



DECLARACIÓ DE VALORS  
DELS CENTRES DE L'INSTITUT  
DE RELIGIOSES DE SANT JOSEP DE GIRONA



# ÍNDEX

Presentació .....	5
Introducció .....	7
Procés d'elaboració del document .....	8
Els nostres valors en la pràctica .....	11
Servei .....	11
<i>Conductes d'acord amb el valor del <b>servei</b></i> .....	11
<i>Conductes que hem d'evitar</i> .....	12
Acollida .....	12
<i>Conductes d'acord amb el valor de l'<b>acollida</b></i> .....	12
<i>Conductes que hem d'evitar</i> .....	13
Respecte .....	13
<i>Conductes d'acord amb el valor del <b>respecte</b></i> .....	13
<i>Conductes que hem d'evitar</i> .....	14
Humilitat .....	14
<i>Conductes d'acord amb el valor de la <b>humilitat</b></i> .....	14
<i>Conductes que hem d'evitar</i> .....	15
Avaluació i seguiment de la Declaració de valors .....	16
La importància de mesurar .....	16
El propòsit de l'avaluació .....	16
Conclusió .....	18



## PRESENTACIÓ

Es publica aquesta *Declaració de valors dels Centres de l'Institut de Religioses de Sant Josep de Girona* (IRSJG), coincidint, providencialment, amb la celebració dels 150 anys de l'inici de la fundació de l'Institut.

La seva elaboració ha estat un reprendre el somni de Maria Gay Tibau i la vivència, a través del temps, de Germanes i professionals que hem optat per "servir i vetllar" els malalts i desamparats.

Hem recuperat valors que van ser vàlids ahir, avui i ho continuaran essent sempre: **servei, acollida, respecte i humilitat**. Els hem passat pel cor, per noves formes d'expressió, per l'experiència dels professionals dels nostres Centres i els hem plasmat en aquesta Declaració.

És una guia clara que ens servirà per a orientar el nostre estil i bon fer, en el lema de "Servir i vetllar" heretat de la mare Maria Gay Tibau, fundadora.

Els Centres apostòlics d'Europa, Amèrica i Àfrica seran el millor laboratori d'aplicació i desenvolupament d'aquests valors; sabent que tots som implicats en la transmissió d'un carisma que és un do del passat, que esdevé actual en tots nosaltres amb el goig de saber que ja l'estem projectant en un futur.

Aquest document ens descriu aspectes essencials sobre aquests valors compartits, així com les virtuts que els atorguen solidesa i les conductes errònies que distorsionen la seva eficàcia.

Aquests valors compartits són l'horitzó que ens proposem assolir en "missió compartida", tenint el carisma fundacional com a punt de referència. Seran la font d'identitat i el lloc de trobada, de sintonia amb el carisma i motiu d'enriquiment mutu.

Vull agrair sincerament a totes les persones que heu col·laborat en aquest treball i en especial a la comissió encarregada de plasmar-lo per escrit.

És el meu desig que la lectura reflexiva del document serveixi per augmentar en nosaltres la sensibilitat davant els valors i per donar-los prioritat en l'acció.

**M.<sup>a</sup> Carmen García Martínez, rsjg**  
Superiora General



## INTRODUCCIÓ

Aquest document recull els valors que ens identifiquen com a Centres de l'Institut de Religioses de Sant Josep de Girona. Els integrants d'aquests Centres som responsables de preservar el llegat de la fundadora de l'Institut, Maria Gay Tibau, d'actualitzar-lo i de traspasar-lo als que ens succeeixin. Els nostres valors fonamentals són els mateixos que han de servir-nos com a guia permanent de la nostra conducta individual i per definir l'essència de les nostres obligacions vers la resta de persones.

Els valors compartits en l'IRSJG es basen en la construcció d'una comunitat que assumeix, de forma responsable i compromesa, la consecució del seu lema: **"Alleujar el dolor i sembrar la pau"**.

La declaració dels nostres valors corporatius serveix d'orientació per a la nostra interacció laboral diària: reflexa les accions i les actituds que hem de desenvolupar per a una conducta acord amb aquests valors, així com les que hem d'evitar en el nostre treball.

Aquesta declaració està dirigida a tots aquells que treballen en els Centres de l'IRSJG, independentment del càrrec que ocupen.



## PROCÉS D'ELABORACIÓ DEL DOCUMENT

El document es va generar a partir d'un procés participatiu i reflexiu de les superiors i els directius dels Centres de l'IRSJG, en les 1es Jornades Corporatives Intercontinentals de Reflexió Estratègica, realitzades a Solius durant els dies 7 a l'11 de maig de 2018.

