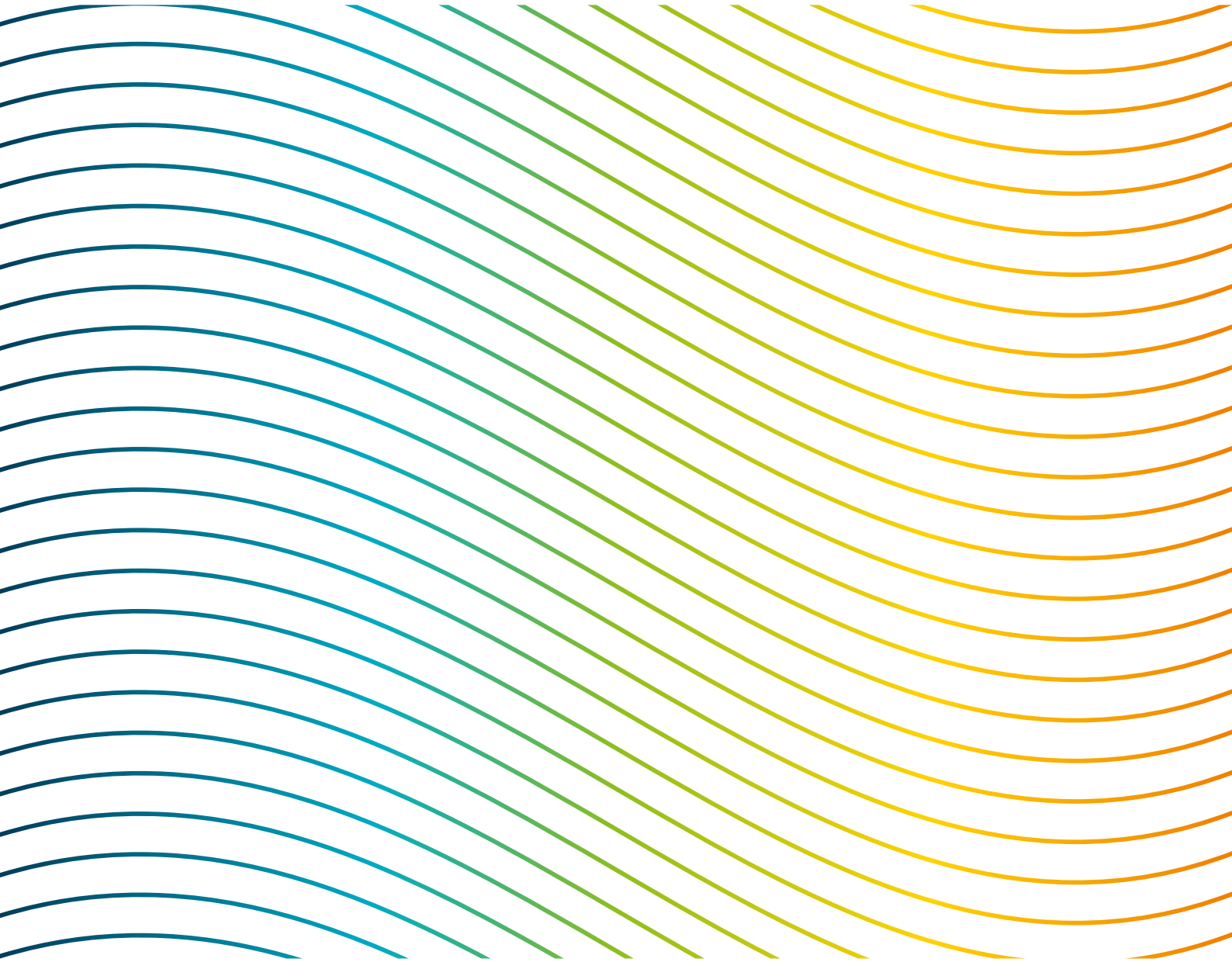
clariane

Nuestra carta ética



Febrero 2025

Confianza Responsabilidad Iniciativa

Preámbulo

Los hombres y mujeres de Clariane, independientemente de nuestra profesión o del lugar en el que trabajemos, estamos profundamente comprometidos con nuestra razón de ser de «Cuidar la esencia humana de cada persona en momentos de vulnerabilidad».

Esta misión, que subyace en la dedicación profesional de cada uno de nosotros, se refleja en los tres valores de nuestro Grupo: Confianza, Responsabilidad y Iniciativa. Constituye la base de nuestra cultura empresarial.

Espero y deseo que todos nosotros seamos portadores de estos valores con orgullo y los hagamos realidad a diario a través de las «actitudes Clariane». Dichas actitudes conforman nuestro acervo, la condición indispensable para la calidad de la asistencia y los cuidados que brindamos a las personas que acuden a nosotros. Expresan quiénes somos y el compromiso que asumimos con todos nuestros grupos de interés. En ellas reside el futuro de nuestro Grupo.

Nuestra Carta Ética plasma estas actitudes de Clariane de forma muy concreta para ayudarnos a llevarlas a la práctica y hacerlas realidad del mejor modo posible. Basada en numerosos testimonios y aportaciones de los empleados del Grupo en toda Europa, se trata de nuestro texto de referencia a la hora de ilustrar y guiar nuestras acciones en el día a día, y de ayudarnos cuando tengamos que enfrentarnos a situaciones éticas complejas.

El cumplimiento de esta Carta incumbe a todos.

Os recomiendo que utilicéis esta Carta y que la consultéis con regularidad, individualmente o en equipo.

Me consta que, al igual que yo, tenéis un profundo respeto por la dignidad de los pacientes y las personas a las que atendemos, y os doy las gracias por vuestro compromiso diario. Juntos, contribuimos a satisfacer las necesidades sanitarias esenciales de nuestros conciudadanos.

Sophie BOISSARD,
Directora General del Grupo Clariane

Preámbulo

Nuestra carta ética Clariane

Una carta ética es un documento que permite a una organización definir sus valores, su política ética y su cultura de empresa. Nuestra Carta Ética nos ayuda a hacer realidad nuestra razón de ser: cuidar la esencia humana de cada persona en momentos de vulnerabilidad.

Esta carta, enmarcada por los tres valores de Clariane, reconoce la responsabilidad social que tenemos con todas las partes interesadas, que reiteramos a través de nuestra condición de empresa con una misión.

Nuestra carta deja un lugar importante a la reflexión personal y fomenta la confianza y la autonomía. Tiene como objetivo ofrecer puntos de referencia para guiar nuestras decisiones, sobre todo en situaciones complejas.

El ADN de Clariane se basa en los tres VALORES fundamentales —la Confianza, la Responsabilidad y la Iniciativa— que guían nuestra estrategia. Cada uno de dichos valores se ilustra en este documento con tres actitudes, que se concretan en pautas de actuación y situaciones. Estas pautas de actuación reflejan las actitudes que queremos fomentar cada día en nuestras prácticas profesionales. Representan los compromisos del Grupo y de sus empleados con todos nuestros socios.

En el marco de nuestras actividades, podemos tener que enfrentarnos a numerosas situaciones delicadas relacionadas, en particular, con la vulnerabilidad de las personas a las que cuidamos y apoyamos. Presentaremos a continuación algunas de ellas para ilustrar nuestras pautas de actuación. Teniendo en cuenta que cada decisión se toma en un contexto único, es importante que todo el mundo adopte el proceso de reflexión ética que fomenta esta Carta y lo ponga en práctica a diario en su propia función y papel en la empresa. De este modo, desarrollaremos de manera colectiva una cultura sólida y compartida.

Respetar esta Carta y el marco que establece nos permite ofrecer la mejor calidad de servicio a nuestros clientes, reforzar nuestras acciones y fortalecer nuestros vínculos dentro de los equipos y con nuestros socios. Este marco tiene como objetivo impulsar el desarrollo de todo el mundo.

Este hecho se menciona en su contrato de trabajo. Con el fin de dejar constancia de su compromiso de haberla leído y de respetarla, todos los empleados firman un documento titulado «Nuestros valores y compromisos éticos» que resume las pautas de conducta recogidas en esta Carta.

Asimismo, la Carta puede consultarse en los sitios web institucionales del Grupo Clariane y sus filiales.

En este sentido, estamos a la escucha de todas aquellas personas que deseen completarla o mejorarla en función de las sugerencias que nos puedan hacer llegar a través de sus referentes de recursos humanos, de compliance o a través de la dirección **compliance@clariane.com.**

Ámbito de aplicación de la carta ética

Nuestra carta constituye una referencia para todos los empleados del Grupo Clariane y sus filiales. Todo el mundo debe conocerla y transmitirla.

La compartimos con nuestros socios, con independencia de su cargo o situación, para dar a conocer nuestra visión y nuestra cultura, pero también para que puedan aplicarla en las actividades que desarrollen y que estén vinculadas a Clariane.

La carta ética se explica y se entrega a todos los empleados del Grupo en el momento en que se incorporan al mismo.

Todos los principios de la presente carta se ajustan a las leyes y normativas vigentes en los distintos países en los que opera el Grupo Clariane. Dichos principios emanan, en particular, de las siguientes convenciones internacionales:

- la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948;
- los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo;
- las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales;
- el Pacto Mundial de las Naciones Unidas;
- la Convención de la ONU contra la Corrupción;
- los principios de la OMS;
- el Convenio de la OCDE sobre la lucha contra la corrupción de agentes públicos extranjeros en las transacciones comerciales internacionales;
- la Carta Europea de Derechos Fundamentales (18-12-2000);
- la Carta Europea de Derechos de los Pacientes (22-10-2009);
- la Recomendación Rec(2004)10 del Comité de Ministros a los Estados miembros relativa a la protección de los derechos humanos y de la dignidad de las personas con trastornos mentales;
- la Carta Europea de los derechos y las responsabilidades de las personas mayores que necesitan atención y asistencia de larga duración (junio de 2010).

Por último, esta carta se ha elaborado de acuerdo con los principales documentos de referencia del Grupo Clariane, que son:

- nuestra estrategia de responsabilidad social y medioambiental (RSE);
- nuestras normas ISO 9001;
- la carta de compromisos recíprocos, cuando la haya;
- la carta de la Dirección, elaborada por los directores de los centros en el marco de los programas de formación s.Keys.

Preámbulo

Expectativas de la empresa

Lo que se espera de cada uno de nosotros, independientemente de su actividad, cargo o posición en la organización:

- tomar conocimiento de la carta y los compromisos éticos;
- firmar el documento «Nuestros valores y compromisos éticos» que acredita la aceptación del enfoque ético de Clariane por todos los interesados;
- implementar esta carta a diario y garantizar su aplicación en el entorno profesional;
- preocuparse siempre de dar ejemplo, sobre todo si se está a cargo de un equipo;
- informar rápidamente de cualquier situación preocupante utilizando uno de los medios disponibles, y en primer lugar a su superior jerárquico;
- contribuir al tratamiento colectivo de las cuestiones éticas;
- adoptar un enfoque de mejora continua y de comunicación cuando se traten cuestiones éticas.

Compromisos de la empresa y formas de aplicación

Al objeto de favorecer la aplicación de su carta ética, el Grupo Clariane:

- anima a sus empleados o a sus socios a expresar libremente su punto de vista sobre las prestaciones ofrecidas en sus centros y servicios o sobre su organización, así como sobre cualquier desviación percibida con respecto a los principios establecidos en la presente carta;
- tiene en cuenta y gestiona, en su caso, las informaciones o situaciones así recogidas, e informa a los interesados;
- en los casos en que una denuncia pueda hacer temer a una persona consecuencias negativas para ella como resultado de la misma, el Grupo se compromete a:
  - tranquilizarla y protegerla, en caso necesario;
  - preservar la confidencialidad, especialmente en lo que respecta a su identidad.

al expresar nuestras preocupaciones e inquietudes, protegemos a las personas objeto de asistencia/pacientes, a nuestros compañeros y a todo el Grupo, y contribuimos a la correcta consecución de nuestra misión. En este sentido, Clariane ha puesto en marcha un sistema de alerta que permite denunciar cualquier comportamiento que no se ajuste a las normas de buena conducta recogidas en nuestros valores y compromisos.

En caso de que se produzca una situación preocupante, es importante ponerse en contacto sin demora, en función de la naturaleza y la gravedad de los hechos, con:

- nuestro superior jerárquico, nuestro responsable de recursos humanos, nuestros representantes del personal
- el departamento responsable de la gestión del sistema de alerta

  Para el Grupo: Departamento de Seguridad, Ética y Crisis – **alert@clariane.com**, o por correo a: 21-25 rue Balzac, 75008 París

  Para España: Departamento Jurídico de España – Área de Compliance – **canaldedenuncias@clariane.es**, o por correo a: C/ Avenir, 14, 08006 Barcelona.
- el Departamento de Compliance del Grupo por correo electrónico a: **compliance@clariane.com**, **o por correo a: 21-25 rue Balzac, 75008 París**
- o utilizar el dispositivo de alerta establecido en el Grupo a través de la plataforma web accesible en código QR dirección:

Esta plataforma está abierta a todo el mundo. Todos los empleados tienen a su disposición un procedimiento para recoger y procesar las denuncias.

