

Manual de bones pràctiques i prestació de servei

Principis bàsics

Persones amb vocació de servei

Document de lliurament obligatori a l'inici de la prestació del servei. La seva lectura i acceptació formen part de les condicions de treball acordades amb Institució Ibars.



Contingut

- | | |
|--|--|
| 01 · Definició i objectius del servei | 07 · Compromís ètic |
| 02 · Principis del servei | 08 · Comunicació d'incidències |
| 03 · Normes de comportament | 09 · Medicació i seguretat |
| 04 · Tracte i llenguatge | 10 · Prevenció del maltractament |
| 05 · Confidencialitat i protecció de dades | 11 · Seguretat i salut en el treball |
| 06 · Imatges, xarxes i dispositius | 12 · Compromís de lectura i acceptació |

Les deu regles d'or

Si només recorda una pàgina d'aquest manual, que sigui aquesta.

01

Puntualitat

Compleixi l'horari acordat i avisi sempre de qualsevol incidència.

02

Tracte de vostè

Adreçar-s'hi amb respecte, pel seu nom i sense diminutius.

03

Discreció absoluta

El que passa al domicili no es comenta fora del domicili.

04

Res d'imatges

No es fan fotos ni vídeos de la persona ni de casa seva.

05

Sense telèfon

El mòbil personal queda guardat durant el servei.

06

Medicació pautaada

Només el que està prescrit, en el seu horari i la seva dosi. Davant el dubte, no administrar.

07

Protecció individual

Guants, bata i mascareta sempre que siguin necessaris.

08

Mai sola

No deixi sola la persona dependent sense coordinar-ho abans.

09

Sense regals

No s'accepten gratificacions ni obsequis.

10

Alerta i avís

Davant qualsevol canvi o indicati de maltractament, comunicui-ho el mateix dia.

01 Definició i objectius del servei

DEFINICIÓ

El Servei d'Atenció Domiciliària és el conjunt d'activitats que es realitzen a la llar de la persona i/o família, dirigides a proporcionar atenció personal i sanitària i, complementàriament, suport en la neteja i el manteniment de la llar a persones i/o

famílies amb dificultats per desenvolupar les activitats diàries i manca d'autonomia personal. També com a mitjà de companyia per a persones que viuen soles.

OBJECTIUS DEL SERVEI

Qualitat de vida i autonomia

Millorar la qualitat de vida de les persones, incrementant o mantenint l'autonomia i l'autoestima de la persona atesa o de la unitat de convivència.

Suport a la família

Oferir una ajuda física, moral i psicològica als familiars que conviuen amb usuaris amb discapacitats físiques o psíquiques.

Solució personalitzada

Oferir una solució personalitzada a qualsevol tipus de necessitat o possibilitats econòmiques.

El servei d'Atenció Domiciliària està orientat a les persones o famílies per a una millor realització de les activitats de la vida diària. Institució Ibars pot contribuir a la millora significativa de l'autonomia i la qualitat de vida de les persones usuàries del servei.

02 Principis del servei



El Servei d'Atenció Personal i Domiciliària que presta Institució Ibars és un servei centrat en la persona i en les seves circumstàncies. Es fonamenta en els principis següents:

Respecte i dignitat

En el tracte a les persones usuàries del servei.

Seguretat

En la manera de desenvolupar les tasques d'atenció i de preservació del domicili de la persona usuària.

Privacitat

De la persona usuària i del seu domicili.

Confidencialitat

De totes les dades referents a la persona usuària i el seu entorn, unitat de convivència i/o família.

AUTONOMIA

Es fomentarà, en la mesura del possible, el manteniment i la millora de l'autonomia de les persones i de les seves pròpies decisions. El servei pretén mantenir i potenciar les habilitats, recursos i xarxes de suport per permetre a les persones maximitzar el seu benestar i la seva autonomia.

PARTICIPACIÓ

Les persones usuàries i el seu entorn cuidador seran plenament informades i, sempre que sigui possible, seran consultades i es facilitarà la seva participació en la presa de decisions. La persona usuària i el seu entorn han d'estar informats de qualsevol decisió relativa a persones dependents. Es respectaran els seus horaris, àpats i costums.

PERSONALITZACIÓ

La personalització del servei, ajustant-lo a les necessitats i preferències de la persona usuària i/o família en cada moment.

