

## **Consejo de Servicios Sociales Escoceses**

### **Códigos de práctica profesional para los trabajadores y empleados**

#### **Acerca de los códigos**

Publicamos los códigos por primera vez en 2003, exponiendo los estándares nacionales de conducta y práctica que se aplican a todos los trabajadores de los servicios sociales. Los códigos revisados de 2016 son la segunda edición y tienen en cuenta los desarrollos en la política y la práctica de los servicios sociales.

#### **Introducción**

Los Códigos de práctica profesional de SSSC (los Códigos) exponen:

- Los estándares de práctica y comportamiento que se esperan de todos los que trabajan en los servicios sociales en Escocia.
- Los estándares que se esperan de los empleadores de los trabajadores de los servicios sociales en Escocia.

Al exponer estos estándares, los Códigos son una herramienta para que la usen los empleadores y los trabajadores para pensar sobre cómo pueden mejorar continuamente su práctica. Los Códigos permiten a las personas que utilizan los servicios sociales y a los cuidadores saber lo que pueden esperar de los trabajadores que les brindan apoyo.

#### **Los Códigos tienen dos partes**

Los dos Códigos se presentan juntos porque son complementarios y reflejan responsabilidades conjuntas tanto de empleadores como de trabajadores al cumplir los estándares.

##### **1. Código para los empleadores de los trabajadores de los servicios sociales**

Si usted es un empleador, el Código para los empleadores de los trabajadores de los servicios sociales expone sus responsabilidades de asegurar que su fuerza laboral sea fiable, cualificada y segura de sí misma. Usted tiene una responsabilidad de apoyar a sus trabajadores para lograr los estándares expuestos en el Código para los trabajadores de los servicios sociales and debe utilizar ambas partes de los Códigos como herramienta para la mejora continua.

## 2. **Código para los trabajadores de los servicios sociales**

Si usted trabaja en los servicios sociales, el Código para los trabajadores de los servicios sociales expone estándares claros que se espera que cumpla. Es su responsabilidad cumplir estos estándares y debe utilizar el Código para reflexionar sobre su práctica e identificar cómo puede mejorar de manera continua.

### **¿Por qué son importantes los Códigos?**

#### **La protección pública y regulación de la fuerza laboral**

Los Códigos, junto con los Estándares de Cuidado Nacional, son una parte importante de la regulación y la mejora de la calidad del cuidado experimentado por las personas que utilizan los servicios sociales.

Todos los empleadores y trabajadores deben comprometerse a trabajar en línea con los Códigos de práctica profesional.

El SSSC regula la fuerza laboral y pretende garantizar que la gente de Escocia pueda contar con servicios sociales prestados por una fuerza laboral fiable, cualificada y segura de sí misma.

El Cuerpo de inspectores de la asistencia social regula las organizaciones que emplean trabajadores y prestan servicios de asistencia registrados. El Cuerpo de inspectores de la asistencia también proporciona asesoramiento y fomenta las buenas prácticas para mejorar los estándares en todo el sector de servicios sociales.

Cuando un trabajador o empleado registrados no están a la altura de las expectativas expuestas en los Códigos, el SSSC (para los trabajadores) o el Cuerpo de inspectores de la asistencia social (para los empleadores) pueden entrar en acción. El SSSC puede emprender acciones contra los trabajadores a través del proceso de aptitud para ejercer. El Cuerpo de inspectores de la asistencia social da asesoramiento a los proveedores de servicios de asistencia social sobre los siguientes Códigos y, si es necesario, puede emprender acciones contra los empleadores.

#### **Respaldo de las buenas prácticas a diario**

Los Códigos son una herramienta para la mejora continua y para la mejora de las prácticas. Por ejemplo puede utilizarlos:

- Para respaldar las conversaciones regulares sobre los códigos en las reuniones del equipo.
- Durante la introducción y para el aprendizaje y desarrollo del personal.
- Para reflexionar sobre nuestras prácticas actuales.