Todas las denuncias se tratarán de forma confidencial, sean anónimas o no. No se tolerará ninguna represalia contra ningún denunciante. Constituiría un motivo de acción disciplinaria que podría llevar al despido de la persona que fuera autora o instigadora. La denuncia no es obligatoria y no se sanciona. Se trata de un paso serio que debe darse de manera consciente y de buena fe.

Corresponde a cada directivo dar a conocer todas estas medidas a los empleados que se encuentren a su cargo.

Preámbulo

La carta ética del Grupo Clariane se basa en sus tres valores fundamentales y sus tres actitudes asociadas, con el fin de establecer un vínculo fuerte, visible y, sobre todo, integrado entre los valores, los comportamientos éticos esperados y las pautas de actuación operativa diarias.

1. La Confianza: nuestro vínculo **P10**

TRANSPARENCIA **P12**

Comunicación verdadera y proactiva

Fiabilidad y trazabilidad

BENEVOLENCIA **P16**

Respeto y dignidad

Buen trato

Ausencia de discriminación

EMPATÍA **P22**

En manos cariñosas

Respeto y preservación de la autonomía

2. La Responsabilidad: nuestro deber **P26**

LA INTEGRIDAD **P28**

Regalos e influencias

Vínculos de interés Información estratégica y sensible

Libre competencia y normas éticas

CALIDAD DE NUESTROS SERVICIOS **P36**

Profesionalidad

Seguridad

Privacidad y datos personales

SOSTENIBILIDAD DE NUESTRAS ACCIONES **P42**

Uso de los activos de Clariane

Cohesión social e inclusión

Protección del medio ambiente

3. La Iniciativa: nuestra fuerza P48

INNOVACIÓN **P50**
Apertura de miras
Competencias y talentos

COMPROMISO COLECTIVO **P54**
Espíritu de equipo
Embajador

CORAJE **P58**
Atreverse a decir las cosas
Afrontar las dificultades

1. La confianza: nuestro vínculo

LA CONFIANZA consiste en poder contar con los demás. Necesitamos confianza en todas nuestras relaciones.

Hacer lo que decimos y decir lo que hacemos, ser siempre ejemplares, nos permite construir relaciones de confianza en el tiempo.

Se basa en valores y actitudes comunes que se comparten. Hace que nos sintamos seguros, genera serenidad y motiva a todos a dar lo mejor de sí mismos.

TRANSPARENCIA

Ser transparente significa decir lo que se puede y se debe decir, con claridad y precisión.

La gente confía en nosotros porque somos transparentes.

Sin embargo, la confianza requiere que preservemos la confidencialidad de la información sensible y respetemos la vida privada de las personas objeto de asistencia/los pacientes y de los colaboradores del Grupo Clariane.

BENEVOLENCIA

La benevolencia es querer el bien de los demás.

Constituye el corazón de nuestras actividades y de nuestro enfoque de cuidados positivos (positive care).

Ser benevolente significa estar al lado de las personas y reaccionar en cuanto tienen una necesidad. Requiere una atención constante, delicadeza, disponibilidad y, a menudo, paciencia. Su implementación se ve favorecida por la autoestima, la calidad de vida en el trabajo, un ambiente de equipo positivo y la solidaridad.

La benevolencia también está presente en la gestión y en las relaciones interprofesionales.

EMPATÍA

La empatía consiste en ponerse en el lugar de la otra persona para intentar comprenderla mejor.

Entenderlo. Nos permite imaginar cómo se sienten, sus expectativas o necesidades, o simplemente comprender su punto de vista.

Gracias a la empatía podemos actuar de forma más adaptada y eficaz para prestar asistencia o cuidar a las personas.

También nos permite comunicarnos mejor con las familias o con nuestros compañeros.

TRANSPARENCIA

Comunicación verdadera y proactiva

Proporcionamos información honesta, fiable, precisa y comprensible.

✓ Me comprometo a:

- Entablar y fomentar un diálogo constructivo en todo momento, compartiendo de forma regular la información con todos mis interlocutores.
- Utilizar un lenguaje claro y asegurarme de que la información transmitida ha sido claramente comprendida por mis interlocutores.
- Ser siempre ecuánime y veraz en mi comunicación.
- Animar a mis interlocutores a expresarse con sinceridad.
- Expresar claramente mi punto de vista, mis expectativas, mis preguntas y compartir mis emociones.
- Informar a las personas que reciben asistencia, a los pacientes o a sus familiares de cualquier cambio o acontecimiento que pueda afectar a los servicios que se les prestan, aunque sea temporalmente.

✕ Me comprometo a no:

- Mentir o adornar la realidad.
- Retrasar la transmisión de información u ocultar una irregularidad para proteger a un compañero.
- Ignorar los comentarios críticos de los pacientes, los residentes o de sus allegados.
- Utilizar palabras o formas de comunicación ofensivas.
- Vulnerar el secreto médico y la intimidad.

Comunicación verdadera y proactiva

• En cuanto a las personas objeto de asistencia/los pacientes y sus familias

Debido a la ausencia inesperada de un auxiliar de enfermería, ha sido preciso reorganizar la rutina de cuidados de la mañana. La hija de una residente acaba de llegar y se queja de que su madre aún no está preparada como es habitual. Se muestra bastante agresiva. ¿Cómo debo actuar?

Es importante decir siempre la verdad a quienes nos rodean y a sus familias. Decir la verdad significa demostrar que se puede confiar en nosotros, que se puede contar con nosotros. Hacemos todo lo posible para garantizar la calidad de los servicios pero hay momentos en los que podemos enfrentarnos a dificultades organizativas. Es aconsejable explicar a nuestra residente y a su hija las medidas de organización colectiva que se han adoptado para suplir la ausencia temporal de este compañero.

Uno de mis compañeros se olvidó de administrar un medicamento a un paciente. Pregunto al médico de cabecera, que me explica que este descuido no tendrá consecuencias para la salud de la persona. Esta última no puede darse cuenta de este error. Un miembro de su familia designado como persona de confianza acude hoy al centro y me pregunta, como cada vez que viene de visita, si todo va bien. ¿Debo contarle este descuido?

Sí, por supuesto, no mencionarlo sería una mentira por omisión que no corresponde con nuestro compromiso de honestidad ni con nuestro valor de confianza. Hay que decírselo a la familia tranquilizándola e invitándola a ponerse en contacto directamente con el médico si es necesario. Además, esta información se registrará en el programa informático correspondiente y deberá cumplimentarse un formulario de eventos adversos.

Una persona llama a mi centro para preguntar por el estado de un paciente. Dice que llama de parte de la familia del paciente. ¿Puedo proporcionarle esta información?

De conformidad con la normativa, la información relativa a la salud de las personas que viven o se alojan en nuestros centros no puede ser comunicada libremente a un tercero sin el consentimiento expreso del paciente. Por lo tanto, solo puedo responder si el paciente ha designado a una persona de confianza o si el paciente, debidamente consultado, me da su consentimiento

El reconocimiento de un residente con deterioro cognitivo revela una nueva patología bastante grave. No sabemos si puede comprender esta información, ni cómo puede reaccionar, si es que lo hace, ante esta mala noticia. ¿Debo decírselo a pesar de sus dificultades de comprensión?

Esta información se la proporcionará un médico. Nuestro deber de informar es el mismo para todas las personas a las que prestamos asistencia o cuidamos y cuyos derechos se ejercen independientemente de su estado de salud. Por otro lado, las formas de proporcionar esta información se adaptarán a la capacidad de comprensión de la persona.

Comunicación verdadera y proactiva

• Con respecto a nuestros compañeros

Mi superior jerárquico me acaba de encargar una nueva tarea. Con las prisas, no tuvo tiempo de explicarme con claridad lo que tenía que hacer y, en particular, en qué plazo había que realizar dicha tarea. También me pregunto de qué medios dispongo para llevar a cabo esta actividad. ¿Debo dirigirme a él para pedirle una aclaración?

Sí, por supuesto, es responsabilidad de todos, especialmente de los directivos, explicar claramente las tareas a realizar y los proyectos en los que trabajarán los equipos, recordándoles su significado y finalidad, indicando la metodología a seguir, los recursos disponibles y los plazos previstos. Esta información es esencial para la correcta ejecución de nuestras actuaciones.

Los responsables jerárquicos también tienen un papel esencial a la hora de escuchar y apoyar a su equipo. Es importante hablar con ellos sobre cualquier dificultad que se pueda tener. La reunión anual es la oportunidad ideal para debatir en profundidad y con calidad los logros del año pasado y los objetivos para el año siguiente.

Observo que una residente no ha recibido los cuidados que ha solicitado (cambio de pañal, vaso de agua, sentarla en la silla, etc.) por parte del cuidador que la atiende a pesar de sus reiteradas peticiones: ¿cómo debo reaccionar?

Esta actitud es inaceptable. Se lo indico a mi compañero y ocupo su lugar para atender a la residente, a la que pido disculpas e informo a mis superiores de esta situación como un hecho indeseable.

• Con respecto a las autoridades públicas, las autoridades reguladoras, los auditores internos o externos

Al levantarse una residente, observo un hematoma bastante importante. No se comunicó ningún incidente ni en las comunicaciones verbales ni en el programa informático de gestión de los cuidados. Los compañeros a los que pregunté me dijeron que no habían visto ni oído nada. ¿Qué debo hacer?

Comunico esta situación de inmediato al responsable de enfermería y la registro como un evento adverso grave. De hecho, en un caso así es esencial investigar las causas, para poder adoptar todas las medidas oportunas.

En mi centro se lleva a cabo una investigación por parte de las autoridades tras la denuncia de un paciente. Se me pide que aporte una serie de documentos normativos. Me doy cuenta de que faltan algunos documentos o que no se han actualizado. ¿Qué debo hacer?

Entrego los documentos como están. En cualquier circunstancia, actuamos con la máxima transparencia ante las autoridades públicas y las autoridades de supervisión. También informo sin demora a mis superiores de los incumplimientos existentes y de los planes de acción emprendidos para subsanarlos.

Fiabilidad y trazabilidad

Mantenemos al día de forma fiel y sincera todos los documentos, informes y declaraciones que redactamos y transmitimos.

✓ Me comprometo a:

- Registrar de forma rigurosa toda la información que deba ser registrada.
- Transmitir información verificada.
- Utilizar sistemáticamente las herramientas informáticas de la empresa.
- Dedicar tiempo a redactar adecuadamente la información para que sea fácil de comprender.
- Ser veraz en las declaraciones, especialmente las relativas a las horas de trabajo o a los gastos profesionales.
- Prestar atención a la sinceridad de los documentos contables elaborados o utilizados.

✕ Me comprometo a no:

- Anotar una información «sobre la marcha» simplemente para dejarlo hecho.
- Omitir información porque puede requerir un trabajo adicional, por ejemplo, dar explicaciones.
- Modificación la información por interés propio.
- Confundir la comunicación de lo que está mal (que tiene como objetivo progresar) con la denuncia (que tiene como objetivo perjudicar).

PARA SABER MÁS le invitamos a leer los procedimientos del Grupo relativos a la tramitación de los eventos adversos graves y de las reclamaciones.

El mes pasado hice muchos viajes y no encuentro varios de mis justificantes de gastos. ¿Puedo declarar algunos gastos ficticios, por un valor inferior a las cantidades que requieren un recibo, para llegar al total que había calculado?

No, esta práctica no es aceptable aunque no se reclame más de lo que se ha gastado. En este caso, las notas de gastos no son exactas y, por lo tanto, nuestros libros de cuentas tampoco. Todo el mundo es responsable de guardar todos sus justificantes y de hacer declaraciones veraces.

Una familia me ha comentado lo satisfecha que está con el cuidado de un ser querido que se encuentra en mi centro. Me gustaría que compartiera esta reseña positiva en Internet. ¿Qué puedo hacer?

Nos sentimos legítimamente satisfechos y orgullosos cuando nuestro trabajo es apreciado por las personas a las que atendemos, los pacientes o las familias, y queremos darlo a conocer. Por lo tanto, puedo sugerir a esta familia que ponga una reseña positiva en Internet sin ser insistente, ayudándoles o sustituyéndoles en este proceso. Sus opiniones deben ser espontáneas y reflejar su percepción real para ser creíbles. Todas las opiniones deben tenerse en cuenta. De hecho, la calidad de nuestro servicio es lo que hace que el cliente esté satisfecho y nos recomiende.