03 Normes de comportament



Els professionals han de conèixer i tenir presents, en la prestació del servei i en les relacions interpersonals, els seus drets i deures. Per realitzar el treball quotidià del dia a dia cal tenir en compte les següents normes de comportament:

RESPECTE A LA PERSONA I AL DOMICILI

- Tota intervenció s'ha d'adequar a la idiosincràsia cultural de la persona i/o família usuària, no a la del treballador o treballadora.
- No es discriminarà la persona que rep el servei ni se la diferenciarà en funció de les seves capacitats físiques i/o estatus econòmic.
- Cal ser molt curós amb el manteniment dels objectes i les pertinences de les persones usuàries i de la seva família. No se'n farà mai ús per a finalitats personals i es respectarà la seva ubicació.
- S'ha de mantenir el secret professional sobre qualsevol informació referent a la persona usuària o a la seva família.
- S'ha d'evitar fer a la persona usuària qualsevol comentari negatiu sobre altres professionals que també realitzin o hagin realitzat serveis al mateix domicili.

PRESÈNCIA, PUNTUALITAT I PROTECCIÓ

- Cal presentar-se amb un aspecte adequat quant a la higiene personal i el vestir.
- S'ha de ser sempre puntual i complir amb l'horari del contracte i amb els objectius del servei, comunicant sempre qualsevol incidència als professionals referents d'Institut IBARS i a la família.
- S'han d'utilitzar sempre els materials de protecció individual disponibles (bates, guants, mascaretes...). Aquesta pràctica garanteix la higiene en l'atenció a la persona usuària i la prevenció de riscos per als professionals.
- S'ha de fomentar, sempre que les condicions de salut de la persona siguin favorables, la participació social i la integració en l'entorn més proper de la persona atesa.

LÍMITS DURANT EL SERVEI

- No es farà ús del telèfon particular de la persona usuària ni del telèfon personal propi durant l'horari laboral.
- En cap cas s'acceptarà cap tipus de gratificació o obsequi per part de la persona usuària, excepte aquells que siguin expressament donats per tota la família.

- Està prohibit fumar al domicili de les persones usuàries, o davant seu, segons la Llei 42/2010, de 30 de desembre. Això inclou també la pròpia habitació en els serveis d'internes.
- En cap cas es menjarà res durant el servei. En el cas d'internes o de serveis amb permanències, es menjarà únicament en els horaris acordats prèviament amb la persona usuària.

S'ha de fomentar i facilitar a la persona usuària la possibilitat d'expressar la seva opinió sobre l'atenció rebuda. **La seva opinió és el més important**, fins i tot en situacions de demència.

04 Tracte i llenguatge



S'utilitzarà un vocabulari correcte i professional cap a les persones, sense infantilitzar. Mai no s'han de mostrar posicions de superioritat o de familiaritat. Es tindrà especial cura en la manera d'adreçar-se a les persones usuàries amb deteriorament cognitiu.

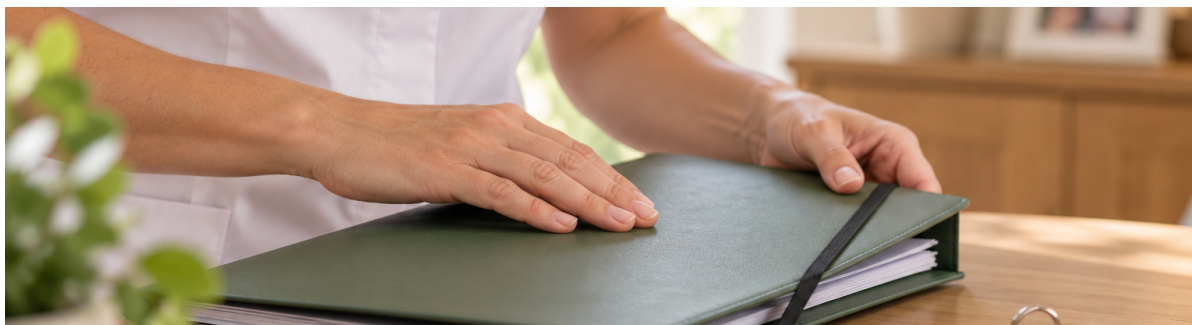
SÍ

Tractar de vostè excepte indicació contrària de la persona
 Anomenar-la pel seu nom o com ella prefereixi
 Explicar què es farà abans de fer-ho
 Donar temps per respondre i decidir

NO

“Rei”, “iaio/a”, “cel” o altres diminutius
 Parlar de la persona en tercera persona estant present
 Elevar el to o accelerar el ritme per acabar abans
 Decidir per la persona allò que encara pot decidir ella

05 Confidencialitat i protecció de dades



Durant el servei es coneix informació íntima de la persona atesa i de la seva família: estat de salut, situació econòmica, relacions familiars, hàbits i rutines. Tota aquesta informació és confidencial i està protegida pel Reglament (UE) 2016/679 i la Llei Orgànica 3/2018 de protecció de dades.