Conscients que els valors d'una institució són elements que han de passar a la pràctica i ocupar un lloc predominant en el dia a dia de les organitzacions, i que les institucions sempre fomenten valors, es llancen dues preguntes a tots els participants:

1. Com fomentar els valors d'una empresa entre els treballadors?
2. Per què és important fomentar els valors d'una empresa?

D'aquesta manera es va veure la importància d'iniciar un procediment que permetés establir valors i conductes d'acord amb tals valors, així com les conductes que cal evitar. Aquest procediment consta de **quatre fases**:

1. Diagnòstic dels valors existents en l'organització.
2. Conceptualització de valors.
3. Definició de maneres de conducta associades als valors organitzacionals.
4. Avaluació de les maneres d'actuació.

Això va permetre establir **un consens raonat sobre els valors que han de guiar el funcionament de la nostra institució** i iniciar-ne la seva conceptualització.

Atesa la importància del tema, es proposa nomenar una comissió que pugui treballar, amb deteniment, aquest procés i així poder elaborar la *Declaració de valors dels Centres de l'IRSJG*.



A l'hora de formar la comissió, es va tenir en compte que tingués representació dels tres continents on es troben els Centres de l'Institut, així com dels diferents apostolats que integren la seva missió. D'aquesta manera, **la Comissió va quedar constituïda per:**

- Gna. Sacri Hueso: Coordinadora de la Comissió i Responsable de Pastoral Clínica Santa Elena, Madrid (Espanya).
- Gna. Rosa Masferrer: Delegada General de Pastoral i Voluntariat, Barcelona (Espanya).
- Gna. Marta Lilia Herrera: Pastoral Clínica de los Remedios, Cali (Colòmbia).
- Gna. Sophie Mulunga: Directora Centro de Salud María Gay, Bata (Guinea Equatorial).
- Sra. Silvia Santoyo: Responsable de Compres i Operacions SSCC, Barcelona (Espanya).
- Sra. Adriana María Vega: Directora Hogar Santa Inés, Cali (Colòmbia).
- Sra. Rosario Horcas: Directora Colegio Santa Teresa, Porcuna (Jaén, Espanya).
- Sra. María José Ballester: Directora Residencia San José, Burjassot (València, Espanya).
- Sr. Joan Viñas: Gerent Clínica Salus Infirmorum, Banyoles (Girona, Espanya).

Després d'un període de trobades per videoconferència en els quals es va reflexionar i es van compartir els treballs realitzats personalment, es va considerar la possibilitat de formar una subcomissió que s'encarregués de perfilar els últims detalls del treball realitzat. **La subcomissió va quedar formada per:**

- Gna. Sacri Hueso (Coordinadora de la Comissió).
- Gna. Rosa Masferrer (Delegada General de Pastoral).
- Sra. Silvia Santoyo (Responsable de Compres i Operacions).
- Sr. Joan Viñas (Gerent Clínica Salus Infirmorum).

També es va considerar convenient l'assessorament del Sr. Joan Codina i la Sra. Diana Salomó, de Direcció de Comunicació de Serveis Corporatius, i del Sr. Josep Iserte, Responsable de Recursos Humans de la Clínica Nostra Senyora del Remei.

Aquest treball va concloure el gener de 2019. Gràcies a l'esforç i la participació de tothom, avui podem presentar la nostra Declaració de valors, que ens ajudarà a identificar-nos amb tals valors, a augmentar el compromís i la motivació dels col·laboradors, i d'aquesta manera aconseguir que els nostres Centres siguin més sòlids i cohesionats.



## ELS NOSTRES VALORS EN LA PRÀCTICA

En posar en pràctica els valors de l'IRSJG, que són **servei, acollida, respecte i humilitat**, creem una cultura en la qual les persones actuen en equip i treballen juntes en funció d'objectius comuns. Els quatre valors fonamentals de l'IRSJG formen part de tot el que fem.



Valors i virtuts dels Centres IRSJG.

## SERVEI

Tenim cura de les persones, proporcionant una atenció integral, càlida i humana.

Les **conductes d'acord amb el valor del servei** en els Centres de l'IRSJG són:

1. Donar sempre un tracte personalitzat.
2. Detectar, conèixer i satisfer les necessitats de les persones, sense generar expectatives falses.
3. Ser resolutius atenent les necessitats amb promptitud i eficiència.
4. Mantenir una actitud de disponibilitat total, especialment en els moments d'adversitat.
5. Informar de forma clara i útil, de manera que s'entengui correctament.
6. Comunicar sempre allò que anem a fer i com ho farem.
7. Desenvolupar la nostra acció professional creant un ambient agradable i de cooperació, facilitant les relacions interdisciplinàries i el treball en equip.
8. Mantenir el nivell adequat de competència i professionalitat mitjançant la formació contínua.
9. Contribuir en la consecució de les metes, assumint les possibles situacions adverses.
10. Considerar els suggeriments i les reclamacions com una oportunitat de millora.