Hay en internet recursos e ideas para apoyar la mejora en [www.sssc.uk.com](http://www.sssc.uk.com)

## **Código de práctica profesional para los empleadores de los trabajadores de los servicios sociales**

**1:** Como empleador de los servicios sociales, debe garantizar que su personal es adecuado para ser trabajadores de los servicios sociales y que entienda sus funciones y responsabilidades.

### **Usted**

1.1	Utilizará bien los procesos de contratación para garantizar que solo las personas adecuadas con las actitudes y los valores apropiados, y el potencial para obtener el conocimiento y las habilidades necesarias, entran en la fuerza laboral.
1.2	Comprobará los antecedentes penales y sus registros y seguirá la orientación pertinente al evaluar si una persona es capaz de llevar a cabo los deberes del puesto para el que se le haya seleccionado. Debe hacerlo antes de nombrarla.
1.3	Pedirá y dará referencias adecuadas para compartir información relativa a la idoneidad de una persona para trabajar en los servicios sociales.
1.4	Dará a los trabajadores información clara sobre sus funciones y responsabilidades, la legislación pertinente y las políticas y procedimientos que deben seguir en su trabajo.

**2:** Como empleador de los servicios sociales, debe tener implantados la cultura y sistemas para respaldar a los trabajadores de los servicios sociales para cumplir el Código de práctica profesional.

### **Usted**

2.1	Pondrá en acción y monitoreará las políticas escritas y procedimientos, concretamente acerca de denunciar las alegaciones de daños o abusos ante la autoridad relevante.
2.2	Gestionará de manera eficaz y supervisará a los trabajadores de los servicios sociales para fomentar las mejores prácticas y la buena conducta y apoyará al personal para mejorar continuamente su rendimiento y garantizar que son aptos para ejercer.
2.3	Tendrá sistemas implantados para escuchar y considerar los comentarios de las personas que utilizan los servicios, los

	cuidadores y otras personas relevantes, para dar forma y mejorar los servicios y el rendimiento de los trabajadores de los servicios sociales.
2.4	Tendrá sistemas implantados para los trabajadores de los servicios sociales para informar de recursos inadecuados o dificultades que podrían tener un efecto negativo en la prestación de la asistencia. Trabajaré con los trabajadores de los servicios sociales y las autoridades relevantes para abordar dichos problemas.
2.5	Tendrá sistemas implantados para apoyar a sus trabajadores a delatar cuando crean que las prácticas en funcionamiento sean inapropiadas o inseguras por cualquier razón.
2.6	Apoyaré a los trabajadores de los servicios sociales para cumplir los estándares de su Código de conducta profesional y no les exigirá que hagan nada que podría impedir que eso ocurra.
2.7	Si usted emplea trabajadores de otras profesiones, los apoyaré para que cumplan sus propios Códigos de conducta profesional.
2.8	Informaré de los trabajadores cuya aptitud para ejercer pueda estar mermada a la autoridad relevante.

**3:** Como empleador de los servicios sociales, debe proporcionar oportunidades de aprendizaje y desarrollo para permitir que los trabajadores de los servicios sociales refuercen y desarrollen sus habilidades y conocimiento.

**Usted**

3.1	Proporcionará una introducción de buena calidad oportunidades de aprendizaje y desarrollo para ayudar a los trabajadores de los servicios sociales para que hagan sus trabajos de manera eficaz y les preparará para funciones y responsabilidades nuevas y que cambien.
3.2	Contribuirá a prestar aprendizaje y educación en asistencia social y trabajo social, incluidas evaluaciones eficaces en el lugar de trabajo y aprendizaje práctico.
3.3	Apoyaré al personal que tenga que registrarse con nosotros para cumplir las condiciones de registro y el requisito de desarrollo

