



GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS EN ASISTENCIA PERSONAL



**IMPULSA
IGUALDAD**

Castilla y León

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS EN ASISTENCIA PERSONAL



Editada por:

IMPULSA IGUALDAD Castilla y León

Financiada por:

**Gerencia de Servicios Sociales de la
Junta de Castilla y León**





1

INTRODUCCIÓN

IMPULSA IGUALDAD Castilla y León es una federación sin ánimo de lucro que representa y defiende los derechos de las personas con discapacidad física y orgánica desde el año 2000. Tras casi una década de trabajo en el desarrollo de la Asistencia Personal, en el año 2016 pone en marcha el primer Servicio Integral de Asistencia Personal de la comunidad autónoma de Castilla y León.

La asistencia personal es un derecho de las personas con discapacidad reconocido en la **Convención de la ONU sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad** de 2006 y también en la **Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia**.

Se define como "la herramienta que posibilita a las personas con discapacidad y/o en situación de dependencia poder llevar una vida independiente a través de la cobertura de todas aquellas acciones que la persona, por sus características físicas, sensoriales o cognitivas no puede realizar por ella misma, fomentando así su autonomía personal y su autodeterminación".

Las buenas prácticas son un conjunto coherente de iniciativas, experiencias y actuaciones beneficiosas que permiten mejorar la calidad de las intervenciones entre el/la asistente personal y la persona usuaria.

IMPULSA IGUALDAD Castilla y León elabora esta guía de buenas prácticas para **orientar la intervención de los/las asistentes personales y asegurar la calidad del servicio prestado** promoviendo la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad y/o en situación de dependencia.

Todas las áreas de trabajo del/de la profesional de la asistencia personal tienen que estar fundamentadas en principios que respeten los derechos de las personas usuarias del servicio y promuevan su proyecto de vida independiente.



2

OBJETIVOS

- » Orientar la actividad laboral de los/as asistentes personales.
- » Minimizar los errores en la práctica profesional.
- » Definir los ámbitos de actuación.
- » Definir los valores que deben guiar la intervención profesional en el Servicio de Asistencia Personal.

3

FUNCIONES DEL/DE LA ASISTENTE PERSONAL

El objetivo principal de la asistencia personal es posibilitar a las personas en situación de dependencia y/o con discapacidad llevar a cabo su proyecto de vida independiente, a través de la cobertura de todas las actividades de la vida diaria que la persona no puede realizar por sí misma, promoviendo así su autonomía y fomentando su autodeterminación.

Dentro de las funciones del/de la asistente personal se encuentran:

- » Fomentar la autodeterminación y la toma de decisiones de las personas con discapacidad y/o en situación de dependencia.
- » Promover su autonomía e independencia.
- » Aumentar la satisfacción de las personas con discapacidad y/o en situación de dependencia respecto a la consecución de su proyecto de vida independiente.
- » Facilitar su participación activa como ciudadano/a de pleno derecho.
- » Reducir la sobrecarga y el estrés familiar del entorno de la persona usuaria.
- » Respetar y velar por su dignidad e integridad física.



4

DERECHOS DEL/DE LA ASISTENTE PERSONAL

- » Conocer las tareas y horarios que tiene que desarrollar durante su jornada laboral.
- » Decidir qué tareas quiere realizar y en qué horarios cuando accede a la bolsa de empleo.
- » Poder aceptar o rechazar los servicios que se le ofrecen para trabajar.
- » Saber con antelación, siempre y cuando sea posible, cambios excepcionales en tareas y horarios acordados.
- » Tener acceso a los materiales y recursos necesarios para el correcto desarrollo de sus funciones.
- » Recibir un trato digno y respetuoso por parte de la persona usuaria y de sus convivientes o personas con las que se relaciona y que están en contacto con el/la asistente personal.
- » No ser discriminado/a laboralmente por razón de sexo, religión, edad, cultura, discapacidad, etc.
- » Todos los derechos laborales recogidos en el convenio correspondiente y normativa laboral vigente.





