

## ***NORMAS GENERALES DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO***

---

- 1.** El Auxiliar de Ayuda a Domicilio no tiene obligación de facilitar su teléfono particular a las personas usuarias. En el caso de que la persona usuaria solicite el teléfono de la empresa, sólo se facilitará el teléfono fijo (Tlf.959 364 810).
- 2.** El Auxiliar de Ayuda a Domicilio mantendrá sigilo profesional y discreción con respecto a su vida privada, la de las personas usuarias y resto de profesionales del servicio (auxiliares, empresa...), así como no hará apología de sus preferencias políticas y religiosas en el domicilio de la persona usuaria.
- 3.** El Auxiliar de Ayuda a Domicilio no podrá ni aceptar, ni realizar obsequios (dinero, joyas...) por parte del usuario o familiar del mismo.
- 4.** El Auxiliar de Ayuda a Domicilio no podrá aceptar la llave del domicilio de la persona usuaria si no es absolutamente imprescindible, siendo en este caso necesario comunicarlo al personal de coordinación de la empresa y cumplimentar y firmar el modelo de empresa de autorización para el uso de llaves. Es imprescindible que la autorización esté firmada por el usuario antes de recoger las llaves, al igual que su devolución.
- 5.** El Auxiliar de Ayuda a Domicilio no podrá administrar medicación ni inyectables sencillos subcutáneos (insulina, heparina...) sin la firma previa del modelo de autorización de medicación de la empresa, y siempre para ello en coordinación con los Equipos de Salud. Sólo se administrará medicación a las personas usuarias que tengan prescrita esta tarea y en las que su autonomía este mermada. El personal auxiliar de ayuda a domicilio no debe realizar corte de uñas y afeitado a personas con diabetes o con trastornos graves de circulación. Las curas a las personas usuarias deben de ser realizadas por el personal sanitario autorizado para ello.
- 6.** El Auxiliar de Ayuda a Domicilio tiene totalmente prohibido comer, beber (alcohol) y fumar tanto en el domicilio de la persona usuaria como durante la prestación del servicio.
- 7.** El Auxiliar de Ayuda a Domicilio deberá cuidar su higiene personal y vestimenta para realizar la prestación del servicio.

- 8.** Es obligatorio que el Auxiliar de Ayuda a Domicilio utilice la ropa de trabajo dentro del domicilio del usuario, nunca fuera del mismo ni para otros fines que no sean la prestación del servicio.
- 9.** El uso del carnet identificativo será única y exclusivamente durante y para la prestación del servicio de ayuda a domicilio, no pudiendo ser utilizado para otro fin distinto.
- 10.** El Auxiliar de Ayuda a Domicilio nunca podrá permanecer solo/a en el domicilio de la persona usuaria, salvo casos excepcionales y previa autorización de la empresa recogido en el modelo existente para ello.
- 11.** El Auxiliar de Ayuda a Domicilio se ceñirá exclusivamente a las tareas que se le asignen no pudiendo realizar, excederse ni omitir otras tareas.
- 12.** El Auxiliar de Ayuda a Domicilio, fuera del horario de prestación asignado, no debe realizar tareas para la persona usuaria (compras, mantener conversaciones telefónicas...).
- 13.** El/la auxiliar de ayuda a domicilio no debe hacer uso de auriculares ni teléfonos móviles para cuestiones ajenas a la empresa durante su jornada de trabajo. Asimismo, el personal auxiliar tampoco podrá realizar gestiones personales durante su jornada laboral (compras, gestiones bancarias...).
- 14.** El Auxiliar de Ayuda a Domicilio nunca podrá realizar operaciones bancarias relacionadas con la persona usuaria. Excepcionalmente, se podrá hacer si la acompaña la persona usuaria o algún familiar del mismo, o previa autorización de los Servicios Sociales y la empresa con el documento acreditado para tal fin.
- 15.** El Auxiliar de Ayuda a Domicilio no podrá trasladar a las personas usuarias ni bajo ningún concepto en sus vehículos particulares ni hacer uso de los vehículos de las personas usuarias y/o familiares.
- 16.** El Auxiliar de Ayuda a Domicilio realizará limpiezas extraordinarias en la vivienda de la persona usuaria, como máximo cada seis meses (dos veces al año), siempre que la persona usuaria lo tenga contemplado en las tareas domésticas prescritas en su programa individual de atención (PIA). Aquella auxiliar que realice una sustitución puntual de un servicio, nunca podrá realizar limpiezas extraordinarias.

- 17.** El/la Auxiliar de Ayuda a Domicilio no podrá bajar la basura bajo ningún concepto fuera del horario establecido para ello. Salvo situaciones excepcionales, y coincidiendo con el horario de prestación del servicio, será abordado por el personal auxiliar.
- 18.** El/la Auxiliar de Ayuda a Domicilio no podrá ir acompañado/a de ninguna persona ajena al trabajo para la realización de la prestación del servicio (cónyuge, hijos,...). Asimismo, tampoco podrá delegar el servicio a prestar en otra auxiliar compañera o similar (familia, cuidadoras privadas...).
- 19.** El/la Auxiliar de Ayuda a Domicilio no podrá modificar planificación semanal/horarios por cuenta ajena bajo ningún concepto. (días, horas, comenzar antes un servicio...), salvo previa comunicación al personal de coordinación de la empresa y autorización para ello, y recogándose expresamente en la hoja de firmas.
- 20.** Es totalmente obligatorio que el/la Auxiliar de Ayuda a Domicilio se ponga en contacto con el personal de coordinación de la empresa en el momento de las ausencias de las personas usuarias y actuar según las indicaciones que se le den desde la empresa.
- 21.** El/la Auxiliar de Ayuda a Domicilio deberá realizar el control diario de la prestación del servicio, a través de los partes de firmas habilitados para ello. Es obligatorio cumplimentar de forma correcta los partes de firmas (nombre, municipio, hora de entrada y salida, firma...).
- 22.** Las licencias y permisos deberán ser solicitados con la suficiente antelación (con el formato destinado para tal fin correctamente cumplimentado) y esperar la aceptación o no de dicho permiso o licencia por parte del personal de coordinación de la empresa.
- 23.** En los casos que, por causa de fuerza mayor, el/la Auxiliar de Ayuda a Domicilio no pudiera asistir a realizar la prestación del servicio, lo deberá comunicar lo antes posible al personal de coordinación de la empresa con el fin de que no se quede el servicio descubierto, así como hacer uso del protocolo de actuación establecido para tal efecto.

- 24.** En el caso de incorporación de una baja por incapacidad temporal y/o accidente (laboral o no), la Auxiliar de Ayuda a Domicilio deberá comunicar al personal de coordinación el día que se produzca la misma, debiendo incorporarse a su puesto de trabajo al día siguiente al que figura en la fecha de alta.

En Bonares a 16 de enero de 2017.