BENEVOLENCIA

Respeto y dignidad

Tratamos a los pacientes, las familias, los compañeros y a todos nuestros interlocutores con respeto y dignidad, como nos gustaría que nos tratasen a nosotros. Mostramos el mismo respeto cuando hablamos de ellos en su ausencia.

✓ Me comprometo a:

- Respetar a todas las personas por igual, independientemente de su posición social, nivel jerárquico, cultura, situación personal u opciones de vida.
- Mostrar amabilidad, cortesía y puntualidad, principales marcas de respeto.
- Escuchar y tratar de atender lo mejor posible los deseos de todos.
- Mostrar comprensión, tolerancia, espíritu constructivo y respetar el derecho a cometer errores.
- Respetar el ritmo y los hábitos de vida de las personas.
- Preservar la intimidad de las personas en cualquier circunstancia.
- En caso de dificultades, si alguien me falta al respeto, hablaré con mis compañeros y/o con mis superiores jerárquicos.

✕ Me comprometo a no:

- Criticar a los demás, a las familias o a mis compañeros.
- Burlarse de las personas por sus características o dificultades personales.
- Hacer esperar a una persona que necesita cuidados.
- Prestar cuidados a la vista de los demás.
- Tutear o dirigirse de manera familiar a una persona objeto de asistencia sin su consentimiento.
- Dejar a un compañero sin respuesta tras una consulta.

En el nuevo centro al que me acabo de incorporar, varios residentes se dirigen a mí de forma muy familiar y algunos incluso me han puesto algún mote. ¿Puedo hacer lo mismo con ellos?

No. En cualquier circunstancia, debemos adoptar un estilo de comunicación profesional y respetuoso, que, sin dejar de ser amable, implica no dirigirse a las personas a las que acompañamos o a nuestros pacientes de manera familiar, como por ejemplo no tuteándoles.

Respeto y dignidad

Dos profesionales están enfrentados y son incapaces de dirigirse la palabra sin mostrarse más o menos agresivos dependiendo del día. Vuelvo a ser testigo de una discusión e insultos mutuos. ¿Cómo puedo reaccionar?

Intervengo e informo de esta situación como un evento adverso. Las tensiones entre los profesionales afectan al ambiente del equipo y a la calidad de la atención/asistencia. Los responsables jerárquicos deben estar al tanto y resolver la situación en beneficio de todos.

Los hijos de una residente que vive en una unidad protegida debido a sus importantes problemas cognitivos se dirigieron a mi equipo para quejarse de que a su madre le ponen habitualmente pantalones de chándal, aunque nunca ha llevado pantalones y menos de chándal. Sin embargo, esta señora no dice nada cuando la vestimos así. Esta prenda nos parece más fácil de poner y más cómoda. Pero sus hijos hablan incluso de falta de respeto hacia su persona. ¿No es excesivo? ¿Qué hay que hacer?

No, la posición de los hijos de esta señora no es exagerada y debe ser tenida en cuenta. Como su madre, desgraciadamente, ya no puede expresar sus preferencias u opiniones, simplemente intentan recordar cuáles eran sus gustos y cómo se vestía por respeto a su imagen y dignidad. Aunque evidentemente procuro que la ropa que lleva esta residente sea adecuada a su estado, no impida su motricidad y sea cómoda, me aseguro, junto con mis compañeros, de que se respeten los deseos de la familia.

Al pasar por un pasillo de la clínica en la que trabajo, observo que una paciente encamada tras una operación, que tiene la puerta de su habitación abierta, está semidesnuda en su cama. Resulta evidente que no puede cubrirse por sí misma. Esta señora no es mi paciente. ¿Qué debo hacer?

Por supuesto, debo ayudar a esta paciente al instante, con independencia de mi cometido. Respetar la intimidad y la dignidad de las personas que cuidamos y acompañamos es una prioridad absoluta.

Buen trato

No toleramos ninguna forma de abuso, violencia o acoso.

El buen trato, el respeto y la consideración son cualidades que constituyen el núcleo de las relaciones de cuidados y asistencia. Las desarrollamos en todas nuestras actividades diarias.

✓ Me comprometo a:

- Ser amable a la hora de comunicarme, en mis actitudes, miradas y gestos.
- Informar sobre cualquier tipo de violencia, abuso, acoso psicológico o sexual, o comportamiento inapropiado del que tenga constancia.
- Favorecer el uso de prácticas y terapias no medicamentosas en respuesta a los trastornos cognitivos, funcionales o de comportamiento de las personas que padecen Alzheimer o enfermedades similares.
- Mostrar solidaridad y apoyo a las personas con dificultades.
- Fomentar el bienestar de todos en el trabajo a través de mis actitudes.
- Indicar a mi superior jerárquico si siento agotamiento o que estoy llegando a mis límites.

✕ Me comprometo a no:

- Utilizar medios ilegítimos como las amenazas, la intimidación o una insistencia similar al acoso para conseguir un objetivo o realizar una tarea.
- Utilizar el humor para herir o estigmatizar a las personas.
- Reaccionar de forma impulsiva, usar un lenguaje brusco, inapropiado o insultante o hacer gestos groseros.
- Proteger a alguien que está causando daño a otra persona de forma activa o negligente.

PARA SABER MÁS le invitamos a leer las normas ISO 9001 CLARIANE aplicables a su sector de actividad.

Buen trato

Me llama regularmente por teléfono un señor que cuida de su suegra, cuya salud se está deteriorando. Se muestra muy agresivo. Me resulta difícil aceptar sus insistentes e infundados reproches, teniendo en cuenta que le dice al equipo que «no sé cómo hacer mi trabajo». Por el contrario, estamos haciendo de forma colectiva todo lo posible para ayudar a esta señora. ¿Qué debo hacer?

Intento restablecer una comunicación benevolente proponiendo a esta persona una reunión multidisciplinar con las personas que cuidan de su suegra para volver a explicar la situación y el trabajo que hacemos colectivamente. En una situación así, la confrontación es inútil. Sin embargo, es importante recordar la importancia del respeto mutuo para establecer una relación de confianza.

En una reunión, mi superior jerárquico menosprecia regularmente el trabajo de un compañero delante de todo el equipo. Este compañero no responde a los comentarios, pero parece afectado. ¿Debo actuar, aunque no sea mi problema?

Este tipo de comportamiento directivo no es constructivo ni justificable. Los directivos deben ser ejemplares.

El papel de un directivo es unir, apoyar y motivar a su equipo para que haga un buen trabajo. Si bien es totalmente apropiado que esta directiva evalúe o comente el desempeño de este empleado, también debe tratar a su equipo con respeto y actuar de manera adecuada. En consecuencia, invito a mi compañero a hablar de ello con nuestro superior o con nuestro referente de recursos humanos. Si no lo hace y la situación se repite, informo personalmente al departamento de recursos humanos.

El Grupo difunde periódicamente información sobre el buen trato y la tolerancia cero ante cualquier tipo de violencia, abuso o acoso sexual o moral. Este último término no resulta necesariamente fácil de entender. ¿Qué es exactamente el acoso moral o mobbing?

Todas las legislaciones nacionales de los países en los que está presente Clariane tienen su propia definición de acoso moral y sus propios mecanismos de sanción y reparación que, obviamente, el Grupo respeta.

Estas legislaciones, aunque específicas, están todas dirigidas a prevenir la aparición y reincidencia de los siguientes comportamientos laborales, que se consideran inadecuados y contrarios a nuestros valores, exista o no un vínculo jerárquico o funcional entre compañeros (lista no exhaustiva):

- *acciones destinadas a causar un daño moral o una ofensa;*
- *cualquier forma de humillación o intimidación;*
- *cualquier forma de represalia (aislamiento físico o social, «colocación de carteles», degradación o falta de desarrollo profesional, no acceso a determinadas formaciones, reuniones, etc.);*
- *empujar deliberadamente a una persona a cometer errores sometiéndola a un estrés intenso o dándole instrucciones contradictorias o cambiantes sin motivo.*

Ausencia de discriminación

Fomentamos la diversidad de perfiles y la integración de las personas (colaboradores y personas objeto de asistencia).

Cada persona es única, lo que contribuye a la riqueza de las relaciones humanas. Velamos por el respeto de esta diversidad y de la igualdad de derechos de las personas. No toleramos ninguna forma de discriminación.

✓ Me comprometo a:

- Informar de cualquier situación de discriminación que observe.
- Intervenir si presencio comentarios o actitudes discriminatorias hacia las personas que reciben atención/pacientes, familiares o profesionales, con independencia de quiénes sean los autores.
- Mostrar apoyo y solidaridad hacia las personas que son víctimas de comentarios o actitudes discriminatorias.
- Contratar únicamente en función de las competencias, la experiencia y las aptitudes personales.
- Garantizar la igualdad de oportunidades en el desarrollo de la carrera y una remuneración justa.

✕ Me comprometo a no:

- Seleccionar a las personas con las que paso tiempo basándome en consideraciones no profesionales.
- Pensar y expresarme con prejuicios sobre las personas.
- Aislarme con un grupo de personas que se parecen a mí.
- Referirse a las personas por su origen, apariencia o categoría de pertenencia.
- Hacer públicamente comentarios inapropiados sobre las personas por su origen o procedencia diferente.

Ausencia de discriminación

Me encuentro con un paciente que me dice que no quiere ser atendido por una persona de color. ¿Cómo debo reaccionar?

En principio, esta situación no es aceptable y traslado el asunto a mis superiores, que decidirán las medidas oportunas que deban adoptarse, especialmente en lo que respecta al nivel de discernimiento de este paciente, a sus comentarios.

En una residencia para personas mayores organizada en pisos compartidos, una de las personas del apartamento me pidió que la cambiara. No soporta estar cerca de una persona discapacitada, cuando ella todavía es capaz de moverse y hacer ciertas cosas en su vida diaria de forma independiente. ¿Qué debo responderle?

Intentamos tener en cuenta los hábitos de vida, las necesidades y el proyecto personal de las personas con las que trabajamos, pero el propio principio del alojamiento compartido exige que todos los compañeros de piso compartan los valores de la tolerancia. Si se responde favorablemente a esta petición, se corre el riesgo de no resolver el problema de fondo.

Se acaba de contratar a un cuidador en mi equipo. Tiene actitudes que son consideradas «afeminadas» por mis compañeros masculinos. En consecuencia, le imitan y caricaturizan en su ausencia, no le incluyen en sus intercambios y a veces le hacen entender que no forma parte de su grupo. ¿Cómo debo reaccionar?

Esta actitud es irrespetuosa y contraria a nuestros valores. Expreso mi desacuerdo y hablo con mi superior jerárquico para que pueda estudiar qué medidas tomar para poner fin a este comportamiento y permitir que mi compañero trabaje tranquilamente.

Uno de mis pacientes se niega a ser atendido por mujeres, sobre todo a la hora de asearse. Alega sus convicciones religiosas, que se oponen a ello. ¿Debo tener en cuenta sus preferencias?

Hay que respetar las creencias religiosas de todos, dentro de los límites de la organización y del funcionamiento interno. Si se dispone de un cuidador masculino, es deseable atender la petición del paciente. Sin embargo, si no es así, es legítimo informarle de que no podrá ser atendido si rechaza la actuación de un profesional. Dicha intervención nunca debe imponerse, salvo en situaciones de emergencia que pongan en peligro la vida.

.

EMPATÍA

En manos cariñosas

Nos ocupamos de todos.

Cuidar significa:

- Tratar de responder de forma personalizada a las necesidades y expectativas de las personas objeto de asistencia, los pacientes y las familias.
- Desarrollar el diálogo y la solidaridad dentro de los equipos, así como un estilo de gestión solidario con los empleados.

✓ Me comprometo a:

- Prestar atención a las necesidades de los demás fomentando la escucha activa y dedicándoles tiempo.
- Estar siempre en disposición de debatir.
- Prestar especial atención a la recepción de nuevos residentes/pacientes y a la integración de nuevos compañeros.
- Apoyar a aquellos compañeros que lo necesiten, por ejemplo, si por motivos familiares tienen que ajustar sus horarios.
- Informar a los responsables si un compañero parece no estar bien.

✕ Me comprometo a no:

- Mostrar una actitud distante o despectiva hacia los profesionales de otras actividades.
- Imponer a los demás condiciones de trabajo (por ejemplo, horarios) que no les convienen, si puedo proceder de otro modo.
- Hablar con un compañero o contestar al teléfono mientras se atiende a un paciente/persona objeto de asistencia.
- Excluir o dejar fuera a los nuevos empleados.

PARA SABER MÁS le invitamos a leer la documentación interna y los cursos de formación relativas al enfoque de los cuidados positivos (positive care) y al desarrollo de intervenciones no medicinales.