- El deure de secret es manté també **després de finalitzar la relació laboral**, sense límit de temps.
- No es comentarà informació de la persona atesa amb veïns, altres famílies, altres professionals aliens al cas ni amb el propi entorn personal.
- No es comparteixen dades, informes, documents ni fotografies del domicili per WhatsApp, correu o qualsevol altre canal, tret que sigui amb el professional de referència i per a allò estrictament necessari.
- No s'accedirà a documentació, calaixos, armaris, correspondència ni dispositius de la persona atesa sense una indicació expressa vinculada al servei.
- Les claus del domicili són responsabilitat exclusiva de qui les rep: no es copien, no es presten i no es lliuren a tercers.
- No es gestiona diners, targetes ni comptes de la persona atesa tret d'autorització expressa per escrit de la família, i sempre amb justificants de cada despesa.

L'incompliment del deure de confidencialitat pot tenir conseqüències disciplinàries i, a més, responsabilitat legal pròpia de la persona treballadora.

06 Imatges, xarxes i dispositius



La imatge de la persona atesa i la intimitat de la seva llar estan protegides per la Llei Orgànica 1/1982. Gravar o difondre imatges sense consentiment és una vulneració de drets, tot i que la intenció sigui afectuosa o es comparteixi en un grup privat.

PERMÈS

Trucades breus imprescindibles al professional de referència

Fer servir el mòbil en els descansos acordats i fora de la vista de la persona

Registrar per escrit la informació del servei a la fulla de seguiment

PROHIBIT

Fotografiar o gravar la persona, la seva família o el domicili

Publicar qualsevol contingut del servei a les xarxes socials

Reenviar imatges o àudios a grups, tot i que siguin privats

Fer servir la wifi, l'ordinador o la televisió del domicili per a ús personal

Si la família sol·licita expressament una fotografia (per exemple, per veure la seva mare durant un viatge), consulti-ho abans amb el seu professional de referència.

L'autorització ha de constar per escrit.

07 Compromís ètic

Més enllà de les normes, la feina de cuidar se sosté sobre una actitud. Qui presta el servei es compromet a:

Honestedat

Informar del que passa realment, també dels errors propis, i no ocultar incidències.

No aprofitament

No influir en decisions econòmiques, testamentàries o familiars de la persona atesa, ni acceptar préstecs, herències o poders.

Tracte igualitari

Cap discriminació per origen, religió, llengua, orientació sexual, gènere, discapacitat o situació econòmica.

Límits professionals

No introduir visites, familiars o menors al domicili, ni realitzar tasques alienes al servei acordat.

Estat apte

Prestar el servei sense consum d'alcohol ni de substàncies, i avisar si una situació personal impedeix atendre amb seguretat.

Formació contínua

Participar en la formació que s'ofereixi i aplicar el que s'ha après, especialment en mobilitzacions i prevenció de riscos.

Conflicte d'interessos. No es pactaran directament amb la família serveis, horaris o imports paral·lels al contracte. Qualsevol proposta d'aquest tipus s'ha de comunicar al professional de referència.

08 Comunicació d'incidències

- Qualsevol canvi que s'observi en la persona atesa (oblits, desorientació espai-temps, deteriorament cognitiu, etc.) serà informat al professional de referència d'Institució Ibars i als familiars o parella.
- Si per qualsevol incidència el servei es prolonga més enllà del temps establert, s'ha d'indicar a la fulla d'horaris i donar avís a la persona usuària i/o família.
- Una incidència del servei es pot donar quan s'ha excedit l'horari, la persona dependent no es pot quedar sola i no arriba la persona que fa el relleu. En aquest cas cal informar el coordinador o coordinadora i la família.

Mai no es deixarà sola la persona dependent sense coordinar-ho prèviament amb Institució Ibars i la família.

A QUI AVISAR I QUAN

SITUACIÓ	ACTUACIÓ
Urgència vital	112 i, a continuació, coordinació d'Institució Ibars i família.
Caiguda, ferida o malestar	Avisar immediatament coordinació i família, i registrar la incidència.
Canvi cognitiu o de conducta	Informar el professional de referència i la família el mateix dia.
Relleu que no arriba	Romandre amb la persona, avisar coordinació i esperar instruccions.
Dubte sobre medicació	No administrar. Consultar amb la família i amb el personal mèdic.

