

Manual de buenas prácticas y prestación de servicio

Principios básicos

Personas con vocación de servicio

Documento de entrega obligatoria al inicio de la prestación del servicio. Su lectura y aceptación forman parte de las condiciones de trabajo acordadas con Institució Ibars.



Contenido

- | | |
|---|---|
| 01 · Definición y objetivos del servicio | 07 · Compromiso ético |
| 02 · Principios del servicio | 08 · Comunicación de incidencias |
| 03 · Normas de comportamiento | 09 · Medicación y seguridad |
| 04 · Trato y lenguaje | 10 · Prevención del maltrato |
| 05 · Confidencialidad y protección de datos | 11 · Seguridad y salud en el trabajo |
| 06 · Imágenes, redes y dispositivos | 12 · Compromiso de lectura y aceptación |

Las diez reglas de oro

Si sólo recuerda una página de este manual, que sea esta.

01

Puntualidad

Cumpla el horario acordado y avise siempre de cualquier incidencia.

02

Trato de usted

Dirigirse con respeto, por su nombre y sin diminutivos.

03

Discreción absoluta

Lo que ocurre en el domicilio no se comenta fuera del domicilio.

04

Nada de imágenes

No se toman fotos ni vídeos de la persona o de su casa.

05

Sin teléfono

El móvil personal queda guardado durante el servicio.

06

Medicación pautaada

Sólo lo prescrito, en su horario y en su dosis. Ante la duda, no administrar.

07

Protección individual

Guantes, bata y mascarilla siempre que sean necesarios.

08

Nunca sola

No deje sola a la persona dependiente sin coordinarlo antes.

09

Sin regalos

No se aceptan gratificaciones ni obsequios.

10

Alerta y aviso

Ante cualquier cambio o indicio de maltrato, comuníquelo el mismo día.

01 Definición y objetivos del servicio

DEFINICIÓN

El Servicio de Atención Domiciliaria es el conjunto de actividades que se realizan en el hogar de la persona y/o familia, dirigidas a proporcionar atención personal y sanitaria y, complementariamente, apoyo en la limpieza y el mantenimiento del hogar a personas y/o familias con dificultades para desarrollar las actividades diarias y carencia de autonomía personal. También como medio de compañía a personas que viven solas.

OBJETIVOS DEL SERVICIO

Calidad de vida y autonomía

Mejorar la calidad de vida de las personas, incrementando o manteniendo la autonomía y la autoestima de la persona atendida o de la unidad de convivencia.

Apoyo a la familia

Ofrecer una ayuda física, moral y psicológica a los familiares que conviven con usuarios con discapacidades físicas o psíquicas.

Solución personalizada

Ofrecer una solución personalizada a cualquier tipo de necesidad o posibilidades económicas.

El servicio de Atención Domiciliaria está orientado a las personas o familias para una mejor realización de las actividades de la vida diaria. Institució Ibars puede contribuir a la mejora significativa de la autonomía y la calidad de vida de las personas usuarias del servicio.

02 Principios del servicio



El Servicio de Atención Personal y Domiciliaria que presta Institució Ibars es un servicio centrado en la persona y en sus circunstancias. Se fundamenta en los siguientes principios:

Respeto y dignidad

En el trato a las personas usuarias del servicio.

Seguridad

En la forma de desarrollar las tareas de atención y de preservación del domicilio de la persona usuaria.

Privacidad

De la persona usuaria y de su domicilio.

Confidencialidad

De todos los datos referentes a la persona usuaria y su entorno, unidad de convivencia y/o familia.

AUTONOMÍA

Se fomentará, en la medida de lo posible, el mantenimiento y la mejora de la autonomía de las personas y de sus propias decisiones. El servicio pretende mantener y potenciar las habilidades, recursos y redes de apoyo para permitir a las personas maximizar su bienestar y su autonomía.

PARTICIPACIÓN

Las personas usuarias y su entorno cuidador serán plenamente informadas y, siempre que sea posible, serán consultadas y se facilitará su participación en la toma de decisiones. La persona usuaria y su entorno tienen que estar informados de cualquier decisión relativa a personas dependientes. Se respetarán sus horarios, comidas y costumbres.

PERSONALIZACIÓN

La personalización del servicio, ajustándolo a las necesidades y preferencias de la persona usuaria y/o familia en cada momento.