Mientras atiendo a un paciente/residente, uno de mis compañeros me pregunta cómo están mis hijos. ¿Puedo responderle?

No, espero hasta que haya terminado de atender a esta persona y haya salido de la habitación. La falta de atención hacia el otro y el hecho de realizar las tareas relacionadas con la persona de forma «mecánica», sin prestarle realmente atención, no se corresponden con nuestra visión de «en manos cariñosas». Nos hacen perder el sentido de nuestra profesión y son una forma de negligencia solapada porque no son muy visibles.

Un paciente pide que se le asigne un lugar específico a la hora de comer, pero como está nervioso, es complicado. Además, el lugar que quiere está en el pasillo central y dificulta el buen funcionamiento del servicio. Me insultó cuando le expliqué que no era posible. ¿Qué debo hacer?

Es importante respetar los hábitos y deseos de las personas a las que prestamos asistencia. Sin embargo, si no es posible atender sus peticiones y, debido a problemas de comportamiento, pueden adoptar actitudes involuntarias, es importante mantener la calma y tratar de comprender sus necesidades, recurriendo a la jerarquía si es necesario.

.

Respeto y preservación de la autonomía

Nos esforzamos por preservar las capacidades, la autonomía y las opciones vitales de cada persona.

El diálogo con las personas objeto de asistencia/los pacientes y sus familias es esencial. Debemos respetar sus deseos y buscar su consentimiento informado en cualquier circunstancia, aunque no compartamos sus opiniones y decisiones. Preservaremos las capacidades de las personas en la medida de lo posible.

✓ Me comprometo a:

- Preguntar a una persona (o a sus familiares) para conocer sus hábitos y deseos.
- Utilizar los soportes disponibles para comprender mejor las capacidades de las personas (como las escalas de capacidades preservadas).
- Buscar y obtener el consentimiento informado de las personas, teniendo en cuenta el derecho a renunciar y rechazar los cuidados.
- Preservar la libertad de movimiento de las personas y evitar en lo posible las sujeciones.
- Conseguir la elección de las personas en cuanto a sus voluntades anticipadas.

✗ Me comprometo a no:

- Hacer cosas por los demás cuando pueden hacerlas ellos mismos.
- No explicar los cuidados a la persona suponiendo que no es capaz de entenderlos.
- Imponer un cuidado o una actividad.
- Creer que uno sabe mejor que la persona lo que es bueno para ella.
- Considerar a las personas dependientes como niños.

Una mujer se paseaba mucho. Su salud se ha deteriorado y ya no tiene suficiente fuerza en las piernas para caminar. Su médico le prescribió, en un primer momento, una silla con sujeción para evitar que intentara caminar y se cayera. Sin embargo, dicha sujeción le angustiaba mucho. Intentaba levantarse con regularidad y a veces lo conseguía, pero el riesgo de caerse era elevado. Por ello, se decidió cambiar la silla por una silla de confort para mayor seguridad. Pero ahora intenta deslizarse por debajo de la mesita de la silla para «liberarse», o incluso para quitar la mesita. Cuando lo consigue, también se cae. ¿Qué hay que hacer?

Esta situación plantea un dilema entre respetar la libertad de movimiento (y, por tanto, reducir la sujeción) y preservar la seguridad de la persona. Intentamos limitar al máximo la sujeción, sobre todo si genera angustia y sufrimiento psicológico. La solución de la silla de confort cumple este requisito, pero supone una mayor supervisión. En algunos casos, los familiares pueden participar en esta asistencia, si están disponibles. En cualquier caso, es aconsejable remitirse a las recomendaciones del equipo médico (enfermera de referencia o coordinadora, médico) para decidir la solución más adecuada, que suele ser progresiva y debe tomarse de forma colectiva con el equipo que atiende a la persona.

Respeto y preservación de la autonomía

Me acaban de contratar en el centro y estoy ayudando en el servicio de mesas. Este es mi primer puesto. Observo que algunos de mis compañeros ayudan a comer a residentes que podrían utilizar los cubiertos por sí mismos, aunque no lo pidan. ¿Qué debo hacer?

Intentamos organizarnos lo mejor posible para «hacer con» las personas sin hacer las cosas en su lugar, porque sus capacidades se conservan cuando están activas. En este caso dejo que las personas coman solas y se tomen su tiempo e invito a mis compañeros a hacer lo mismo. También propongo debatir este tema en equipo e implicar a nuestros superiores jerárquicos.

Descubro que un residente y una residente están teniendo sexo consentido. Piden con frecuencia que se les ayude a ir a las habitaciones del otro y que se les deje solos. El equipo está dividido sobre qué hacer y si se debe informar a las respectivas familias.

¿Debo hacerles entrar en razón y decirles que dejen de hacerlo debido a su edad? ¿Debo informar a sus familias?

Debemos respetar sus sentimientos y actuar con discreción. Hay que respetar la intimidad de los interesados y hay que asegurarse de que el equipo lo haga. No es necesario informar ni consultar a las familiares.

Estoy prestando asistencia a una persona cuya salud se está deteriorando rápidamente. Me ha expresado su deseo de poder estar tranquila y no quiere salir de su habitación. La familia está preocupada por esta inactividad e insiste en que se incentive a la persona y se le anime a participar en actividades. ¿Debo seguir el consejo de la familia?

Es comprensible que las familias se sientan angustiadas cuando llega el final de la vida de su familiar. Sin embargo, el bienestar de la persona tiene prioridad sobre cualquier otra consideración. Una reunión con el médico y la familia, con la asistencia de un psicólogo, debería permitir a la familia comprender la situación y volver a centrarse en las necesidades de la persona objeto de asistencia.

2. La Responsabilidad: nuestro deber

La misión de Clariane es cuidar y asistir a las personas mayores o vulnerables y a sus familias, con una preocupación constante por su dignidad y calidad de vida. Por tanto, nuestras responsabilidades y obligaciones éticas están siempre en el corazón de nuestro trabajo diario.

LA RESPONSABILIDAD tiene un doble carácter:

- **ACTUAR** con responsabilidad, sentirse involucrado y comprometerse libremente.
- **ASUMIR** sus responsabilidades, es decir, ser responsable de las consecuencias de sus actos.

La responsabilidad implica preocuparse por el impacto de nuestras decisiones y acciones. Incluye la idea de profesionalidad tanto a nivel individual como colectivo. En efecto, en un equipo somos corresponsables de su buen funcionamiento. Por último, la responsabilidad es plural. Incluye las denominadas responsabilidades sociales, societarias, ambiente, y económicas.

INTEGRIDAD

Actuamos con integridad.

La integridad significa ser honesto, leal y cumplir los compromisos. La integridad expresa la coherencia entre lo que hacemos y lo que decimos.

Nos comprometemos a cumplir plenamente las leyes y normativas aplicables a nuestra actividad, en todos los países en los que estamos presentes. Con la integridad, protegemos a Clariane, su marca, su reputación y a todas las partes interesadas.

CALIDAD DE NUESTROS SERVICIOS

Siempre ofrecemos la mejor calidad de servicio.

La calidad de nuestros servicios es esencial porque a través de ella generamos confianza en nuestro Grupo. La calidad se basa en un proceso de mejora continua y de control en todo momento, con el fin de responder lo mejor posible a las expectativas de las personas a las que prestamos asistencia o cuidamos. Se traduce en una preocupación por el bien de la otra persona, su bienestar y su alegría de vivir más allá de los cuidados que hay que prestar en sentido estricto. La calidad y la ética van de la mano: juntas, nos permiten aspirar a la excelencia del servicio y aplicar nuestro enfoque de cuidados positivos (positive care).

SOSTENIBILIDAD DE NUESTRAS ACCIONES

Somos conscientes de nuestras responsabilidades económicas, sociales, societarias y medioambientales y nos comprometemos a actuar a largo plazo.

Garantizar la sostenibilidad de nuestras acciones significa tomar decisiones a largo plazo y que respeten los equilibrios sociales, societarios, económicos y medioambientales de hoy y, sobre todo, de mañana. En este sentido, desarrollamos una actitud ejemplar que garantiza la estabilidad y la continuidad de nuestras actividades. Nuestras partes interesadas confían en nuestra solidez y fiabilidad. De este modo, podemos avanzar y construir relaciones de confianza interna y externamente.

INTEGRIDAD

Regalos e influencias

Prevenimos y combatimos todas las formas de corrupción y fraude. La corrupción obstaculiza el desarrollo económico y destruye la confianza en las empresas y las personas.

Hay diferentes formas posibles de fraude, como la corrupción, el tráfico de influencias, la estafa, el robo, el blanqueo de capitales, la evasión fiscal y la falsificación de registros contables. En caso de que se descubra la comisión de uno de estos hechos en el seno de Clariane, se impondrán sanciones disciplinarias que, en su caso, podrán ir acompañadas de una denuncia ante las autoridades nacionales competentes..

✓ Me comprometo a:

- Respetar estrictamente las normas de Clariane en materia de prevención de la corrupción y, en particular, su política de regalos y hospitalidades, aceptando únicamente regalos e invitaciones de valor simbólico.
- Respetar las normas de concesión de donaciones a organizaciones sin ánimo de lucro y de patrocinio.
- Ser transparente sobre las acciones de cabildeo que realizo en nombre del Grupo y solicitar autorización previa.

✕ Me comprometo a no:

- Aceptar dinero en efectivo o regalos de valor, como actividades de ocio, alojamiento y comidas, viajes, préstamos, etc.
- Realizar pagos de facilitación (es decir, para agilizar la actividad rutinaria de las autoridades) o grandes pagos en efectivo.
- Utilizar mi posición en el Grupo para beneficiarme personalmente de ventajas indebidas o para beneficiar con mi influencia a un tercero.

PARA SABER MÁS le invitamos a leer la política de regalos y hospitalidades del Grupo, así como Código de la dado lugar a- guía anticorrupción de Clariane.

Regalos e influencias

Soy director de un centro de del Grupo Clariane y el alcalde de la ciudad me pide que patrocine un importante evento cultural. Me sugiere que si accedo a su petición, podría acelerar los trámites para obtener el permiso de construcción de nuestras nuevas instalaciones. ¿Puedo aceptar?

Adoptamos una política de tolerancia cero frente a la corrupción. Ningún funcionario público puede obtener un patrocinio a cambio de la aceleración de una autorización o una decisión administrativa. Este tipo de peticiones deben rechazarse amablemente, especificando al mismo tiempo la política interna de Clariane al respecto. Si se produce este tipo de situación, nos pondremos en contacto con nuestro departamento local de Compliance o con el departamento de Compliance del Grupo.

Soy director de un centro y cuando llegué a mi oficina, descubrí una caja con productos cosméticos muy caros, enviada desde una farmacia para agradecer nuestros pedidos. Llevo más de diez años trabajando con esta farmacia y nunca había recibido regalos como este. Ahora recuerdo que el farmacéutico me dijo que su hijo, enfermero, estaba buscando trabajo. ¿Puedo aceptar?

En este caso, debemos llamar al farmacéutico para darle las gracias y explicarle amablemente que no podemos aceptar el regalo y devolverlo. De este modo, si más adelante recibimos el currículo del hijo del farmacéutico, nos sentiremos libres de rechazar su solicitud y contratar a otra persona con un perfil más adecuado si es necesario.

El director de un proveedor de servicios habitual del Grupo desde hace varios años me ofrece un viaje de placer, si lo deseo con mi mujer, para agradecerme nuestras buenas relaciones comerciales, indicando que espera que duren mucho tiempo. ¿Puedo aceptar?

No, naturalmente debe rechazar tal propuesta, que es contraria a la política de prevención de la corrupción del Grupo y a las normas aplicables a los regalos e invitaciones. También debe informar a su superior jerárquico y a su referente de compliance para que tomen las medidas oportunas con respecto a este proveedor de servicios.

El hijo de un cliente fallecido deja un sobre con dinero para agradecer a mi equipo la atención dispensada a su padre. Dice que también era el deseo de su padre y que es importante que lo respete. Propone que se utilice para que el equipo disfrute de un momento de cordialidad, en torno a una comida. ¿Debo aceptar?

No aceptamos regalos ni donativos en metálico de las personas objeto de asistencia/los pacientes ni de sus familiares y allegados.

Vínculos de intereses

Prevenimos y gestionamos las situaciones de conflicto de intereses reales o eventuales.

Un conflicto de intereses es una situación en la que un empleado de Clariane o cualquier persona que represente al Grupo debe tomar una decisión cuya objetividad y neutralidad podría ponerse en duda debido a sus vínculos personales de interés.