	profesional continuo.
3.4	Responderá adecuadamente a los trabajadores de los servicios sociales que necesiten apoyo porque no se sientan capaces, o lo suficientemente bien preparados, para desempeñar su trabajo.
3.5	Proporcionará una supervisión eficaz y regular a los trabajadores de los servicios sociales para apoyarles a desarrollar y mejorar mediante una práctica reflexiva.
<b>4:</b> Como empleador de los servicios sociales, debe tener implantados políticas y procedimientos escritos para proteger a las personas que utilicen los servicios y los cuidadores, y para apoyar a los trabajadores de los servicios sociales.	
<b>Usted</b>	
4.1	Dejará claro a los trabajadores de los servicios sociales que la intimidación, el acoso o cualquier forma de discriminación no es aceptable y emprenderá acciones para ocuparse de dicho comportamiento.
4.2	Tendrá implantados procedimientos para los trabajadores de los servicios sociales para informar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando la aptitud para ejercer de un compañero pueda verse afectada.</li> <li>• De la explotación o cualquier práctica o comportamiento peligroso, discriminatorio o abusivo.</li> <li>• Cuando la asistencia haya causado, o pueda haber causado, pérdida o daño físico, emocional, financiero o material.</li> </ul>
4.3	Se ocupará de las denuncias y alegaciones de los trabajadores de los servicios sociales de manera rápida, eficaz y abierta.
4.4	Dejará claro a los trabajadores de los servicios sociales, las personas que usen los servicios y los cuidadores que la violencia, amenazas o maltrato no son aceptables. Tendrá políticas y procedimientos claros para reducir el riesgo de violencia y gestionar los incidentes violentos.
4.5	Apoyará a los trabajadores de los servicios sociales que experimenten trauma o violencia en su trabajo.
4.6	Pondrá en acción políticas y procedimientos escritos para fomentar el bienestar y la igualdad de los trabajadores y

	respetará la diversidad.
4.7	Proporcionará el apoyo a los trabajadores de los servicios sociales cuya aptitud para ejercer puede verse afectada y dará una orientación clara sobre cualquier límite en su trabajo cuando estén recibiendo apoyo o tratamiento. Al hacer esto debe asegurarse de que la asistencia y seguridad de las personas que usan los servicios sean su prioridad.
4.8	Se asegurará de que la asistencia haya causado o pueda haber causado pérdida o daño físico, emocional, financiero o material, esto se informa a las autoridades apropiadas.

**5:** Como empleador de los servicios sociales, debe difundir y fomentar el Código de práctica profesional para los trabajadores de los servicios sociales a las personas que usan los servicios y los cuidadores y cooperar con nosotros en nuestros procesos.

**Usted**

5.1 Informará a los trabajadores de los servicios sociales acerca de este Código de práctica profesional para los empleadores de los trabajadores de los servicios sociales y su responsabilidad de seguirlo.

5.2 Informará a los trabajadores de los servicios sociales acerca del Código de práctica profesional para los trabajadores de los servicios sociales y su responsabilidad de seguirlo.

5.3 Dará a conocer a las personas que usan los servicios y los cuidadores acerca del Código de práctica profesional para los trabajadores de los servicios sociales y los empleadores.

Informará a las personas que usan los servicios y los cuidadores cómo plantear problemas relacionados con los Códigos, incluido cómo ponerse en contacto con nosotros y cooperar en cualquier proceso que resulte de esto.

5.4 Tendrá en cuenta el Código de práctica profesional para los trabajadores de los servicios sociales cuando tome cualquier decisión que se relacione con la aptitud para ejercer del trabajador.

5.5 Seguirá la orientación sobre la remisión al SSSC sobre un trabajador cuya aptitud para ejercer pueda verse afectada. Si es adecuado, le dirá al trabajador que ha hecho una remisión.

5.6 Cooperará con las investigaciones del SSSC y aquellas otras autoridades, incluida la aportación de documentos, comparecer en vistas y responder a las conclusiones y decisiones.

5.7 Posibilitar y apoyar a los trabajadores de los servicios sociales para cooperar con las investigaciones del SSSC y aquellas otras autoridades (por ejemplo, para aportar declaraciones de testigo, documentos u otra información y, cuando sea apropiado, comparecer en vistas).