5

OBLIGACIONES DEL/DE LA ASISTENTE PERSONAL

- » Prestar el servicio de acuerdo a las indicaciones y criterios de la persona usuaria.
- » Respetar los derechos de la persona usuaria tanto su integridad como intimidad manteniendo la confidencialidad y el secreto profesional.
- » Cumplir con las obligaciones laborales del convenio de aplicación y normativa laboral.
- » Ser puntual y respetar los horarios acordados.
- » Informar tan pronto como sea posible de la ausencia justificada o la imposibilidad de cumplir con su horario laboral.
- » Acordar con la persona usuaria del servicio todas las modificaciones posibles con la máxima antelación.
- » Atender a los requerimientos de la entidad cogestora del servicio o empresa y cumplir con sus obligaciones con laborales tales como: firma de contrato, nóminas, entrega de justificantes de ausencias...
- » Completar el registro de su jornada laboral.





6

ÁMBITOS DE ACTUACIÓN

La asistencia personal se basa en la filosofía de vida independiente, por ello, los ámbitos de actuación en asistencia personal son muy amplios dado que la persona en situación de dependencia y/o con discapacidad puede participar en cualquier contexto: personal, familiar, educativo, laboral, social, sexual, comunitario, etc.



El/la asistente personal **cubre todos los ámbitos de la vida** de las personas con las que trabaja y debe **adaptarse a cualquier tipo de situación o entorno** y a las personas que se encuentra en él, sabiendo cuál es su lugar y cómo debe interactuar en cada una de esas situaciones.

Es imprescindible que el/la asistente personal sepa **estar en un segundo plano** en todos los ámbitos de la persona, respete su espacio personal, garantice la completa confidencialidad, respete los derechos y deseos de la persona y mantenga la calma en situaciones conflictivas o inesperadas.



7

TAREAS

Las tareas del/de la asistente personal **cubren todas aquellas acciones que la persona, por sus características físicas, sensoriales o cognitivas no puede realizar por ella misma**, cubriendo tanto las actividades básicas como las instrumentales de la vida diaria de la persona, así como otras en las que la persona necesite o desee realizar. Es por ello, que las tareas de un/a asistente personal en su jornada de trabajo irán variando en función de lo que determine la persona usuaria en cada momento, siempre y cuando estén establecidas en su plan individual de vida independiente.

Las tareas del/de la asistente personal son muy difíciles de enumerar y concretar específicamente porque estas son infinitas y variadas en función de la persona con la que trabajemos y su proyecto vital. Según Rodríguez – Picavea y Romanach (2006) enuncian una tipología de actividades que de forma general se pueden agrupar en: **tareas personales, tareas del hogar, tareas de acompañamiento, tareas de conducción, tareas de coordinación, tareas de excepcionales y tareas especiales.**



Durante el desarrollo de estas tareas, el/la asistente personal en todo momento **debe tener en cuenta las decisiones de la persona, sus gustos y preferencias** y nunca dar por hecho las cosas. Debe ser flexible y adaptarse a la persona usuaria, preguntando siempre antes de ofrecer ayuda y ayudando de la forma indicada. Es importante que el/la asistente personal tenga en cuenta que con cada una de las personas con las que trabaje, la forma de hacer las cosas va a ser totalmente diferente y no debe imponer sus métodos o los métodos de otra persona a la persona usuaria con la que esté en ese momento.



7.1. TAREAS PERSONALES

Aquellas **relacionadas directamente con la persona**, tales como el aseo (lavar, duchar, afeitarse, depilar...), vestido y desvestido, ayuda a levantarse de la cama y acostarse, ayuda en las necesidades fisiológicas, ayuda para comer o beber, preparación y toma de medicamentos, atender el teléfono, tomar notas, pasar páginas e incluso tareas de atención a personas que están al cargo de la persona con discapacidad de forma permanente o puntual (hijos/as, sobrinos/as, nietos/as...), siempre acompañado/a de la persona usuaria.