✓ Me comprometo a:

- Declarar mis vínculos de interés con un proveedor, un socio comercial o una entidad en competencia con Clariane desde el momento en que mis funciones en Clariane me permiten influir en esta relación.
- Informar de un vínculo jerárquico directo con un miembro de mi familia o un amigo.
- Alertar a mi superior jerárquico y a mi responsable de compliance local de la existencia de un conflicto de intereses real o eventual que pudiera influir o dar la impresión de influir en mi criterio o en mis acciones.

✕ Me comprometo a no:

- Intervenir en expedientes o en ámbitos que puedan afectar a Clariane si tengo compromisos políticos o asociativos a título particular.
- Participar en el proceso de selección o contratación de un miembro de mi familia o un amigo.

Soy director de un centro y recibo una solicitud de admisión respaldada por un miembro de la dirección de Clariane, y la lista de espera es muy larga: ¿debemos dar preferencia a esta solicitud colocándola al principio de la lista?

En esta situación, se nos pide implícitamente que «hagamos un favor», lo que equivale a dar un trato de favor. Clariane valora la honestidad, el valor, la equidad, la confianza y la responsabilidad. Si cedemos a la petición, podemos poner en duda esos valores. Por lo tanto, no accedemos a la petición y ponemos a la persona en la lista de espera.

Vínculos de intereses

Mi sobrino ha abierto recientemente una panadería cerca de mi centro. Sus productos tienen fama de ser de buena calidad, los consumo a nivel personal, y los precios son similares a los de otras panaderías locales. Tengo que elegir un nuevo proveedor de pan. ¿Debo evitar por principio recurrir a sus servicios?

Si los productos cumplen las expectativas de calidad y precio, puede resultar aceptable recurrir a este proveedor. Sin embargo, no debe participar en la elección de este proveedor porque tiene un claro conflicto de intereses. En cualquier situación en la que un pariente cercano trabaje como proveedor, o para un proveedor u otro socio comercial actual o futuro, debe informar de ello a su superior jerárquico. De este modo, este último podrá tomar todas las medidas necesarias para evitar ponerle en una situación incómoda.

Me han informado, sobre la base de rumores cada vez más insistentes, de que uno de los miembros de mi equipo estaba saliendo con uno de sus colaboradores, que depende directamente de él, desde hacía varios meses. ¿Qué debo hacer?

Aunque obviamente respetamos la vida privada de nuestros empleados, tenemos un interés legítimo en garantizar que las relaciones laborales se desarrollen sin problemas, especialmente cuando un empleado tiene autoridad jerárquica, funcional o de supervisión sobre otro. Si se demuestra esta situación, existiría un conflicto de intereses que dificultaría la objetividad de un superior jerárquico con la persona con la que mantiene una relación sentimental. Por lo tanto, esta situación debe aclararse con las partes implicadas y notificarse a recursos humanos para que pueda gestionarse de la mejor manera posible.

Información estratégica y sensible

Debemos tratar la información estratégica y sensible con el máximo cuidado. Protegerla es protegernos a nosotros mismos.

Como cualquier empleado de una empresa, podemos vernos abocados a tener acceso o manipular información estratégica para su desarrollo que es conveniente proteger para no perder una posible ventaja competitiva. Dado que el Grupo Clariane es una empresa que cotiza en bolsa, se aplican normas específicas al uso de información sensible que deben respetarse para evitar la comisión de cualquier delito bursátil.

✓ Me comprometo a:

- Mantenerme informado de las normas del Grupo sobre la gestión de la información.
- Mantener la confidencialidad de la información estratégica y sensible a la que tenga acceso en el ejercicio de mis funciones y compartirla solo con quienes deban conocerla, de acuerdo con mi deber general de lealtad a Clariane.
- Mantener todos los datos confidenciales (empleados, clientes, proveedores, etc.) de forma segura, tanto en formato electrónico como en papel.
- Tratar con absoluta confidencialidad la información privilegiada (información precisa y no pública relativa a Clariane, susceptible de influir en la cotización de la acción).
- Ponerme en contacto con el departamento jurídico o de compliance en caso de duda sobre la naturaleza de la información o su uso.

✕ Me comprometo a no:

- Compartir información confidencial o sensible en las redes sociales, o en mi entorno familiar y de amigos, o en los transportes y lugares públicos.
- Revelar información interna sobre un empleador anterior.
- Conservar información interna (incluyendo cualquier copia) en caso de dejar el Grupo.
- Utilizar información privilegiada en N personal o profesional, propio o de un allegado.

PARA SABER MÁS le invitamos a leer la política de privacidad y protección de datos del Grupo y la carta de ética bursátil.

Información estratégica y sensible

Me he enterado por un compañero del hecho de que el Grupo está preparando una gran adquisición de un competidor de rápido crecimiento y que es probable que su cotización suba en las próximas semanas. ¿Puedo utilizar esta información para hacer una inversión personal?

No, actuar de este modo está estrictamente prohibido y castigado por la ley en virtud de la prevención del uso de información privilegiada. No podemos utilizar la información no pública obtenida en el ejercicio de nuestras funciones para beneficio personal o de un tercero allegado. Debemos mantener nuestra integridad. Hay que explicar al compañero que no es lo bastante discreto. En términos de información privilegiada, se considera sensible la siguiente información (lista no exhaustiva):

- *la situación financiera del Grupo, de una filial o de un centro (cifra de negocios, resultados, índice de ocupación, precio medio del alojamiento, etc.);*
- *los proyectos de adquisición o desinversión/ enajenación;*
- *la expedición de una licencia de explotación;*
- *la pérdida o la ganancia de un mercado importante;*
- *la expansión a un nuevo país;*
- *la lista de socios privados y públicos del Grupo.*

Mi familia y mis amigos me preguntan a menudo por mi trabajo: se interesan por nuestra salud financiera, por los grandes proyectos que tenemos por delante, por si vamos a construir nuevos centros, prestar nuevos servicios, expandirnos a otros países, etc. Me alegra mucho este interés por mi trabajo y mi empresa, y me gusta hablar de lo que hago, pero ¿qué información puedo compartir realmente?

Cualquier información (escrita, electrónica, oral o en cualquier otra forma) que no esté disponible para el público y a la que haya tenido acceso como empleado del Grupo debe considerarse interna. El hecho de revelar estos datos, incluso a familiares o amigos de confianza, no está permitido, ya que podría perjudicar los intereses de a Clariane.

Asimismo, es esencial tener siempre precaución y discreción cuando se habla de asuntos confidenciales en un lugar público (una estación de tren, un aeropuerto, un restaurante, un hotel, etc.) para evitar cualquier divulgación involuntaria de información confidencial.

Libre competencia y normas éticas

Clariane es una empresa responsable, comprometida con el respeto de las normas de libre competencia y que trabaja con socios que comparten sus normas éticas, en interés de todas sus partes interesadas.

Nos comprometemos a promover la libre y leal competencia ofreciendo a las personas que prestamos asistencia/pacientes y a sus familias las mejores soluciones posibles al precio más justo.

✓ Me comprometo a:

- Informar de cualquier acción que pueda infringir las normas de competencia aplicables, ya sea por nuestra parte o por parte de un grupo de interés.
- Competir con los posibles proveedores por una determinada cantidad de servicio para evitar la dependencia excesiva y en aras de la equidad.
- Proteger la información comercialmente sensible.
- Garantizar el pleno respeto de los principios de integridad, equidad, imparcialidad y discreción en el proceso de selección de proveedores.
- Poner fin a una relación comercial si no cumple nuestras normas éticas.
- Desarrollar al máximo las relaciones comerciales y las asociaciones con las PYMES y otros agentes locales.

✕ Me comprometo a no:

- Comunicar directa o indirectamente a la competencia una determinada información, como por ejemplo:
  - nuestras listas de precios y métodos de fijación de precios;
  - el coste de los bienes y servicios o productos;
  - las condiciones de refacturación, facturación y promoción;
  - los márgenes y los beneficios;
  - los planes de expansión futura, etc.
- Abusar de una posición dominante, pactando precios o repartos de mercado con los competidores.
- Comentar con los competidores asuntos que puedan infringir las leyes antimonopolio y de competencia, incluso en foros, conferencias y reuniones de asociaciones comerciales.

PARA SABER MÁS le invitamos a leer la carta de compras responsables y la Política de compras y de la política de evaluación de terceros del.

Libre competencia y normas éticas

Una empresa de mantenimiento muy eficiente trabaja en mi centro. El contrato prevé tiempos de respuesta cortos, independientemente de la hora del día en que enviemos nuestras solicitudes. Los técnicos hacen un buen trabajo, pero uno de ellos parece estar molesto, así que le ofrezco un café y charlo con él. Durante la conversación, me dice que su trabajo no está pagado de forma adecuada, especialmente las horas extras. ¿Qué debo hacer con esta información?

Los elementos de remuneración del personal de nuestros proveedores de servicios y el respeto del código laboral son decisivos para la equidad de la competencia entre ellos. Tenemos que avisar al proveedor de servicios si se trata de un desajuste coyuntural. Si se trata de una práctica de gestión, debemos volver a sacar el contrato a concurso y excluir a este proveedor de servicios de la nueva convocatoria. Informamos al departamento jurídico del Grupo para que haga un seguimiento del caso.

El índice de ocupación de nuestro centro no es el más alto pero sé que el centro de la competencia sería más adecuado para el paciente que me acaban de derivar. ¿Qué prioridad debo tener en cuenta?

La responsabilidad económica de un centro es muy importante, pero el bienestar del paciente es primordial y va más allá de los intereses puramente económicos. La colaboración con compañeros, aunque sean de la competencia, puede dar lugar a una recomendación mutua en interés del cliente y sin contrapartida.

En un seminario, conozco a una representante de una empresa de la competencia que me informa de que su empresa pronto subirá el precio de algunos de sus servicios. Parece una información valiosa. ¿Debo decírselo a alguien?

No podemos compartir o intercambiar información con nuestros competidores sobre nuestros precios, ofertas, políticas de precios, descuentos y promociones, ni sobre nuestras condiciones generales de venta. Si un competidor comparte de manera espontánea esa información con nosotros, terminamos rápidamente y con mucho tacto la conversación y lo comunicamos a nuestro superior jerárquico. Incluso si la conversación no es deliberada, podría dar la apariencia de un acuerdo ilegal poco ético o de una oferta amañada.

CALIDAD DE NUESTROS SERVICIOS

Profesionalidad

Actuamos con profesionalidad, de acuerdo con nuestras normas de calidad.

El enfoque de la calidad se basa en el cumplimiento de las normas pero también en un estado de ánimo y una filosofía que se expresan en el deseo de hacer lo correcto, de actuar con respeto hacia los demás y de tratar a nuestros compañeros y a las personas a las que se presta asistencia/los pacientes con respeto y consideración.

El proceso de certificación ISO implementado en el Grupo contribuye plenamente a la profesionalización de nuestras empresas.

✓ Me comprometo a:

- Conocer y respetar las normas de calidad aplicables a mi puesto.
- Seguir los cursos de formación obligatorios que ofrece el Grupo.
- Hablar con mis compañeros cuando tenga dudas sobre la mejor manera de aplicar un procedimiento en una situación concreta.
- Garantizar la higiene y el bienestar de las personas a las que se presta asistencia/los pacientes, así como la limpieza de los locales.
- Siempre doy lo mejor de mí en cualquier circunstancia.
- Tener la postura correcta y la distancia profesional adecuada.

✗ Me comprometo a no:

- Decidir de forma caprichosa no seguir un procedimiento o una norma de calidad.
- Hacer por hacer. Es importante «interiorizar» nuestras acciones y actitudes.
- Realizar tareas para las que no he recibido formación.

PARA SABER MÁS le invitamos a leer las normas ISO 9001 CLARIANE aplicables a su sector de actividad.

Profesionalidad

Me doy cuenta de que uno de mis compañeros ha olvidado quitarse las joyas mientras estaba de servicio de acuerdo con las normas básicas de higiene. Se lo digo, pero se niega a quitárselas. ¿Debo comentar el tema con mi superior jerárquico?

Sí, porque se trata de la seguridad y la salud de las personas que cuidamos y de todas las personas implicadas. Respetar las normas de higiene es importante en cualquier circunstancia.

La familia de una persona objeto de asistencia/una paciente ha venido a quejarse porque les parecía que iba mal vestida: demasiados colores diferentes. Sus atuendos son elegidos por la señora en cuestión, que quiere alegrar su vida diaria con ropa colorida. ¿Qué debo decir a la familia?

Recordemos que nuestros residentes son libres de tomar sus propias decisiones personales. Es importante dejarles elegir la estética o la comodidad de su ropa en este caso. Sin embargo, esto no debe impedir que les demos consejos, pero únicamente dirigidos a su salud, no a sus gustos (por ejemplo, aquí conviene que su ropa se adapte a las condiciones climáticas).