09 Medicació i seguretat

No es facilitarà cap medicació a la persona usuària que no estigui prèviament inclosa en un tractament mèdic i autoritzada pel metge. S'han d'atendre de manera estricta els horaris i les dosis de medicació. En cas de dubte o d'error, s'ha de consultar amb el personal mèdic.

La persona treballadora no modifica tractaments, dosis ni pautes prescrites, ni assumeix funcions sanitàries que corresponguin a professionals qualificats.

10 Prevenció del maltractament

La nostra entitat està compromesa amb el benestar de les persones grans i/o dependents. Disposem d'un programa de prevenció del maltractament a persones grans. Per això, com a treballador o treballadora adquireixes el compromís de mantenir una actitud i un comportament adequats en el servei i d'estar alerta davant qualsevol situació que pugui fer la persona usuària víctima de maltractament.

Davant qualsevol indici, comunicui-ho al seu professional de referència d'Institució Ibars. La comunicació és confidencial i sempre és preferible consultar un dubte que deixar-lo passar.

11 Seguretat i salut en el treball



El Reial Decret 893/2024 va incorporar el servei de la llar familiar a la normativa de prevenció de riscos laborals. La persona ocupadora ha d'avaluar els riscos del domicili, planificar les mesures preventives, informar i formar la persona treballadora i facilitar els equips de protecció necessaris, sense cost per a ella.

- Faci servir la tècnica de mobilització apresa i les ajudes tècniques disponibles: grua, taula de transferència, llit articulat o cinturó de marxa. No mobilitzi a pes si existeix un mitjà adequat.
- Sol·liciti ajuda quan una transferència no es pugui realitzar amb seguretat per una sola persona.
- Comuniqui els riscos que detecti al domicili: catifes soltes, il·luminació deficient, banyera sense agafador, cablejat, instal·lacions en mal estat o productes mal etiquetats.
- Respecti les indicacions d'ús dels productes de neteja i no barregi mai lleixiu amb amoníac o altres productes.
- Davant un accident de treball, avisi immediatament el professional de referència per al seu registre i tramitació.
- Té dret a interrompre l'activitat i abandonar el domicili davant un risc greu i imminent, comunicant-ho com abans millor.

Cuidar-se és part de la feina. Una lesió d'esquena evitable deixa sense suport la persona atesa i sense feina qui la cuida.

12 Compromís de lectura i acceptació

La persona treballadora declara haver rebut, llegit i comprès el present Manual de bones pràctiques i prestació de servei, i es compromet a aplicar-lo durant tota la prestació del servei. La persona ocupadora declara haver-lo lliurat i explicat a l'inici de la relació laboral.

Aquest document pot ser subscrit per Institució Ibars o directament per la família o persona ocupadora de la llar, indicant-ho a la casella corresponent. Es signen dues còpies: una per a cada part.

Nom i cognoms

DNI / NIE / TIE

Lloc de treball

☒ Empleada de la llar ☐ Auxiliar de neteja ☐ Tècnic
socio sanitari

Persona ocupadora

☐ Institució Ibars ☐ Família o persona ocupadora de la llar
Nom: _____ DNI/NIE:

Domicili del servei

Data de lliurament

____ / ____ / ____

**Persona de contacte i
telèfon**

LA PERSONA TREBALLADORA

He rebut i accepto el manual

Signatura i data

LA PERSONA OCUPADORA

He lliurat i explicat el manual

Signatura i data

Les dades personals recollides en aquest document es tracten amb l'única finalitat de gestionar la relació laboral i la prestació del servei, i es conserven durant el temps legalment exigible. Pot exercir els seus drets d'accés, rectificació, supressió i oposició adreçant-se a la persona ocupadora.



Persones amb vocació de servei

CIUTAT DE LA JUSTÍCIA

Av. del Carrilet, 3, Edif.
D, D-10
L'Hospitalet de
Llobregat, Barcelona

BARCELONA

Pau Claris, 168, 8.º
08037 Barcelona

MADRID

C/ O'Donnell, 13, 2.ª pl.
28009 Madrid



WHATSAPP

institucioibars.com

info@institucioibars.com

93 271 01 79

91 198 67 91

Entitat autoritzada per la Generalitat per a la Llei de Dependència. Inscrita al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials d'atenció social primària S09322. Entitat privada d'iniciativa social reconeguda per la Generalitat E05211. Agència de col·locació 0900000218.