03 Normas de comportamiento



Los profesionales tienen que conocer y tener presentes, en la prestación del servicio y en las relaciones interpersonales, sus derechos y deberes. Para realizar el trabajo cotidiano del día a día hace falta tener en cuenta las siguientes normas de comportamiento:

RESPECTO A LA PERSONA Y AL DOMICILIO

- Toda intervención tiene que adecuarse a la idiosincrasia cultural de la persona y/o familia usuaria, no a la del trabajador o trabajadora.
- No se discriminará a la persona que recibe el servicio ni se la diferenciará en función de sus capacidades físicas y/o estatus económico.
- Hay que ser muy cuidadoso con el mantenimiento de los objetos y las pertenencias de las personas usuarias y de su familia. No se hará nunca uso de los mismos para fines personales y se respetará su ubicación.
- Se tiene que mantener el secreto profesional sobre cualquier información referente a la persona usuaria o a su familia.
- Se tiene que evitar hacer a la persona usuaria cualquier comentario negativo sobre otros profesionales que también realicen o hayan realizado servicios en el mismo domicilio.

PRESENCIA, PUNTUALIDAD Y PROTECCIÓN

- Hay que presentarse con un aspecto adecuado en cuanto a la higiene personal y el vestir.
- Se tiene que ser siempre puntual y cumplir con el horario del contrato y con los objetivos del servicio, comunicando siempre cualquier incidencia a los profesionales referentes de Institució Ibars y a la familia.
- Se tienen que utilizar siempre los materiales de protección individual disponibles (batas, guantes, mascarillas...). Esta práctica garantiza la higiene en la atención a la persona usuaria y la prevención de riesgos para los profesionales.
- Se tiene que fomentar, siempre que las condiciones de salud de la persona sean favorables, la participación social y la integración en el entorno más próximo de la persona atendida.

LÍMITES DURANTE EL SERVICIO

- No se hará uso del teléfono particular de la persona usuaria ni del teléfono personal propio durante el horario laboral.
- En ningún caso se aceptará ningún tipo de gratificación u obsequio por parte de la persona usuaria, excepto aquellos que sean expresamente dados por toda la familia.

- Está prohibido fumar en el domicilio de las personas usuarias, o delante o ante ellas, según la Ley 42/2010, de 30 de diciembre. Esto incluye también la propia habitación en los servicios de internas.
- En ningún caso se comerá nada durante el servicio. En el caso de internas o de servicios con permanencias, se comerá únicamente en los horarios acordados previamente con la persona usuaria.

Se tiene que fomentar y facilitar a la persona usuaria la posibilidad de expresar su opinión sobre la atención recibida. **Su opinión es lo más importante**, incluso en situaciones de demencia.

04 Trato y lenguaje



Se utilizará un vocabulario correcto y profesional hacia las personas, sin infantilizar. Nunca se tienen que mostrar posiciones de superioridad o de familiaridad. Se tendrá especial cuidado en la forma de dirigirse a las personas usuarias con deterioro cognitivo.

SÍ

Tratar de usted salvo indicación contraria de la persona

Llamarla por su nombre o como ella prefiera

Explicar qué se va a hacer antes de hacerlo

Dar tiempo para responder y decidir

NO

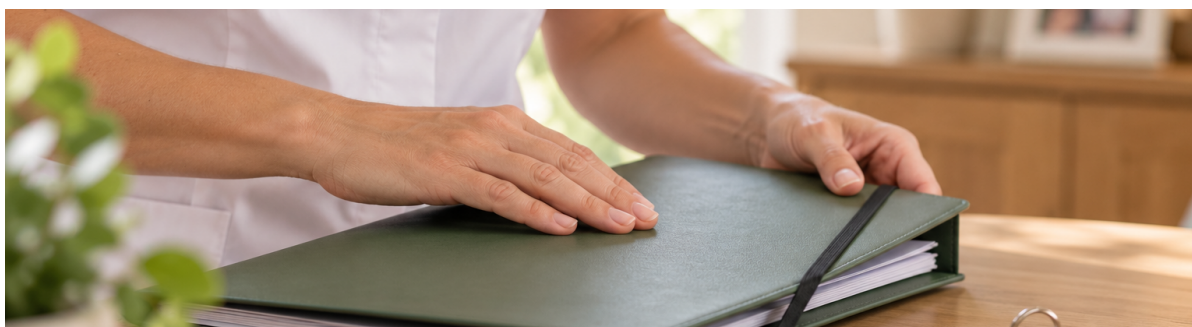
“Cariño”, “abuelito/a”, “cielo” u otros diminutivos

Hablar de la persona en tercera persona estando presente

Elevar el tono o acelerar el ritmo para terminar antes

Decidir por la persona lo que aún puede decidir ella

05 Confidencialidad y protección de datos



Durante el servicio se conoce información íntima de la persona atendida y de su familia: estado de salud, situación económica, relaciones familiares, hábitos y rutinas. Toda esa información es confidencial y está protegida por el Reglamento (UE) 2016/679 y la Ley Orgánica 3/2018 de protección de datos.

