



## **GUIA DE CONDUCTA DE ASISTENTES EN DOMICILIO**

La función de las/os asistentes de ASISTED en los domicilios de nuestros asistidos es la de ayudar y facilitar la vida diaria de las personas a las que asistimos, consiguiendo con ello, además, la tranquilidad que la familia necesita.

**Código:** MV0103 Módulo sobre las Conductas en domicilios

Hay que tener en cuenta que cada persona a la que asistimos es distinta de cualquier otra, ya sea por sus condiciones físicas, cognitivas, de edad, de carácter, etc. Por ello, cuando asistimos a una persona en su domicilio, hay que tener en cuenta algunas consideraciones :

### **Ser conscientes que estamos en su domicilio, no en el nuestro**

Por lo que debemos cuidar el mantenimiento de bienes y objetos, evitar gastos innecesarios ( luces encendidas, grifos abiertos, etc ), no modificar la situación del mobiliario y/o objetos sin autorización, no comer fuera de horas, justificar con ticket cualquier compra que realizamos por encargo de los usuarios, etc.

### **Ser muy respetuosos con sus hábitos, costumbre o manías**

En cada domicilio pueden haber costumbres diferentes, por lo que es nuestro deber respetarlas, no opinar sobre tales costumbres, ser discretos/as, no hablar de las de otros usuarios a los que estemos dando servicio y adaptarnos, tanto como sea posible, a los hábitos y comportamientos de cada domicilio.

### **Ser pacientes, consideradas/os, amable y empáticos, etc**

Debemos ser conscientes que damos servicio a las personas, por lo que a cada una debemos dar un trato diferenciado y personalizado en función de sus necesidades, sin perder la paciencia, la amabilidad y el respeto. Esto demostrará nuestra valía personal y profesional.



### **Intentar siempre convencer, con todos los argumentos que tengamos, no imponer**

Nunca debemos intentar imponer nuestras opiniones, sino que sugeriremos lo que nos parece más oportuno en cada ocasión, siempre basándonos en criterios profesionales o de experiencia.

### **No meternos en conversaciones ajenas**

Si nos invitan a ello, hacerlo con brevedad y respeto, sin polemizar. Debemos mantener siempre actitudes imparciales, evitando cualquier posicionamiento, tendencia o simpatía diferenciadora sobre cualquier asunto o persona.

### **Intentar siempre facilitar el trabajo de cualquier otra/o compañera/o, si es el caso**

Siempre hemos de facilitar el trabajo de cualquier compañera/o que intervenga en el servicio, así como la de cualquier familiar.

### **No solicitar ni aceptar regalos o propinas de ningún tipo**

Recordemos que está totalmente prohibido aceptar cualquier tipo de obsequio o favor. Si nos lo ofrecen, rechazarlo con amabilidad y gratitud, pero argumentando que aceptarlo constituye una falta grave en la que, como profesionales, no podemos incurrir.

### **Ser puntuales es una muestra de profesionalidad**

No debemos disponer del tiempo de otras personas. Nuestra impuntualidad puede obligar a los familiares a ser impuntuales con sus compromisos. Sí por razón de fuerza mayor, excepcionalmente, no podemos llegar a la hora convenida, debemos avisar con toda la antelación posible, a la empresa o a los familiares.

### **Todas/os podemos tener problemas personales**

Debemos ser discretas/os. Nuestros problemas personales son nuestros. Bajo ningún concepto debemos trasladarlos a las personas que asistimos ni a sus familiares. Evitemos siempre comentarios sobre nuestra vida personal.



### **Si las familias confían en nosotros, no les defraudemos abusando de la confianza**

Es de agradecer que nos traten con familiaridad en el domicilio, pero no debemos interpretarlo como si fuéramos de la familia. Nuestra obligación es cumplir, profesionalmente, con nuestro cometido sin tomar-nos confianzas que no nos corresponden. Mantenernos en el lugar que nos corresponde es signo de educación y profesionalidad.

### **Cuidar nuestro aspecto e higiene**

Es importante ser pulcra/o y meticulosa/o con nuestro aspecto personal, así como con nuestra higiene, sirviendo de ejemplo, incluso para nuestros usuarios. Lavarnos las manos cuando entramos en el domicilio y cuando salimos, así como cuando vayamos a preparar comida o medicamentos.

**Video:** MV0103 Módulo sobre las Conductas en domicilios.



### Las personas a las que atendemos son :

- a) Todas son iguales y debemos tratarlas del mismo modo.
- b) Todas distintas de cualquier otra, ya sea por sus condiciones físicas, cognitivas, de edad, carácter, etc
- c) Discapacitadas, dependientes y válidas.

### Debemos evitar:

- a) Gastos innecesarios (luces encendidas, grifos abierto, etc).
- b) No entrar en conflicto y no discutir.
- c) La A y la B son correctas.

### En cada domicilio puede haber costumbres diferentes ¿que debo hacer?

- a) Explicarles cuales son mis condiciones, no voy a renunciar a mis costumbres.
- b) Intentar negociar para mantener mis costumbres.
- c) Ser respetuosos con las costumbres y hábitos del Asistido.

### Asisted da un servicio a las personas ¿ que daré yo al Asistido?

- a) Explicarle al Asistido lo que tiene que hacer.
- b) Un trato diferenciado y personalizado en función a sus necesidades.
- c) Controlar todo lo que haga.

### ¿ Cómo podemos comunicarnos con el Asistido sin imponer ?

- a) Sugiriendo lo que nos parece más oportuno.
- b) Hablandole durante 2 horas seguidas sin descanso para cansarle y para convencerle de lo que nos parece oportuno.
- c) Hablándole fuerte para que nos escuche mejor.



### En servicios compartidos con otros compañeros...

- a) facilitaremos el trabajo de cualquier compañera/o que intervengan en el servicio, así como la de cualquier familiar.
- b) El servicio de cada uno es individual.
- c) No es necesario ni obligatorio traspasar información a los compañeros.

### Regalos y propinas ¿ qué hacer con ellos?

- a) Aceptarlos porque son un agradecimiento por nuestro trabajo.
- b) Son un sobresueldo que nos puede ayudar en nuestra economía.
- c) No aceptarlos. Está totalmente prohibido aceptar cualquier tipo de obsequio o favor.

### ¿ Por qué es importante ser puntual ?

- a) Porque nuestra impuntualidad puede obligar a los familiares a ser impuntuales con sus compromisos.
- b) Lo importante es hacer bien el trabajo aunque se llegue más tarde.
- c) No es importante. Si puedo convencer al asistido y a sus familiares de que no es importante, no tiene porque suponer un problema.

### Evitar con los Asistidos.....

- a) Presentarles nuestros familiares o amigos.
- b) Compartir nuestros problemas personales con los asistidos y sus familiares.
- c) Andar detrás de ellos por si se caen.

### ¿Cuándo debemos lavarnos las manos?

- a) Es perjudicial lavarse excesivamente las manos.
- b) Después de ir al baño.
- c) Cuando entramos y salimos en un domicilio, cuando vamos a preparar la comida y los medicamentos.