



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.