Los familiares de un residente me dicen que el armario de su padre sigue siendo un desastre y que no encuentra su jersey rojo. Consideran que somos responsables. Esta mañana hemos vuelto a ordenar todo. ¿Qué puedo decir a la familia?

Es importante recordar que cuidamos a diario los objetos personales de las personas a las que prestamos nuestra asistencia. Le damos mucha importancia porque contribuye a su bienestar. Contribuye en gran medida a la imagen de calidad que pretendemos dar. Sin embargo, en determinados casos, el propio residente puede haber colocado sus pertenencias en el armario: mostrar amabilidad y paciencia también forma parte de la calidad de nuestros servicios.

Soy enfermero y acabo de ser contratado en un centro de a Clariane. Me dijeron que tendría un compañero que me acompañaría en mis cuidados diarios. Tengo la sensación de ser responsable y no necesito un «doble» detrás de mí para vigilarme. ¿Estoy en lo cierto al pensar eso?

A Clariane se preocupa por la calidad de sus servicios. En este contexto, proponemos un compañero para acompañar los primeros pasos en un espíritu de colaboración, serenidad y profesionalidad. El compañero podrá presentar a los residentes más fácilmente, aconsejar y orientar sobre el funcionamiento interno y asegurarse de que nuestros clientes sean tratados con amabilidad. Por tanto, el compañero es un facilitador, no un supervisor.

Seguridad

Siempre estamos atentos a las cuestiones de seguridad. La seguridad de las personas vulnerables en el sector de la asistencia y los cuidados es una prioridad absoluta.

Es esencial que garanticemos la seguridad física y psicológica de las personas objeto de asistencia/los pacientes y de nuestros empleados. La seguridad de nuestros centros, de nuestras actividades y de nuestra información es también esencial.

✓ Me comprometo a:

- Conocer los procedimientos y protocolos de seguridad (físicos e informáticos) en mi beneficio y en el de los demás.
- Denuncia de cualquier práctica contraria a los procedimientos de seguridad a mi superior jerárquico y, si no se toma ninguna medida, informar a recursos humanos o al sistema de alerta interna INTEGRITY.
- Saber qué hacer o a quién acudir en caso de emergencia.
- Garantizar la trazabilidad sistemática de los actos de cuidados y de los posibles incidentes.
- Encontrar el mejor equilibrio posible entre la seguridad y las libertades de las personas objeto de asistencia/los pacientes.

✕ Me comprometo a no:

- Dejar de lado las cuestiones de seguridad física o informática (por ejemplo, dejar una puerta de salida de emergencia abierta y bloqueada para crear una corriente de aire en caso de fuerte calor, bloquear el acceso a una puerta de emergencia con cajas de cartón a la espera de ser guardadas, mostrar mis códigos de acceso y contraseñas informáticas a la vista, etc.).
- Aplazar el acceso a información específica o la verificación de cómo se aplica un procedimiento.
- Considerarme responsable: la seguridad es responsabilidad de todos.

PARA SABER MÁS le invitamos a leer la política del Grupo sobre la gestión de crisis.

Es el final del día, ya he hecho 15 minutos de más. Dejé la pastilla de una residente en su mesilla, porque no quería tomársela de inmediato. Le dejé la opción de que se la autoadministrara si era necesario, pero no me tomé la molestia de escribir mis comentarios en el registro. Mi compañera de la mañana encuentra la pastilla cuando llega y se pregunta qué ha pasado.

Si me hubiera tomado el tiempo de informar de mi conversación con la residente, mi compañera no se habría sorprendido de encontrar la pastilla en la mesilla por la mañana. Para el bienestar de nuestros residentes es importante anotar todo y garantizar la trazabilidad de la información.

Seguridad

Un residente al que prestamos asistencia, salió esta mañana sin que el personal lo supiera. Todavía se me hace difícil pensar en lo que podría haberle pasado. ¿En qué hemos fallado?

El riesgo cero no existe y no debemos sentirnos culpables, sino tomarnos el tiempo de repasar la experiencia con el equipo para entender lo que ha pasado. Por regla general, nuestra vigilancia debe verse reforzada y ser permanente. En caso de que se demuestre la existencia de una salida sin conocimiento previo, se debe alertar inmediatamente a la dirección del centro, porque se trata de un evento adverso grave, y, sobre todo, a las autoridades policiales. La seguridad de la persona es primordial. La clave es, por tanto, la comunicación y la información: sobre todo, no ocultar el incidente y denunciarlo inmediatamente.

Uno de mis compañeros muestra regularmente actitudes inapropiadas, se amodorra con facilidad y tiene con frecuencia problemas de dicción. Me pregunto si está bajo la influencia del alcohol, las drogas o los medicamentos. ¿Qué debo hacer? Sé que está atravesando dificultades personales en este momento y no quiero empeorar su situación.

Es importante informar a su superior jerárquico de cualquier comportamiento que pueda poner en peligro a cualquier persona, empezando por el propio compañero, y comprometer la seguridad de las personas a nuestro cargo, o de otros empleados. Si es necesario, en vista de sus dificultades, este compañero puede ser derivado a recursos humanos y recibir la asistencia psicológica y/o social a disposición de los empleados de a Clariane.

Una paciente que ingresó en nuestro centro se sometió a una evaluación médica que reveló una tendencia depresiva. ¿Cómo podemos cuidar de ella lo mejor posible para garantizar su seguridad?

La evaluación de ingreso es un primer paso que nos ayuda a establecer un mayor nivel de vigilancia para las personas con tendencias suicidas y depresivas. En segundo lugar, tomamos medidas preventivas (por ejemplo, evitamos dar a esta paciente una habitación en el piso superior). Además, adoptamos medidas encaminadas a evitar que suceda (por ejemplo, limitando el acceso a objetos peligrosos que faciliten el acto, como navajas, tijeras, etc.). Por último, nos aseguramos de alertar a todo el personal sobre el riesgo específico de esta paciente para aumentar nuestra vigilancia general.

Privacidad y datos personales

Es nuestro deber proteger la privacidad de nuestros clientes y de nuestros empleados, así como sus datos personales.

Las personas objeto de asistencia/los pacientes y nuestros compañeros de trabajo nos confían su información personal e incluso confidencial.

Respetamos esa confianza.

✓ Me comprometo a:

- Recopilar, tratar y utilizar la menor cantidad de información personal posible y siempre con N profesionales legítimos.
- Gestionar minuciosamente el acceso a los ficheros que contienen datos personales.
- Hacer todo lo posible para evitar la pérdida o destrucción accidental de información.
- Comunicar cualquier fallo de seguridad detectado en nuestros sistemas de información o procedimientos internos.
- Informar a nuestros pacientes y compañeros sobre los datos que recopilamos, cómo los utilizamos y cómo ponerse en contacto con nosotros si tienen alguna duda.

✕ Me comprometo a no:

- Compartir información sobre las personas objeto de asistencia/los pacientes o nuestros compañeros con terceros no autorizados.
- Utilizar los datos profesionales para N personales o los datos sanitarios para N comerciales.
- Acceder a datos para los que no he sido autorizado aunque tenga la posibilidad técnica de hacerlo.
- Hablar de un compañero o cliente mencionando su nombre en un espacio público.

PARA SABER MÁS le invitamos a leer la Carta informática de a Clariane, el modo de funcionamiento del RGPD aplicable a su actividad y a dirigirse a su Delegado de protección de datos (DPO) para cualquier pregunta.

Privacidad y datos personales

Ha firmado una nueva asociación con un proveedor de asistencia domiciliaria. El departamento de marketing y de ventas desea ofrecer estos servicios a todos nuestros clientes y a sus familias. ¿Es posible utilizar todas las direcciones de correo electrónico de la base de datos de a Clariane a tal efecto?

En primer lugar, tenemos que comprobar si las personas con las que queremos ponernos en contacto nos han dado su consentimiento para recibir información comercial de todos nuestros socios.

Dirijo un centro y recibo una llamada de una paciente que me pide que borre sus datos. Intento convencerla de que no es una buena idea y que nos gustaría seguir en contacto con ella. Nunca se sabe, podría necesitar nuestra ayuda o servicios más adelante. ¿Estoy en lo cierto?

De conformidad con el Reglamento general de protección de datos (RGPD), toda persona tiene derecho a acceder a sus datos, a rectificarlos y a eliminarlos, así como a oponerse, en determinadas condiciones, a su utilización. Las solicitudes de nuestros clientes, candidatos, miembros del personal o posibles clientes deben tratarse en un plazo de 30 días tras el proceso correspondiente. En caso de duda, póngase en contacto con el responsable de la protección de datos.

Uno de mis residentes está teniendo una reacción cutánea. Me gustaría mostrar su reacción a mis compañeros para conocer su opinión sobre el tratamiento que hay que administrarle. La forma más fácil de hacerlo es enviarles una foto a través de nuestro grupo de WhatsApp. En mi opinión, no hay ningún problema de confidencialidad o falta de privacidad, ya que el intercambio queda entre nosotros. ¿Cumple la normativa?

No. No se debe transmitir datos personales a través de redes sociales o de aplicaciones de mensajería no seguras como WhatsApp. Si sospecha que se ha producido una violación de los datos (violación de la integridad, la disponibilidad o la confidencialidad de los mismos), debemos ponernos en contacto con nuestro responsable de protección de datos local.

Un amigo que no trabaja en a Clariane me pide que le dé las direcciones de correo electrónico de varios de mis compañeros que también son amigos para ponerse en contacto con ellos por motivos de trabajo. ¿Puedo hacerlo?

No, es importante recordar que todos los empleados del Grupo tienen derecho a su privacidad. Para comunicar datos personales, es necesario obtener la autorización previa y expresa de los interesados.

SOSTENIBILIDAD DE NUESTRAS ACCIONES

Uso de los activos de Clariane

Cuidar los bienes de a Clariane como cuidaríamos nuestras pertenencias personales.

A Clariane cuenta con numerosos activos tangibles (ordenadores, equipos médicos y medicamentos, edificios, mobiliario, etc.) y no tangibles (marcas, bases de datos de clientes, sitio web, programas informáticos desarrollados internamente, etc.). Nuestros objetivos comunes son, por un lado, garantizar la seguridad de todos estos activos para todos y, por otro, evitar cualquier forma de despilfarro o escasez de existencias.

✓ Me comprometo a:

- Proteger los activos de a Clariane contra robos, daños y usos indebidos.
- Pedir ayuda y consejo a mis compañeros en caso de duda sobre el uso adecuado de un material.
- Consultar las instrucciones de uso de los diferentes materiales.
- Mantener y garantizar el mantenimiento regular de los bienes muebles e inmuebles.
- Hacer pedagogía con mis compañeros y las personas objeto de asistencia/los pacientes para fomentar el uso adecuado de los diferentes materiales y bienes que se nos confían.

✕ Me comprometo a no:

- Hacer un uso ilícito o abusivo de mi material profesional de a Clariane.
- Utilizar material médico para un uso no previsto en los protocolos sin haberlo comentado y debatido previamente con una persona cualificada.

Uso de los activos de Clariane

Me desplazo al trabajo en coche. Me paro en una gasolinera, cojo el bolso y dejo el portátil en el asiento trasero a la vista de todos. ¿Es una actitud responsable?

Debemos cuidar los bienes que nos confía a Clariane como si fueran nuestras propias pertenencias. Aplicamos la regla de oro: «Cuida las cosas de los demás como te gustaría que los demás cuidaran las tuyas».

Soy presidente de una conocida asociación deportiva de la región. Dedico gran parte de mi tiempo a esta actividad, lo que también contribuye a la reputación y la buena imagen de la empresa, porque todo el mundo conoce mi profesión. Me gustaría tomar prestado el coche de empresa del centro en el que trabaja para mi actividad en esta asociación, fuera del horario en el que se utiliza. ¿Está permitido?

No, No podemos utilizar, por nuestra cuenta, nuestro tiempo de trabajo o cualquier otro recurso del Grupo para contribuir a una actividad política, deportiva o asociativa, para nuestras propias necesidades o para ayudar a familiares o amigos. En este caso, se necesitaría un acuerdo formal de mecenazgo por parte de la empresa.

Cohesión social e inclusión

En el marco de nuestra responsabilidad social, nos comprometemos con nuestras partes interesadas a desarrollar con ellas relaciones equilibradas y a largo plazo en sus territorios.

Impulsamos la inclusión de nuestras actividades en el tejido social y la red de atención y apoyo de los territorios en los que estamos presentes. Tratamos de fomentar los vínculos sociales a través de nuestras actividades, en beneficio de las personas objeto de asistencia/los pacientes y de todos los actores de la zona.

