

# PAUTAS DE ACTUACIÓN

## CENTRO DON ORIONE

### Posada de Llanes, Asturias

*Estas “pautas de actuación” del Centro Don Orione están pensadas como una herramienta de trabajo para todos los empleados del mismo y responden a la necesidad de ir a una, de ponernos de acuerdo en el funcionamiento diario en nuestro servicio de alojamiento. Hemos procurado que participasen los empleados del Centro en su realización, especialmente los que están en atención directa dada su experiencia. El Equipo de Dirección ha trabajado en la unificación de las aportaciones y en la redacción del texto final. No pretendemos dar unas pautas exhaustivas sino unas líneas de actuación que nos permitan ver el sentido de lo que hacemos y con ellas poder dar respuesta práctica a distintas situaciones. Algunas medidas pueden parecer un poco utópicas o difíciles de conseguir con determinados grupos o con algunos usuarios pero queremos que sean el ideal a conseguir. Aunque en ocasiones y en la práctica nos quedemos lejos del objetivo, queremos que éste funcione como estímulo que nos lleve a lograr estar cada vez más cerca de nuestros objetivos. Esperamos que esta herramienta de trabajo aporte claridad de actuación a todos los profesionales, especialmente a los que empiezan a trabajar con nosotros y tienen que aprender de la experiencia acumulada.*

## **CONSIDERACIONES GENERALES DEL AMBIENTE**

- Siempre que podamos, trabajaremos con grupos reducidos donde las personas atendidas estén cómodas y se sientan acogidas.
- Además de la eficacia, daremos importancia a detalles como el bienestar, la calidez, que el ambiente sea agradable a los sentidos, al bien sentir y que se adapte a criterios socialmente adecuados.
- Planificaremos las situaciones con el objetivo de posibilitar, al menos en las secuencias sencillas e inmediatas, la posibilidad de elegir.
- Trabajaremos para conseguir que las personas con discapacidad con las que trabajamos sean consideradas como miembros valorados de la sociedad.
- Nuestro servicio debe estar centrado en el usuario, es decir, adaptado a las necesidades de los individuos y no a otros aspectos organizativos. Como servidores de los

usuarios tenemos un compromiso con las personas a las que servimos.

- Deberemos recordar siempre el respeto a sus derechos como personas que son y cuidar la calidad del contacto interpersonal que establecemos con ellos.
- Favoreceremos siempre la relación con sus familiares y tendremos siempre presente que nosotros no podemos sustituirles.
- Nuestro servicio debe ir encaminado a ofrecerles una vida de calidad no sólo como bienestar sino también como desarrollo personal y disfrute de oportunidades reconociendo su derecho a participar y disfrutar de la vida.

## **A) PAUTAS DE ACTUACIÓN EN EL COMEDOR Y RESPECTO A LA ALIMENTACIÓN**

*Encaminadas a conseguir la máxima autonomía de cada persona, la adecuación a formas socialmente convenientes y deseables en el comedor y que el acto de comer sea agradable y satisfactorio.*

- En el comedor, los apoyos deben ser los necesarios para cada persona, fomentando su participación en todas las tareas (preparar el comedor, trasladar la comida, servir y trocear la comida, comer, etc...).
- Las manos se lavan siempre antes de hacer uso del comedor.
- El inicio y fin de las comidas se delimita mediante una breve oración (señal de la cruz, acción de gracias, canto, etc...).
- La comida se sirve cuando todos estén sentados.
- Las cantidades deben personalizarse según las necesidades de cada usuario.
- La comida se coloca en las mesas o se sirve en bandejas, soperas o ensaladeras, según el menú.