## Código de práctica profesional para los trabajadores de los servicios sociales

<b>1:</b> Como trabajador de los servicios sociales, debe proteger y promover los derechos e intereses de las personas que usan los servicios y los cuidadores.	
<b>Usted</b>	
1.1	Tratará a cada persona como tal.
1.2	Respetará y, cuando sea apropiado, promoverá los puntos de vista y deseos de las personas que usan los servicios y los cuidadores.
1.3	Apoyará los derechos de las personas que usan los servicios para controlar sus vidas y tomen decisiones informadas acerca de los servicios que usan.
1.4	Respetará y mantendrá la dignidad y la privacidad de las personas que usan los servicios.
1.5	Trabjará de manera que promueva la diversidad y respetará las distintas culturas y valores.

<b>2:</b> Como trabajador de los servicios sociales, debe crear y mantener la confianza y la seguridad en sí mismas de las personas que usan los servicios y los cuidadores.	
<b>Yo</b>	
2.1	Seré veraz, abierto, sincero y fiable.
2.2	Me comunicaré de manera adecuada, abierta, precisa y directa.
2.3	Respetaré la información confidencial y explicaré claramente las políticas de mi empleador sobre confidencialidad a las personas que usan los servicios y los cuidadores.
2.4	Seré de fiar y formal.
2.5	Cumpliré mis compromisos laborales, acuerdos y planes y, cuando no sea posible hacerlo, explicaré por qué a las personas que usan los servicios, a los cuidadores y a mi empleador.

2.6	Declararé problemas que podrían crear conflictos de interés y me aseguraré de que no influyen en mi juicio ni práctica.
2.7	Mantendré las políticas y procedimientos sobre aceptar regalos y dinero de las personas que usan los servicios y los cuidadores.

<b>3:</b> Como trabajador de los servicios sociales, debo promover la independencia de las personas que usan los servicios mientras los protejo, siempre y cuando sea posible, del peligro y del daño.	
<b>Yo</b>	
3.1	Promoveré la independencia de las personas que usan los servicios y les facultaré para entender y ejercer sus derechos.
3.2	Utilizaré los procesos y procedimientos establecidos para denunciar alegaciones de daño.  Desafiar y denunciar la explotación y cualquier práctica o comportamiento peligroso, abusivo o discriminatorio.
3.3	Seguiré las prácticas y procedimientos diseñados para mantenerme a mí y a los demás seguros frente a un comportamiento violento y abusivo en el trabajo.
3.4	Le diré a mi empleador, o la autoridad apropiada, acerca de cualquier dificultad operativa o de recursos que podría interponerse en la prestación de la asistencia.
3.5	Le diré a mi empleador, o la autoridad apropiada, cuando la aptitud para ejercer de un compañero pueda verse afectada.
3.6	Seré abierto y sincero con mi empleador, las personas que usan los servicios y los cuidadores cuando la asistencia haya causado o pueda haber causado pérdida o daño físico, emocional, financiero o material.
3.7	Cooperaré en cualquier investigación de mi empleador, el SSSC o cualquier otra autoridad sobre mi aptitud para ejercer o la de otros. Esto puede incluir comparecer en vistas y aportar declaraciones de testigo, documentos u otra información.
3.8	Seguiré las políticas de salud y seguridad de mi empleador, incluidas aquellas relacionadas con el abuso de sustancias.

3.9	<p>Posibilitaré que las personas que usan los servicios y los cuidadores presenten reclamaciones.</p> <p>Me tomaré las reclamaciones en serio y las responderé o las pasaré a la persona apropiada.</p> <p>Emprenderé la acción adecuada cuando haya una alegación de daño.</p>
3.10	<p>Reconoceré y utilizaré responsablemente el poder y la autoridad que tengo al trabajar con las personas que usan los servicios y los cuidadores.</p>

**4:** Como trabajador de los servicios sociales, debo respetar los derechos de las personas que usan los servicios, al tiempo que me esfuerzo por garantizar que su comportamiento no les causa daño ni a ellos ni a otras personas.

**Yo**

4.1 Reconoceré que las personas que usan los servicios tienen derecho a correr riesgos y les apoyaré para trabajar de manera positiva con riesgos potenciales y reales para ellas mismas u otras.

4.2 Seguiré los procedimientos y políticas de evaluación de riesgos para evaluar si el comportamiento de las personas que usan los servicios presenta un riesgo de daño para ellas mismas u otras.

