno** permite ese fin, integrando los valores y principios propios de la Orden con los criterios y orientaciones contemporáneas que exigen a las organizaciones sanitarias, sociales y docentes, cotas relevantes de transparencia y buen gobierno corporativo.

Por ello, el presente Código de Buen Gobierno pasa a integrarse en el cuerpo reglamentario de la Provincia, siendo exigible su conocimiento, su aplicación, e irrenunciable su cumplimiento para todos y cada uno de los miembros que integran ahora y en el futuro los diferentes Órganos de Gobierno y Dirección.

**Los Gerentes y Directores junto con sus Comités de Dirección, son los responsables de su adaptación y aplicación en todos los centros y fundaciones de la Provincia.**



**Decálogo  
sobre la  
gestión de los  
profesionales en los  
centros de  
San Juan de Dios**



- 1 La MISIÓN de la gestión de los profesionales es también la generación de COMPROMISO con los VALORES de la Orden y los objetivos de los centros.
- 2 Los centros analizarán periódica y colectivamente el CLIMA LABORAL de los mismos y el grado de compromiso y satisfacción de los profesionales, y establecerán las acciones oportunas para desarrollarlos.
- 3 Los profesionales deberán atender las OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES de sus puestos de trabajo, el respeto y promoción de los valores y la participación en la mejora continua de los centros
- 4 La gestión de los profesionales promoverá la mejora y adaptación de las COMPETENCIAS a la evolución de los puestos de trabajo con una adecuada planificación de la formación.

- 5 La COMUNICACIÓN INTERNA coherente entre lo que se dice y lo que se hace y el diálogo individual y colectivo, son la base de las relaciones humanas y de la confianza en los centros
- 6 La SELECCIÓN de personal se orientará a incorporar a los mejores profesionales en los centros, tanto desde el punto de vista técnico como humano
- 7 La EVALUACIÓN individual y periódica supondrá la base de la mejora continua y desarrollo profesional.
- 8 Las políticas de contratación se orientaran a la ESTABILIDAD LABORAL y a la IDENTIFICACIÓN Y SENTIDO DE PERTENENCIA entre el profesional y el centro.

9 Los profesionales serán TRATADOS DIGNAMENTE y CON RESPETO desde una visión integral de la persona.

10 Los profesionales tendrán derecho a la igualdad de oportunidades a la PROMOCIÓN y DESARROLLO PROFESIONAL en función a sus competencias técnicas y humanas.





# Manual de buenas prácticas

Orden Hospitalaria  
de San Juan de Dios.  
Provincia de Aragón  
San Rafael

**Autoría:**

Silvia Escorihuela, Gemma Gelabert,  
Lluís Guilera Roche, Carles Luaces, Estel Maixé,  
Anna Maria Prats, Anna Ramió, Immaculada Roig y  
Toñi Segura

**Dirección del proyecto:** Hermano Quim Erra

**Coordinación:** Lluís Guilera Roche

**Ilustración:** Álvaro Rodríguez

**Diseño:** Ars Satèl·lit

Actualización del Manual de Buenas Prácticas  
editado en septiembre de 2013.

Sant Boi de Llobregat, febrero 2016

Orden Hospitalaria de  
San Juan de Dios  Provincia de  
Aragón - San Rafael

# Índice



**Terminología** 3



**1. Introducción** 4  
 1.1 Los Valores de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios .....5



**2. Imagen personal, uniformes, identificación y espacio de trabajo** 6



**3. Comunicación** 9  
 3.1 Interpersonal .....10  
 3.2 Escrita ..... 11  
 3.3 Telefónica ..... 12  
 3.4 Situaciones difíciles .....13



**4. Relaciones interpersonales y trabajo en equipo** 14  
 4.1 ¿Qué actitudes son esenciales para favorecer las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo? ..... 15



**5. Participación y reconocimiento** 16  
 5.1 ¿Qué aporta la participación de los profesionales y colaboradores a los objetivos de nuestra Institución? ..... 17  
 5.2 ¿Qué aporta la participación de las personas atendidas en la consecución de los objetivos de nuestra Institución? ..... 17



**6. Confidencialidad e intimidad** 18  
 6.1 ¿Cómo garantizar la confidencialidad e intimidad de la persona atendida? .....19



**7. Gestión del conflicto con la persona atendida** 21  
 7.1 ¿Cómo podemos gestionar las situaciones de conflicto? .....22  
 7.2 ¿Cómo actuamos cuando hay una queja, reclamación o sugerencia? .....22  
 7.3 ¿Cómo actuamos ante una petición no razonable? .....22  
 7.4 ¿Cómo actuamos en situaciones de agresividad? .....23



**8. Sostenibilidad** 24  
 8.1 ¿Cómo podemos adoptar hábitos saludables y fomentar el respeto al medio ambiente? .....25

## 5. Participación y reconocimiento

Nuestra Institución quiere facilitar la participación activa de sus profesionales, colaboradores y personas atendidas en la consecución de objetivos, metas y proyectos comunes para favorecer la calidad de la atención y la identificación institucional.



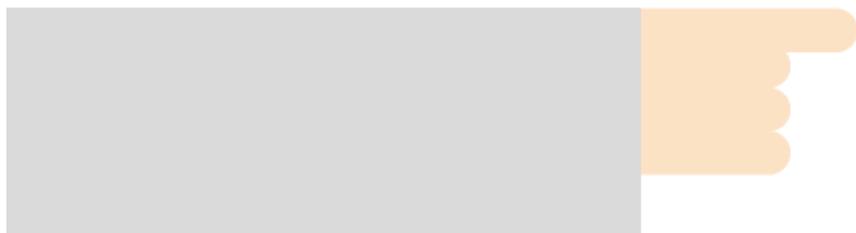
Actitud: implicada,  
colaboradora,  
positiva, facilitadora,  
comprometida,  
respetuosa.

## 5.1 ¿Qué aporta la participación de los profesionales y colaboradores a los objetivos de nuestra Institución?

Nos aporta corresponsabilidad, motivación, implicación y en consecuencia incrementamos la satisfacción de las personas atendidas y la calidad de nuestra atención:

- 1 Sentirnos corresponsables con los objetivos de la Institución.
- 2 Potencia nuestra autoestima y motivación.
- 3 Favorece nuestra participación en la toma de decisiones.
- 4 Generar un ambiente donde podamos desplegar al máximo nuestro potencial, dando lo mejor de nosotros mismos.
- 5 Sentirnos escuchados, apoyados y tenidos en cuenta.

Y el resultado de todo ello mejora la satisfacción de las personas atendidas y la calidad de nuestra atención.



## 5.2 ¿Qué aporta la participación de las personas atendidas en la consecución de los objetivos de nuestra Institución?

- 1 Garantiza el respeto al derecho de autonomía de la persona.
- 2 Aumenta la corresponsabilidad en sus planes de intervención, exploración y tratamiento, evitando a la persona atendida riesgos innecesarios.
- 3 En el caso de menores o personas incapacitadas, intentar siempre el acompañamiento y consenso con los padres/tutores legales y, si no es posible, debe prevalecer el beneficio de la persona atendida, como recoge la Carta Europea de Niños Hospitalizados y la Convención de la ONU de los Derechos de las Personas con Discapacidad.