Tenemos que **guiar nuestra intervención profesional siguiendo las indicaciones de la persona** con la que trabajamos en cada momento o de sus familiares o personas autorizadas por él o ella, sabiendo cómo levantar y acostar a la persona usuaria, qué movilizaciones le vienen bien en función de sus necesidades y/o discapacidad, cómo quiere que sea el aseo o la higiene corporal. Qué productos utiliza, cómo lavarse el pelo y los dientes, qué productos utiliza para ello, cómo se afeita o cómo se depila, cómo hacer la manicura y pedicura, qué ropa quiere ponerse, cómo se quiere maquillar, cómo sondarse, qué tipo de sonda utilizar, cómo apoyar a la hora de beber y comer (cortar alimentos, llevarlos a la boca, etc.), cómo administrar la medicación y qué medicamentos toma, cómo atender el teléfono o cómo tomar notas.





7.2. TAREAS DEL HOGAR

Se realizan **dentro de la vivienda**, como la limpieza de la casa, hacer las camas, ordenar la ropa, utilizar los electrodomésticos, hacer la comida e incluso atender animales de compañía o plantas, entre otras.

Es la persona usuaria la que decide en todo momento cualquier aspecto relativo a las tareas de desempeñar.

Tenemos que guiar nuestra intervención profesional sabiendo cómo quiere hacer la cama, qué se quiere limpiar, en qué momento del día y qué días, cómo ejecutar cada tarea y en qué orden, así como qué productos de limpieza se van a emplear o cómo ordenar la ropa. La persona usuaria es quien decide qué quiere comer y no el/la asistente personal. Esta debe indicarle cómo quiere cocinar, qué alimentos se emplean, el orden de elaboración y preparación de los mismos. También, si tiene plantas o animales de compañía, el/la asistente personal debe acatar los métodos de la persona usuaria en el cuidado de sus plantas, cómo y cuándo regarlas o cómo interactuar con sus animales de compañía.





7.3. TAREAS DE ACOMPAÑAMIENTO

Acompañamiento a la persona usuaria **en los diferentes lugares**: en casa, en el trabajo, en la calle (para gestionar papeles, ir al banco, ir a la compra, etc.), en actividades de ocio, viajes y vacaciones, etc.

En el desempeño de las actividades de acompañamiento debemos tener en cuenta que la persona usuaria puede ir acompañada de otras personas (familiares, amigos/as, compañeros/as...) y el/la asistente personal debe mantenerse en todo momento en segundo plano y esperar a recibir sus indicaciones para saber cómo actuar en cada caso. La persona usuaria puede necesitar apoyo en la deambulación y en el traslado de enseres personales.



Hay que respetar sus decisiones teniendo en cuenta qué quiere hacer en casa (pasatiempos, hablar, ver una película, etc.), qué apoyo necesita en el trabajo o si hay que acompañarla o ir a buscarla a algún lugar. Hay que tener en cuenta qué gestiones quiere hacer y cómo necesita el apoyo en cada una de ellas. Si va de compras, puede necesitar apoyo para transportar la compra, para probarse ropa o para alcanzar productos de las estanterías, entre otras. Las actividades de ocio pueden ser muy variadas (paseos, tomar algo, comer fuera, ir al cine, teatro, museos, etc.) y el/la asistente personal debe acompañar a la persona usuaria independientemente de si le gusta o no esa actividad.



7.4. TAREAS DE CONDUCCIÓN

Para **llevar o recoger a la persona usuaria** a un determinado lugar o acompañarla a recoger a terceros. Las tareas de conducción siempre se hacen con el vehículo de la persona usuaria, nunca con el vehículo del/de la asistente personal.

Tenemos que guiar nuestra intervención profesional respetando la normativa de tráfico, no conducir con imprudencia, no conducir bajo los efectos del alcohol, fijarse en el firme de la carretera evitando socavones y baches, etc.

7.5. TAREAS DE COMUNICACIÓN

Interpretación oral y apoyo en la comunicación y en la transmisión del mensaje a personas con problemas para comunicarse. Ejemplos: Lengua de Signos para personas con discapacidad auditiva, interpretación de los diferentes Sistemas Alternativos y Aumentativos de Comunicación que en ocasiones utilizan personas con diferentes necesidades en la comunicación (pictogramas, paneles, *apps*...), etc.

Tenemos que guiar nuestra intervención profesional sabiendo transmitir el mensaje que la persona quiere, no terminar sus frases, hablar con claridad, sin elevar la voz, adaptar el lenguaje en función de la persona con la que hablemos y respetar los tiempos de la persona usuaria.