4.3 Tomaré las medidas necesarias para reducir los riesgos de las personas que usan los servicios de hacerse daño a sí mismas o a otras.

4.4 Me aseguraré de que los compañeros y agencias pertinentes sean informados acerca de los resultados e implicaciones de las evaluaciones de riesgos.

**5:** Como trabajador de los servicios sociales, debo defender la seguridad y la confianza en los servicios sociales.

**No**

5.1 Abusaré, descuidaré ni haré daño a las personas que usan los servicios, los cuidadores ni mis compañeros.

5.2 Explotaré a las personas que usan los servicios y los cuidadores ni a mis compañeros.

5.3 Abusaré de la confianza de las personas que usan los servicios y los cuidadores, ni del acceso que tengo a información personal sobre ellas o su propiedad, hogar o lugar de trabajo.

5.4 Estableceré relaciones inapropiadas con las personas que usan los servicios y los cuidadores.

5.5 Discriminaré a las personas que usan los servicios, los cuidadores ni a mis compañeros.

5.6 Toleraré ninguna discriminación por las personas que usan los

	servicios y los cuidadores o mis compañeros.
5.7	Me pondré en riesgo innecesario ni a otras personas.
5.8	Me comportaré, mientras esté dentro o fuera del trabajo, de manera que pondría en cuestión mi idoneidad para trabajar en los servicios sociales.

**6:** Como trabajador de los servicios sociales, soy responsable de la calidad de mi trabajo y asumiré la responsabilidad de mantener y mejorar mis conocimientos y habilidades.

**Yo**

6.1	Cumpliré los estándares de práctica pertinentes y trabajaré de forma legal, segura y eficaz.
6.2	Mantendré anotaciones claras, precisas y actualizadas en línea con los procedimientos relacionados con mi trabajo.
6.3	Le contaré a mi empleador o la autoridad apropiada sobre cualquier dificultad personal que pudiera afectar mi capacidad de hacer mi trabajo de manera competente y segura, y le contaré al SSSC acerca de cualquier cosa que pueda afectar mi aptitud para ejercer.
6.4	Pediré asistencia de mi empleador o de la autoridad apropiada si no me siento capaz o, lo suficientemente bien preparado, para desempeñar cualquier parte de mi trabajo o si no estoy seguro de cómo proceder.
6.5	Trabajaré abiertamente y cooperaré con los compañeros y los trataré con respeto.
6.6	Reconoceré que sigo siendo responsable del trabajo que he delegado en otros.
6.7	Reconoceré y respetaré las funciones, la experiencia y conocimientos de otras profesiones y trabajaré en colaboración con ellos.
6.8	Respetaré las responsabilidades de los compañeros que sigan distintos Códigos de práctica profesional.
6.9	Emprenderé el aprendizaje pertinente para mantener y mejorar mis conocimientos y habilidades y contribuiré al aprendizaje y

	desarrollo de otros.
6.10	Escuchare los comentarios de las personas que usan los servicios, los cuidadores y otras personas relevantes y consideraré esos comentarios para mejorar mi práctica.

## Información de la página de contraportada

- Estos Códigos se aplican desde el 1 de noviembre de 2016 y sustituyen todas las versiones anteriores.
- Emitidos según el artículo 53 de la Ley de Regulación del Cuidado (Escocia) de 2001.
- Los Códigos dan ejemplos de prácticas, conducta y comportamiento pero no incluyen todos los tipos posibles de comportamiento que se puede encontrar.

Scottish Social Services Council  
Compass House  
11 Riverside Drive  
Dundee  
DD1 4NY

Tel: 0345 60 30 891

Correo electrónico: [enquiries@sssc.uk.com](mailto:enquiries@sssc.uk.com)

Web: [www.sssc.uk.com](http://www.sssc.uk.com)

Twitter: @SSSCnews

Facebook: [www.facebook.com/thesssc](http://www.facebook.com/thesssc)

Si quiere solicitar este documento en otro formato, le rogamos que se ponga en contacto con SSSC llamando al 0345 60 30 891.

© Scottish Social Services Council 2016