✓ Me comprometo a:

- Desarrollar la apertura de mi estructura en su entorno (por ejemplo, invitando a socios a nuestras actividades).
- Favorecer la colaboración con las organizaciones del territorio afectadas por nuestras actividades (otras estructuras sanitarias, sociales o médico-sociales, asociaciones, clubes, etc.).
- Prestar atención a la continuidad de la trayectoria de las personas objeto de asistencia en nuestro territorio sanitario.
- Fomentar la inclusión en nuestras estructuras de personas alejadas del empleo.
- Propiciar las relaciones intergeneracionales y, en términos más generales, la sociabilidad en nuestro entorno.
- Informar a mi superior jerárquico de mi participación en cualquier actividad política o asociativa que pueda impedir el cumplimiento de mis funciones o crear situaciones confusas entre mis propias acciones políticas y/o sindicales y las de a Clariane.

✕ Me comprometo a no:

- Permanecer centrado en las actividades internas de mi estructura.
- Considerar la trayectoria de la persona objeto de asistencia/del paciente fuera de mi estructura como algo que no me concierne o exclusivamente como competencia.
- Contratar sin tener en cuenta prioritariamente los recursos del territorio.
- Tomar partido político en nombre del Grupo o permitir que se confundan mis propias opiniones y compromisos políticos con los de a Clariane.
- Utilizar los medios orgulloso y materiales del Grupo para los intereses de un partido político o de una asociación (salvo autorización expresa de los superiores jerárquicos).
- Influir o intentar influir en nuestros residentes o pacientes en los procesos electorales.

PARA SABER MÁS le invitamos a leer nuestra estrategia de RSE disponible en nuestro sitio web clariane.com.

Cohesión social e inclusión

Soy director de un centro. El club de la tercera edad de la ciudad donde desarrollamos nuestras actividades se ha disuelto. ¿Tengo derecho a invitar a las personas mayores de la localidad a participar en nuestras actividades?

Acogemos con satisfacción cualquier iniciativa para satisfacer las necesidades de nuestro ecosistema con un espíritu de inclusión. Simplemente nos aseguramos de que se cumplan los requisitos legales. Por ejemplo, en este caso, podemos firmar un acuerdo formal con el organismo en cuestión.

En mi calidad de director de centro, ¿puedo firmar acuerdos directamente con los socios locales o tengo que remitirme a la región o a la sede central?

Todo lo que contribuya a la excelencia de los cuidados y al bienestar de las personas objeto de asistencia/los pacientes se fomenta especialmente. Se recomienda el desarrollo de redes territoriales para garantizar la fluidez de los desplazamientos de los usuarios y evitar las interrupciones de la ayuda.

Protección del medio ambiente

La responsabilidad medioambiental no es opcional, sino un imperativo que a Clariane se toma muy en serio como empresa a una misión.

Actuamos de acuerdo con nuestros cinco compromisos de RSE en particular perseguimos los Objetivos de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas número 12 «Consumo y producción responsables» y 13 «Medidas para combatir el cambio climático».

✓ Me comprometo a:

- Adoptar el reflejo «verde» en todas mis acciones diarias, incluso las más pequeñas o insignificantes.
- Reducir el gasto innecesario y la huella de carbono optimizando el consumo de energía y favoreciendo los productos ecoetiquetados o polivalentes.
- Ser un motor de propuestas para mis compañeros (compartir coche, gestión responsable de la energía y los fluidos, etc.). Concienciarles de nuestra responsabilidad medioambiental.
- Reducir el volumen de residuos generados por mi centro y participar en su clasificación y reciclaje.
- Promover la sobriedad digital fomentando mejores prácticas de almacenamiento de datos.

✕ Me comprometo a no:

- Dejar el ordenador encendido cuando no lo uso.
- Dejar la calefacción encendida cuando las ventanas estén abiertas.
- Dejar la luz encendida cuando salgo de una habitación

PARA SABER MÁS le invitamos a leer nuestra estrategia de RSE disponible en nuestro sitio web clariane.com.

Protección del medio ambiente

Aunque el aire acondicionado está encendido en los locales, observo que algunos de mis compañeros dejan habitualmente las ventanas o las puertas abiertas. El director ya ha emitido recordatorios periódicos al respecto. ¿Qué debo hacer?

Cierro las ventanas y las puertas cuando las encuentro abiertas y recuerdo a mis compañeros que es importante hacerlo para no desperdiciar energía. Las acciones y los recordatorios de todos cuentan.

Soy el director técnico de una clínica y me doy cuenta de que mi superior, que también es el director del establecimiento, sale a menudo de su despacho y se olvida de apagar la luz. ¿Debo decir algo?

Todos tenemos que ser cuidadosos con los recursos naturales y el medio ambiente. Todo el mundo puede olvidar cosas sencillas, como apagar la luz. Por lo tanto, me aseguro de hablar con mi superior al respecto.

En nuestros centros, utilizamos naturalmente a diario muchos productos de un solo uso (equipos de protección individual, dispositivos médicos de un solo uso, pañales, etc.), que generan muchos residuos. ¿Cómo podemos conciliar estos usos obligatorios con nuestro deseo de ser más respetuosos con el medio ambiente?

Este es un punto importante al que todos debemos estar atentos. Siempre que ha sido y sea posible sustituir los productos de un solo uso por productos/dispositivos que puedan reutilizarse tras su lavado, el Grupo ha realizado y seguirá realizando estos cambios. Sin embargo, en un cierto número de casos, y en particular por razones de higiene, esta sustitución no es posible. Por lo tanto, es importante que todo el mundo se asegure de utilizar estos productos de la manera y en las cantidades adecuadas para evitar un consumo excesivo y, en consecuencia, una generación excesiva de residuos.

3. La Iniciativa: nuestra fuerza

LA INICIATIVA consiste en proponer acciones o tomar decisiones sin que se nos pida que lo hagamos, para satisfacer mejor las necesidades de las personas a las que atendemos/pacientes, para organizar mejor nuestro trabajo o para apoyar a nuestros compañeros.

La iniciativa puede implicar salir de los propios hábitos o de la zona de confort.

INNOVACIÓN

Fomentamos la innovación.

Innovar significa adaptarse, cuestionarse, cambiar la forma de ver nuestra vida diaria para poder mejorarla y simplificarla.

La innovación puede llevarnos a cuestionar nuestras prácticas y procedimientos, por la «causa correcta».

No existe una pequeña innovación o idea: todo el mundo puede sugerir mejoras y compartir sus buenas prácticas.

COMPROMISO COLECTIVO

Estamos comprometidos de forma solidaria con nuestra misión.

El compromiso significa trabajar con entusiasmo, encontrar un sentido y sentirnos orgullosos del trabajo realizado.

El compromiso nos permite mantenernos movilizados colectivamente, apoyarnos mutuamente y superarnos.

CORAJE

Actuamos con coraje.

Tener coraje significa no tener miedo a las dificultades ni a enfrentarse al dolor.

Defendemos lo que creemos y decimos cuando algo está mal.

Reconocemos nuestras limitaciones, debilidades y equivocaciones.

De este modo, podemos avanzar y construir relaciones de confianza interna y externamente.

INNOVACIÓN

Apertura de miras

Somos curiosos y de mente abierta.

Ser de mente abierta es ser capaz de cuestionarse a sí mismo, interesarse por ideas diferentes a las nuestras, o simplemente nuevas.

«Solos vamos más rápido, con otras personas llegamos más lejos»: compartir los conocimientos favorece el progreso.

Tener la mente abierta también significa aceptar los cambios cuando son útiles o necesarios.

✓ Me comprometo a:

- Informarme sobre la evolución de mi profesión y formarme siempre que sea posible.
- Buscar nuevas soluciones o formas de hacer las cosas reconsiderando regularmente mis prácticas.
- Pedir un informe de impresiones a los recién llegados.

✕ Me comprometo a no:

- Considerar que el hecho de formarme es un signo de falta de competencia.
- Pensar que siempre tengo razón.
- Mostrarme hostil con alguien que cuestiona mis métodos de trabajo o no está de acuerdo conmigo.
- Permanecer inamovible en las actividades de mi perfil laboral o en mis responsabilidades.

PARA SABER MÁS le invitamos a visitar el portal de Clariane Université y a consultar el catálogo de formación de su país a través de C-Talent para aquellos que dispongan de él.

Apertura de miras

En mi centro, el aseo se realiza normalmente en el turno de día. Estoy en el turno de noche y un residente quiere que le aseen ahora, aunque todavía falta una hora para que se produzca el cambio de turno. ¿Debo dejar que espere?

No, tengo en cuenta la petición de esta residente adaptando mi organización.

Acojo en mi departamento a un fisioterapeuta recientemente formado que se ha graduado en otro país europeo. Tras varios días de integración me explica en una entrevista que no ha aprendido a hacerlo como yo le explico. Cree que mi método no es el mejor y parece muy seguro de sí mismo. ¿Cómo reaccionar?

Los programas de formación evolucionan, al igual que los métodos de trabajo. Aunque esta actitud me puede chocar en un primer momento al ponerme en tela de juicio, este compañero se merece que le escuche y que dialoguemos sobre nuestras prácticas para llegado el caso, pueda tener en cuenta las ideas interesantes que pueda proponer, pero también que se enriquezca con mi experiencia.

Se me pide que acepte un cambio de horario por un exceso de personal los domingos y una falta de personal los lunes. Este cambio trastocará mi organización personal. ¿Debo aceptarlo?

Es normal querer mantener, en la medida de lo posible, una organización ya existente, sobre todo si es la elegida. Sin embargo, con carácter excepcional, se invita a todos a participar en la reorganización de los servicios necesarios para garantizar una buena atención a las personas objeto de asistencia, por parte de los equipos más estables posibles.

Competencias y talentos

Desarrollamos nuestras competencias, nuestros talentos y somos todos una fuerza de propuesta.

Nuestras diferencias aportan una gran variedad de competencias y contribuyen a nuestra capacidad de innovación. A la hora de contratar y apoyar la carrera profesional de nuestros empleados, consideramos la diversidad como una oportunidad.

✓ Me comprometo a:

- Compartir experiencias con personas de diferentes orígenes.
- Centrarme en las competencias reales de las personas.
- Escuchar cuando no entiendo el método de trabajo o el punto de vista de un compañero.
- Permitir que todo el mundo desarrolle sus propias competencias.
- Compartir mis ideas y mejores prácticas.

✕ Me comprometo a no:

- Hablar únicamente con personas que tienen la misma trayectoria que yo.
- Tener más o menos consideración con las personas en función de su posición social o profesional.
- Reducir a las personas a sus títulos o diplomas.
- Despreciar las formas diferentes o nuevas de hacer las cosas por miedo al cambio.

PARA SABER MÁS le invitamos a leer la política de recursos humanos del Grupo y a ponerse en contacto con sus referentes de recursos humanos para informarse sobre nuestros programas de formación y cualificación.

Competencias y talentos

Mi ayudante de cocina con el que trabajo desde hace casi dos años me ha dicho que quiere progresar profesionalmente para convertirse en chef pero no sabe cómo hacerlo. Es objetivamente muy bueno en lo que hace, tendría todas las cualidades necesarias y sé que es difícil contratar para este tipo de puestos. También me cuesta encontrar a alguien estable en su puesto y con el que me lleve bien. Realmente no me interesa que se vaya, ni tampoco a mi centro. ¿Qué debo hacer?

Tenemos que reconocer el talento y los deseos de nuestros empleados de progresar internamente, dándoles nuestro apoyo y estando orgullosos de sus logros.

Soy un referente en un campo técnico que domino perfectamente por definición. Un compañero que no tiene ni mi experiencia ni mis cualificaciones piensa que mi forma de hacer las cosas no es la mejor y me llama para comentarlo. ¿Debo tener en cuenta su punto de vista?

Siempre es interesante comentar cosas que nos parecen obvias. Un punto de vista, aunque sea un poco «ingenuo», puede ayudarnos a evolucionar positivamente al obligarnos a explicarnos. Es importante valorar la contribución de este compañero a la reflexión colectiva.

COMPROMISO COLECTIVO

Espíritu de equipo

Estamos unidos y compartimos los mismos objetivos.

Nuestro trabajo consiste en proporcionar atención, seguridad y bienestar a las personas vulnerables. Estamos orgullosos de este compromiso humano y de nuestra función social, que es la base de nuestro plan de negocio y nuestra motivación.

✓ Me comprometo a:

- Reconocer positivamente el trabajo de mis compañeros.
- Estar siempre disponible para mis compañeros y el equipo cuando sea necesario.
- Desarrollar una visión positiva de nuestro trabajo y procurar trabajar en un marco de buen humor.
- Dedicar tiempo a celebrar los éxitos y los resultados positivos de nuestras actuaciones.

✕ Me comprometo a no:

- Menospreciar mi entorno de trabajo.
- Decir que lo que hacemos es inútil.
- Desanimarme ante las dificultades.
- Encerrarme en mis problemas.
- Experimentar satisfacción al ver a un compañero enfrentarse a una situación con más dificultades que yo.