7.6. TAREAS DE COORDINACIÓN

Son las referidas a la **planificación del día a día y a la ayuda de toma de decisiones** siempre respetando sus tiempos y teniendo en cuenta sus gustos y preferencias.

Por ejemplo, tener en cuenta los gustos y las preferencias de la persona para elaborar un menú, tener paciencia si tarda en tomar determinadas decisiones, etc.





7.7. TAREAS EXCEPCIONALES

Son aquellas que **resultan de una situación imprevista** provocadas por fenómenos extraordinarios dentro de las que se incluyen los momentos de crisis de las personas.

Tenemos que actuar con paciencia y serenidad, establecer protocolos previos a las situaciones de emergencia que se puedan en los momentos de crisis de las personas usuarias del servicio, tener teléfonos de emergencias de los/as usuarios/as.

7.8. TAREAS ESPECIALES

Podrían ser las **referidas a las actividades relacionadas con las relaciones sexuales** entiendo estas las que implican acompañamiento y preparación.

Siempre actuar respetando su intimidad, actuar de acorde al procedimiento que establezca, no juzgar ni emitir juicios de valor, actuar con seriedad y serenidad.

8

ÉTICA EN EL SERVICIO INTEGRAL DE ASISTENCIA PERSONAL

El Servicio Integral de Asistencia Personal exige crear un espacio de compromiso y confianza entre el/la asistente personal y la persona usuaria, promoviendo una conducta profesional íntegra y respetuosa que se basará en los siguientes principios:



INTEGRIDAD. Tiene que ver con la prestación del servicio con calidad, tratando a la persona por igual, de forma amable, educada y respetuosa.



RESPECTO Y NO DISCRIMINACIÓN. Es obligatorio respetar la diversidad en todas las formas compatibles con la dignidad humana y los derechos humanos universales, teniendo en cuenta la no discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social; utilizando una comunicación asertiva y ofreciendo un trato digno y cordial.



- » **RESPONSABILIDAD.** La persona debe responder por sus actos y decisiones, de acuerdo con los derechos y obligaciones que le competen.
- » **CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD.** Compromiso con el respeto del derecho a la intimidad de la persona. Es de suma importancia que nada de lo que ocurra durante el desarrollo del servicio se comente fuera de él, ni siquiera con las personas del entorno de la persona usuaria.
- » **OBJETIVIDAD.** Admitir diferentes opiniones y criterios, teniendo en cuenta las decisiones de la persona, siempre y cuando no implique un riesgo, tanto para él como para terceros.
- » **IGUALDAD.** Firme compromiso con la igualdad de oportunidades, rechazando cualquier tipo discriminación.





Entre los valores éticos que han de informar y limitar dicha actuación, destacan los siguientes:

- » Respeto a la libre determinación y control del servicio por parte de la usuaria, que es quien ostenta el poder de decisión respecto a la asistencia y a quien se debe preguntar y respetar sobre sus preferencias individuales.
- » Respeto a su autonomía, evitando interferencias en las decisiones adoptadas por la persona usuaria.
- » La relación entre la persona usuaria y su asistente personal se fundamenta en la confianza y exige de este una conducta profesional íntegra, diligente, empática y exenta de paternalismos.
- » Observancia del secreto profesional, guardando la confidencialidad debida sobre la vida privada de la persona usuaria y respetando sus relaciones familiares y sociales.
- » Discreción de las conversaciones e información privada, evitando emitir juicios de valor.
- » Respeto a la intimidad, integridad y dignidad, prestando la diligencia debida en el trato con el cuerpo y patrimonio de la persona usuaria.
- » Cordialidad en la relación sin necesidad de entablar una amistad. Tanto el/la asistente personal como la persona usuaria deben delimitar el cometido de cada uno.



IMPULSA IGUALDAD

Castilla y León



Paseo de Zorrilla, 160, 47006 Valladolid

Calle Hípica, 9, 47007 Valladolid



983 140 160



asistenciapersonal@cyl.impulsaigualdad.org



www.tuasistentepersonal.org