- El deber de secreto se mantiene también **después de finalizar la relación laboral**, sin límite de tiempo.
- No se comentará información de la persona atendida con vecinos, otras familias, otros profesionales ajenos al caso ni con el propio entorno personal.
- No se comparten datos, informes, documentos ni fotografías del domicilio por WhatsApp, correo o cualquier otro canal, salvo con el profesional de referencia y para lo estrictamente necesario.
- No se accederá a documentación, cajones, armarios, correspondencia ni dispositivos de la persona atendida sin una indicación expresa vinculada al servicio.
- Las llaves del domicilio son responsabilidad exclusiva de quien las recibe: no se copian, no se prestan y no se entregan a terceros.
- No se gestiona dinero, tarjetas ni cuentas de la persona atendida salvo autorización expresa por escrito de la familia, y siempre con justificantes de cada gasto.

El incumplimiento del deber de confidencialidad puede tener consecuencias disciplinarias y, además, responsabilidad legal propia de la persona trabajadora.

06 Imágenes, redes y dispositivos



La imagen de la persona atendida y la intimidad de su hogar están protegidas por la Ley Orgánica 1/1982. Grabar o difundir imágenes sin consentimiento es una vulneración de derechos, aunque la intención sea afectuosa o se comparta en un grupo privado.

PERMITIDO

Llamadas breves imprescindibles al profesional de referencia

Usar el móvil en los descansos acordados y fuera de la vista de la persona

Registrar por escrito la información del servicio en la hoja de seguimiento

PROHIBIDO

Fotografiar o grabar a la persona, a su familia o al domicilio

Publicar cualquier contenido del servicio en redes sociales

Reenviar imágenes o audios a grupos, aunque sean privados

Usar la wifi, el ordenador o la televisión del domicilio para uso personal

Si la familia solicita expresamente una fotografía (por ejemplo, para ver a su madre durante un viaje), consúltelo antes con su profesional de referencia. La autorización debe constar por escrito.

07 Compromiso ético

Más allá de las normas, el trabajo de cuidar se sostiene sobre una actitud. Quien presta el servicio se compromete a:

Honestidad

Informar de lo que ocurre realmente, también de los propios errores, y no ocultar incidencias.

No aprovechamiento

No influir en decisiones económicas, testamentarias o familiares de la persona atendida, ni aceptar préstamos, herencias o poderes.

Trato igualitario

Ninguna discriminación por origen, religión, lengua, orientación sexual, género, discapacidad o situación económica.

Límites profesionales

No introducir visitas, familiares o menores en el domicilio, ni realizar tareas ajenas al servicio acordado.

Estado apto

Prestar el servicio sin consumo de alcohol ni de sustancias, y avisar si una situación personal impide atender con seguridad.

Formación continua

Participar en la formación que se ofrezca y aplicar lo aprendido, especialmente en movilizaciones y prevención de riesgos.

Conflicto de intereses. No se pactarán directamente con la familia servicios, horarios o importes paralelos al contrato. Cualquier propuesta de este tipo debe comunicarse al profesional de referencia.

08 Comunicación de incidencias

- Cualquier cambio que se observe en la persona atendida (olvidos, desorientación espacio-tiempo, deterioro cognitivo, etc.) será informado al profesional de referencia de Institutó Ibars y a los familiares o pareja.
- Si por cualquier incidencia el servicio se prolonga más allá del tiempo establecido, se tiene que indicar en la hoja de horarios y dar aviso a la persona usuaria y/o familia.
- Una incidencia del servicio puede darse cuando se ha excedido el horario, la persona dependiente no puede quedarse sola y no llega la persona que hace el relevo. En ese caso hay que informar al coordinador o coordinadora y a la familia.

Nunca se dejará sola a la persona dependiente sin coordinarlo previamente con Institutó Ibars y la familia.