Espíritu de equipo

Una persona a la que he estado atendiendo durante seis años acaba de fallecer. Tengo que anunciarlo a su familia. Como me había hecho muy amiga de esta persona, no me siento capaz de manejar la situación con la mesura necesaria. ¿Puedo pasar el testigo?

Sí, por supuesto, estamos atentos a estas situaciones que a veces vivimos como un fracaso cuando no lo son. Todo el mundo puede ofrecerse para sustituir a un compañero en apuros. Comentamos la situación en equipo y tomamos decisiones colectivas para gestionar la situación lo mejor posible.

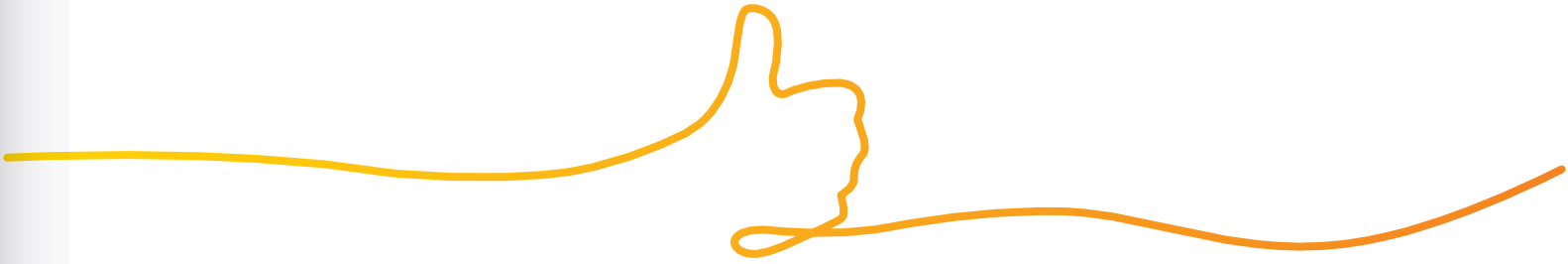
En este tipo de casos, también puede ser útil recurrir al apoyo y a la orientación que se ofrece dentro de nuestro centro o de nuestro servicio (psicólogo).

Una compañera expresa regularmente su desaliento con respecto a su trabajo. Tiene un carácter negativo y se queja sistemáticamente. Es una costumbre suya y sus recriminaciones son dolorosas de escuchar. Parece que ella misma padece la situación. ¿Debo hablar con ella?

Todos podemos tener malos momentos y, en determinadas situaciones, no es posible evitarlos. Por otro lado, una actitud constantemente negativa puede deteriorar el ambiente de un equipo. Tampoco es edificante para la persona afectada. Por lo tanto, es aconsejable mantener una conversación con esta persona y, si es necesario, aconsejarle que aproveche el apoyo psicológico que le puede ofrecer el departamento de recursos humanos.

Durante una reunión, un empleado con el que trabajo estrechamente y que siempre ha dado muestras de satisfacción, manifiesta su molestia y se expresa de forma descortés (me corta, me contradice sistemáticamente, es agresivo). ¿Debo reaccionar durante la reunión?

No, en tales circunstancias, mantengo la calma y dejo que la persona se exprese escuchando activamente y centrando regularmente la reunión en sus objetivos iniciales. Una vez terminada la reunión y sin dilación, vuelvo a dirigirme a él y le doy un- para entender los motivos de su actitud.



Embajador

Buscamos ser ejemplares transmitiendo los valores de la empresa a diario, en nuestras relaciones internas y externas.

Nuestro trabajo es un motivo de orgullo para nosotros. Cuando hacemos que se conozca, contribuimos al desarrollo de nuestra empresa.

Con nuestro comportamiento diario y nuestros mensajes, difundimos nuestros valores con el ejemplo.

✓ Me comprometo a:

- Incorporar y reflejar los valores del Grupo en mis actitudes personales.
- Tener siempre presente que nada es secreto o privado en Internet.
- Si me expreso en Internet o en las redes sociales en relación con mi trabajo, cuestionar la relevancia y el impacto de mis publicaciones en la imagen y reputación del Grupo.
- Asegurarme de identificarme como empleado de a Clariane cuando utilice las redes sociales en el contexto de mi actividad profesional (tipo LinkedIn).
- Mostrar moderación y matizar si tengo que expresar un punto de vista crítico sobre mi empresa.
- Informar a mis superiores jerárquicos o al Departamento de Comunicación de cualquier comentario negativo o polémico sobre el Grupo a Clariane, sus centros o empleados.

✗ Me comprometo a no:

- Comunicar información que pueda perjudicar a mis compañeros o a mi empresa en las redes sociales.
- No publicar ninguna foto en la que aparezcan personas objeto de asistencia/ pacientes, familiares o colaboradores sin su consentimiento expreso.
- Comportarse de manera que dé una mala imagen de la empresa o del equipo.
- Expresarme en nombre del Grupo o de uno de sus centros sin autorización previa.

PARA SABER MÁS, le invitamos a ponerse en contacto con su departamento de comunicación.

Embajador

Hablo regularmente con mis compañeros a través de un grupo de debate creado en una red social. Al cabo de un tiempo, me di cuenta de que los comentarios de algunas personas afectan muy seriamente a nuestros centros. ¿Qué debo hacer?

Estamos comprometidos con la libertad de expresión y creemos que la crítica constructiva nos ayuda a progresar. De todos modos, denostar no es una actitud constructiva. Antes de publicar nada en las redes sociales (aunque sea en privado), es necesario preguntarse si uno estaría dispuesto a responsabilizarse en caso de que se hiciera público. Desde el momento en que se publican en una red social, los textos y las imágenes pueden ser compartidos, reproducidos en otros medios y convertirse en públicos. Por lo tanto, es importante actuar con moderación. Asimismo, se invita a cada empleado a denunciar ante el departamento de comunicación de su país o del Grupo cualquier contenido que pueda perjudicar la imagen de a Clariane y/o de sus empleados.

Invitado a visitar mi centro, un periodista local me preguntó por la atención a los residentes y por el índice de ocupación. ¿Qué debo responderle?

Cierta información, como el índice de ocupación, debe permanecer para uso interno, pero puede recordar la capacidad del centro, nuestra política de calidad y nuestros compromisos con los clientes. En cualquier caso, toda comunicación en nombre del Grupo o de un centro debe ser autorizada previamente por sus superiores jerárquicos y debe informarse al departamento de comunicación correspondiente.

Con frecuencia, leo información en Internet o en las redes sociales sobre a Clariane que me parece engañosa o incluso difamatoria y, a veces, más concretamente, sobre el centro en el que trabajo. ¿Puedo responder a estos artículos o posts para que se corrijan y defender al Grupo?

Por muy encomiable que sea, no, no es su función. Ningún empleado no autorizado puede publicar en Internet o en otros medios declaraciones o información en nombre del Grupo.

Si encuentra información incorrecta sobre a Clariane en las redes sociales, debe informar a su departamento de comunicación, que tomará las medidas necesarias.

CORAJE

Atreverse a decir las cosas

Queremos que todos se expresen libremente.

Decimos lo que pensamos y señalamos lo que hay que mejorar, o las situaciones que plantean dudas.

La comunicación valiente fomenta la autoestima, la calidad del trabajo y las relaciones dentro del equipo, así como la confianza de todos.

✓ Me comprometo a:

- Hablar en las reuniones para expresar mi punto de vista, incluso (y especialmente) cuando es diferente.
- Dialogar libremente con mis compañeros y mi superior jerárquico sobre las situaciones que me plantean dudas.
- Dar prioridad al bienestar de las personas a las que atiendo/de los pacientes y a la calidad de los servicios.
- Informar de cualquier situación o acontecimiento de carácter indeseable.
- Tranquilizar o apoyar a un compañero que quiera presentar un informe pero no se sienta capaz de hacerlo.

✕ Me comprometo a no:

- Aceptar las palabras no dichas o los tabúes.
- Confundir un informe o una alerta con una denuncia.
- Guardar silencio cuando se debe informar acerca de una situación problemática.
- Ignorar las opiniones críticas o negativas de las personas a las que se presta atención/los pacientes o sus familias.
- Aceptar hábitos o rutinas que no respetan nuestras normas de atención.

PARA SABER MÁS le invitamos a leer las políticas del Grupo relativas a la tramitación de los eventos adversos graves y de las reclamaciones y la guía para utilizar el dispositivo de alerta INTEGRITY.

Me he dado cuenta de que un compañero se comporta de forma inadecuada con las residentes. A veces les habla mal o les trata como niños. ¿Qué debo hacer?

Este tipo de comportamiento no es aceptable. Reacciono inmediatamente informando de esta situación a mi superior jerárquico y declarando los hechos que presencié como un evento adverso. El bienestar de las personas a las que prestamos asistencia debe tener prioridad sobre cualquier otra consideración. También es una forma de proteger a mi compañero haciendo que se cuestione rápidamente.

Afrontar las dificultades

Nos atrevemos a tomar decisiones y a afrontar situaciones difíciles con determinación.

Las profesiones de cuidados y asistencia conllevan hermosas relaciones humanas y muchas satisfacciones, pero también situaciones difíciles como el final de la vida. Nos enfrentamos a estas situaciones de manera directa y las afrontamos colectivamente de forma constructiva. Nos comprometemos manteniendo la debida distancia profesional.

✓ Me comprometo a:

- Afrontar las situaciones difíciles con fuerza.
- Atreverme a decidir y mantener mis decisiones si las considero correctas.
- Reaccionar ante los problemas imprevistos y adoptar una actitud «orientada a la solución».
- Tener el valor de reconocer mis límites y recurrir a mis compañeros o a mi superior jerárquico si es necesario.

✕ Me comprometo a no:

- Ignorar una dificultad por miedo a las consecuencias si actúo.
- Mantener la discreción sobre lo que estoy viviendo para no mostrar mis «debilidades».
- Cambiar mi opinión a la menor dificultad o estar de acuerdo con la última persona en hablar.

PARA SABER MÁS le invitamos a ponerse en contacto con sus referentes de recursos humanos para informarse sobre los sistemas de ayuda y apoyo psicológico existentes y las políticas aplicables a la prevención de riesgos psicosociales.

Esta mañana, debido a las excepcionales condiciones meteorológicas, varios empleados no han podido acudir al centro. Me piden que haga tareas que nunca he hecho antes y que no figuran en la descripción de mi trabajo. ¿Cómo debo reaccionar?

Se trata de una circunstancia excepcional que requiere la movilización y la solidaridad de todos para garantizar la continuidad de los cuidados que sigue siendo la máxima prioridad. Por supuesto, esta situación no será permanente.

Un paciente con el que he tenido mucho contacto ha llegado a conocerme bien. Cada vez me hace más preguntas y se me ha hecho difícil gestionar esta relación. Esto me preocupa y empieza a afectar a mi bienestar en el trabajo. ¿Debo decírselo a mis compañeros?

Por la calidad del trabajo y nuestro bienestar es mejor pedir apoyo. El hecho de pasar el relevo en el caso de un paciente difícil no es un fracaso. Al contrario, es una muestra de querer hacer las cosas bien. Pasar el relevo es valiente.

¿Y si, después de leer esta carta, no me queda claro qué decisión tomar?

¡Ahora tenemos todas las cartas en la mano!

Podemos tener confianza en nosotros mismos y en nuestra empresa.

Sin embargo, podemos enfrentarnos a situaciones imprevistas o complejas, en las que no sabemos qué hacer. Para ayudarnos, podemos recurrir al filtro ético, que consiste en preguntas clave sobre la decisión que estamos considerando:

1. ¿Es conforme a derecho?

2. ¿Es acorde a la carta ética y la política de calidad de la empresa?

3. ¿Es respetuoso con la persona objeto de asistencia/el paciente?

4. ¿Cumple los compromisos que hemos adquirido a este respecto?

5. ¿Respeta a las demás partes interesadas (familia, compañeros, superiores jerárquicos, etc.)?

6. Si se comunicara públicamente, ¿me sentiría conforme?

7. Si tuviera que argumentar, ¿podría hacerlo con calma?

8. Si esta decisión se aplicara a mí o a alguien cercano a mí, ¿la encontraría aceptable?

Si la respuesta a estas preguntas no es siempre positiva, es aconsejable consultar a los compañeros, al superior jerárquico, al departamento de Recursos Humanos o de Ética, o al departamento de Ética del Grupo, **alert@clariane.com**, en función de las cuestiones que estén en juego.

Nota

Nota

Clariane - Febrero de 2025 - Fotos: Comp1Pact 2025 © iStockphoto - Diseño y producción: Com1P4CT

clariane

@clariane -