Per viure millor el valor del servei, proposem posar en pràctica les virtuts següents: **justícia, lleialtat i empatia.**

Les **conductes que hem d'evitar** són:

1. Desconèixer la informació que cal entregar a l'usuari dels serveis prestats.
2. Donar respostes inadequades, en temps o forma, als usuaris.

3. Prendre decisions que afectin la dignitat i l'autonomia dels usuaris sense tenir en compte la seva opinió.
4. Posar en perill la integritat de la persona.
5. Discriminar els usuaris per la seva condició social, sexe, edat o creences.
6. Propiciar un clima d'estrès que generi inseguretat i nerviosisme.
7. Ignorar la situació dels usuaris, famílies, companys de treball, en la seva vulnerabilitat, en el seu dolor i en la seva angoixa.
8. Mostrar descoordinació entre els diferents professionals que atenen els usuaris i els familiars.
9. Ocultar accions pròpies o de l'equip tot i sabent que van contra els principis o les polítiques de l'Institut.

## ACOLLIDA

Rebem i acompanyem amb calidesa i proximitat.

Les **conductes d'acord amb el valor de l'acollida** en els Centres de l'IRSJG són:

1. Tractar tothom amb amabilitat i proximitat.
2. Escoltar les persones de forma activa.
3. Demostrar interès, obertura i entrega envers els altres.
4. Afavorir la confiança de tothom que acudeixi a nosaltres amb comprensió i honestat.
5. Proporcionar un ambient confortable que afavoreixi el reconeixement mutu.
6. Desenvolupar les nostres responsabilitats de forma íntegra i desinteressada.
7. Cuidar les persones del nostre entorn, especialment en moments de dificultat o de patiment.

Per viure millor el valor de l'acollida, proposem posar en pràctica les virtuts següents: **empatia, compromís, constància i entusiasme.**

*Les **conductes que hem d'evitar** són:*

1. Desatendre o mostrar-se impacient davant les demandes de l'usuari.
2. Dificultar la cerca dels recursos necessaris per atendre correctament els usuaris.
3. Tenir mala comunicació amb els usuaris.
4. Mostrar desinterès o deixadesa en ensenyar, instruir, acompanyar la persona que s'incorpora a l'Organització.
5. Posar l'accent en les dificultats que hi ha creant por i inseguretats en la persona de nova incorporació.
6. Ser incapaç de potenciar les capacitats i competències de la persona nova, així com de compartir els coneixements i habilitats necessàries per a una bona adaptació.
7. Incomplir les pautes establertes per l'Organització i guiar-se pel criteri i benefici propis.

## RESPECTE

Valorem la persona, reconeixent la seva dignitat i tractant-la amb consideració.

*Les **conductes d'acord amb el valor del respecte** en els Centres de l'IRSJG són:*

1. Presentar-nos degudament la primera vegada que ens vegin.
2. Ser prudents en el nostre comportament, evitant comentaris inapropiats que puguin afectar tercers, utilitzant un vocabulari correcte i adequat, així com el to de veu apropiat per a cada circumstància.
3. No jutjar ni parlar malament de les persones que atenem, ni dels companys de feina.

4. Evitar situacions de murmuració, crítica o burla, ja que afecten negativament l'autoestima de les persones.
5. Acceptar i reconèixer la diversitat.
6. Ser especialment curiosos en el maneig de la informació privada.
7. Establir relacions justes i equilibrades en la distribució del treball.
8. Ser un referent en matèria d'integritat per a les persones de l'entorn.
9. Ser considerats amb el treball i el temps de les altres persones.

Per viure millor el valor del respecte, proposem posar en pràctica les virtuts següents:  
**coherència i prudència.**

*Les **conductes que hem d'evitar** són:*

1. Desconsiderar o mostrar indiferència envers les persones amb les que tractem, tant treballadors com usuaris.
2. Utilitzar un llenguatge incorrecte i faltar al respecte que es mereixen les persones.
3. Aprofitar-se de la confiança i de la vulnerabilitat de les persones.
4. Difondre o facilitar informació privilegiada o confidencial sobre usuaris a altres col·laboradors, excepte quan aquests la necessiten per complir amb les seves funcions.
5. Malgastar els recursos del Centre i ser desacurat amb el lloc de treball.
6. Dedicar el temps de treball a ocupacions de caire personal.
7. No respectar la Institució i emetre informació distorsionada sobre ella.