A QUIÉN AVISAR Y CUÁNDO

SITUACIÓN	ACTUACIÓN
Urgencia vital	112 y, a continuación, coordinación de Institutó Ibars y familia.
Caída, herida o malestar	Avisar de inmediato a coordinación y familia, y registrar la incidencia.
Cambio cognitivo o de conducta	Informar al profesional de referencia y a la familia el mismo día.
Relevo que no llega	Permanecer con la persona, avisar a coordinación y esperar instrucciones.
Duda sobre medicación	No administrar. Consultar con la familia y con el personal médico.

09 Medicación y seguridad

No se facilitará ninguna medicación a la persona usuaria que no esté previamente incluida en un tratamiento médico y autorizada por el médico. Se tienen que atender de manera estricta los horarios y las dosis de medicación. En caso de duda o de error, se tiene que consultar con el personal médico.

La persona trabajadora no modifica tratamientos, dosis ni pautas prescritas, ni asume funciones sanitarias que correspondan a profesionales cualificados.

10 Prevención del maltrato

Nuestra entidad está comprometida con el bienestar de las personas mayores y/o dependientes. Disponemos de un programa de prevención del maltrato a personas mayores. Por eso, como trabajador o trabajadora adquieres el compromiso de mantener una adecuada actitud y comportamiento en el servicio y de estar alerta ante cualquier situación que pueda hacer a la persona usuaria víctima de maltrato.

Ante cualquier indicio, comuníquelo a su profesional de referencia de Institució Ibars. La comunicación es confidencial y siempre es preferible consultar una duda a dejarla pasar.

11 Seguridad y salud en el trabajo



El Real Decreto 893/2024 incorporó el servicio del hogar familiar a la normativa de prevención de riesgos laborales. La persona empleadora debe evaluar los riesgos del domicilio, planificar las medidas preventivas, informar y formar a la persona trabajadora y facilitar los equipos de protección necesarios, sin coste para ella.

- Utilice la técnica de movilización aprendida y las ayudas técnicas disponibles: grúa, tabla de transferencia, cama articulada o cinturón de marcha. No movilice a peso si existe un medio adecuado.
- Solicite ayuda cuando una transferencia no pueda realizarse con seguridad por una sola persona.
- Comunique los riesgos que detecte en el domicilio: alfombras sueltas, iluminación deficiente, bañera sin asidero, cableado, instalaciones en mal estado o productos mal etiquetados.
- Respete las indicaciones de uso de los productos de limpieza y no mezcle nunca lejía con amoníaco u otros productos.
- Ante un accidente de trabajo, avise de inmediato al profesional de referencia para su registro y tramitación.
- Tiene derecho a interrumpir la actividad y abandonar el domicilio ante un riesgo grave e inminente, comunicándolo cuanto antes.

Cuidarse es parte del trabajo. Una lesión de espalda evitable deja sin apoyo a la persona atendida y sin empleo a quien la cuida.

12 Compromiso de lectura y aceptación

La persona trabajadora declara haber recibido, leído y comprendido el presente Manual de buenas prácticas y prestación de servicio, y se compromete a aplicarlo durante toda la prestación del servicio. La persona empleadora declara haberlo entregado y explicado al inicio de la relación laboral.

Este documento puede ser suscrito por Institució Ibars o directamente por la familia o persona empleadora del hogar, indicándolo en la casilla correspondiente. Se firman dos copias: una para cada parte.

Nombre y apellidos _____

DNI / NIE / TIE _____

Puesto de trabajo ☒ Empleada de hogar ☐ Auxiliar de limpieza ☐ Técnico sociosanitario

Persona empleadora ☐ Institució Ibars ☐ Familia o persona empleadora del hogar
Nombre: _____ DNI/NIE: _____

Domicilio del servicio _____

Fecha de entrega ____ / ____ / ____

Persona de contacto y teléfono _____

LA PERSONA TRABAJADORA

Recibí y acepto el manual

Firma y fecha

LA PERSONA EMPLEADORA

Entregué y expliqué el manual

Firma y fecha

Los datos personales recogidos en este documento se tratan con la única finalidad de gestionar la relación laboral y la prestación del servicio, y se conservan durante el tiempo legalmente exigible. Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición dirigiéndose a la persona empleadora.



Personas con vocación de servicio

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

Entidad autorizada por la Generalitat para la Ley de Dependencia. Inscrita en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos Sociales de atención social primaria S09322. Entidad privada de iniciativa social reconocida por la Generalitat E05211. Agencia de colocación 0900000218.