## HUMILITAT

Som persones assequibles, honestes i bondadoses.

*Les **conductes d'acord amb el valor de la humilitat** en els Centres de l'IRSJG són:*

1. Comportar-se, a cada moment, amb honestedat i educació.

2. Ser assequibles per a tothom i mostrar-nos amb naturalitat.
3. Mantenir sempre una relació propera i de qualitat.
4. Saber disculpar-se i rectificar.
5. Mostrar agraïment.
6. Escoltar i valorar les opinions dels altres.
7. Reconèixer les pròpies limitacions i ser comprensius amb les de les altres persones.
8. Escoltar i respondre amb empatia.

Per viure millor el valor de la humilitat, proposem posar en pràctica les virtuts següents: **senzillesa, honestedat i generositat.**

*Les **conductes que hem d'evitar** són:*

1. Actuar amb autosuficiència, supèrbia i prepotència en el lloc de treball.
2. Tenir escassa capacitat d'autocrítica i dificultat per assumir els errors propis.
3. Creure's imprescindibles o més necessaris que la resta de persones en el servei que es realitza.
4. Mostrar-se infal·libre davant l'usuari o els companys.
5. Ser inflexibles envers els diversos tipus de demandes o reclamacions.
6. Prendre's de manera personal les percepcions dels usuaris que puguin generar conflictes.
7. Enfront de l'obtenció de bons resultats, vanagloriar-se i no reconèixer les aportacions que ha fet la resta de l'equip.



## AVALUACIÓ I SEGUIMENT DE LA DECLARACIÓ DE VALORS

Un pas fonamental per aprofitar els beneficis derivats de la pràctica dels nostres valors consisteix a mesurar i avaluar cada valor respecte a la seva contribució per millorar l'atenció dels nostres usuaris i el sentit de pertinença dels nostres empleats.

### LA IMPORTÀNCIA DE MESURAR

Allò que no es mesura no es pot millorar. El mesurament i l'avaluació permeten fonamentar i justificar les estratègies i les decisions que es prenen a l'Organització.

### EL PROPÒSIT DE L'AVAUACIÓ

- Comprendre millor el poder dels valors per obtenir els resultats individuals i organitzatius esperats.
- Diagnosticar l'actualitat, la vitalitat i el vigor dels valors.
- Involucrar tota l'Organització en la reflexió sistemàtica sobre valors.
- Recolzar les iniciatives i els projectes per instituir valors.
- Facilitar l'aprenentatge i la pràctica de valors.
- Supervisar el progrés en la vivència dels valors a través del temps.

Per a fer-ho es duran a terme les **accions** següents:

### Avaluació de la vivència dels valors en els Centres IRSJG

PERÍODES D'AVALUACIÓ	VIES / MÈTODES D'AVALUACIÓ	PERSONAL RESPONSABLE	INFORMACIÓ DE RESULTATS
Procés de selecció	Entrevista	Persona encarregada de fer l'entrevista de selecció als candidats	Detectar que els valors del candidat són d'acord amb els de l'Institut
Període de prova	Observació	El responsable del seguiment del nou treballador	Valoració del grau d'acompliment dels valors
Anualment	Enquesta a través de Google	Responsable del servei	Informe de resultats a nivell de Centre i de l'Institut  Reunió amb el seu personal per comunicar els resultats de l'enquesta
Satisfacció de les persones usuàries (els "clients")	Enquesta de satisfacció dels pacients/usuaris	Responsable de qualitat	Informe sobre la percepció externa de la vivència dels valors

## CONCLUSIÓ

En el nostre treball diari podem trobar-nos, ocasionalment, amb situacions que qüestionen la nostra forma d'actuar. Si no estem segurs de si un comportament és correcte, cal fer-nos les preguntes següents:

- Em sento bé amb el que estic fent?
- Està alineat amb els valors del Centre?
- Actuaria algú que m'inspiri confiança de la mateixa manera que jo ho faria?
- Què sentiria si es publicués a primera plana d'un diari?
- Estaria la meva família orgullosa de mi?

D'altra banda, cal tenir en compte que algunes actituds ens poden portar a conductes equivocades. Si davant alguna situació, poguéssim dir alguna de les frases següents:

- Una sola vegada no importa.
- Ningú se n'adonarà.
- Tothom ho fa.

**¡Atenció!** Podem ser enfront d'una situació en la qual estem posant en risc el més important: els nostres valors.



Institut de Religioses de  
SANT JOSEP DE GIRONA

[www.irsjg.org](http://www.irsjg.org)