- Cada comida se sirve en un plato diferente, incluido el postre, disponiendo los cubiertos necesarios para cada plato.
- En el comedor todos los usuarios beben lo mismo. Las bebidas que se adquieren a título personal no pueden llevarse al comedor.
- Se adaptan los menús para aquellas personas que padecen algún tipo de enfermedad que exige una determinada dieta: diabetes, tensión alta, colesterol.
- Se da opción a elegir en lo que se refiere a postres, desayunos, meriendas y en cuantas ocasiones sea posible.
- Aun manteniendo el respeto a la libertad de elección, se intenta animar a los usuarios a que consuman todo tipo de alimentos, sobre todo los que menos gustan, incluso programando actividades que incidan sobre la importancia de una dieta variada para una buena salud.
- En las comidas se utiliza el tiempo necesario para que éstas sean momentos tranquilos, agradables y disten-

didados. La duración de la comida y la cena ha de oscilar aproximadamente entre 45 y 60 minutos.

- Han de cuidarse el espacio y enseres del comedor asegurando su limpieza y buen estado de conservación, reponiéndolos siempre que sea necesario (decoración, mesas, manteles, vajilla, cubiertos, etc...).

## **B) PAUTAS DE ACTUACIÓN PARA EL ASEO E HIGIENE PERSONAL Y BUCAL**

*Encaminadas a conseguir el máximo de autonomía de cada persona, la instauración de hábitos saludables y el disfrute de cada persona en su propio cuidado y con su propia imagen.*

- Los usuarios se duchan diariamente una vez, preferiblemente al levantarse, lo que no excluye otras duchas posteriores en caso de necesidad.
- En la ducha nos aseguramos que el enjabonado de cuerpo y cabeza sea el adecuado, así como el aclarado y secado posteriores.
- Los chicos van a la ducha con su toalla y sus chanclas.

- Se intenta mantener el respeto hacia la intimidad y privacidad de cada usuario, sea cual sea el nivel de apoyo que requiera para su higiene personal.
- La ropa interior se cambia todos los días.
- El afeitado, así como el corte de uñas, pelo, etc. se efectúa según la necesidad individual de cada usuario y en los lugares apropiados (habitaciones o baños; en ningún caso en el comedor, en la sala de estar, o en los patios)
- Cada usuario dispone de utensilios propios para el aseo e higiene
- El cepillado de dientes se realiza después de desayuno, comida y cena, siempre después de tomar la medicación.
- La tarea de cepillado se realiza adecuadamente y durante el tiempo necesario para que ésta sea efectiva. Se programan actividades de entrenamiento para la adquisición de una técnica correcta de cepillado.
- Cada usuario dispone de útiles personales para la higiene bucal, en especial cepillo (manual o eléctrico) y

vaso propio, así como pasta dental y en su caso, colutorio e hilo dental, que han de utilizarse racionalmente.

- Se fomenta la máxima participación de los usuarios en las tareas de aseo e higiene personal y bucal. La intensidad de los apoyos varía según las necesidades y capacidades de cada usuario. En algunos casos es necesario apoyo físico para el desarrollo adecuado de la tarea y en otros únicamente supervisión.

### **C) PAUTAS DE ACTUACIÓN RESPECTO A SALUD Y MEDICACIÓN**

- Si se detecta por parte del personal un problema de salud manifiesto en algún usuario, se comunica en primera instancia al educador/a del grupo, que a su vez se coordina con el área de salud de cara a la valoración del caso. No obstante, si el educador no se encuentra y el problema se valora como urgente, el personal de

atención presente lo comunica directamente al área de salud o en su defecto a algún responsable del Centro.

- Cuando se trata de problemas de salud comunicados por el propio usuario y respecto a los cuales no existe una sintomatología manifiesta, se realiza un seguimiento de cara a contrastar la demanda y valorar la posible derivación del caso al área de salud.
- Se presta atención de forma continuada al estado de salud de los usuarios, adoptando asimismo medidas preventivas tales como: ropa de abrigo adecuada según la ocasión, protección frente al sol, previsión de situaciones de riesgo de accidente, raciones adecuadas y alimentación equilibrada, ejercicio físico, etc.
- En caso de ingreso hospitalario de un usuario, desde el Centro se establecen las medidas organizativas necesarias para su acompañamiento, previa coordinación con la familia siempre que esto sea posible.
- La gestión de las consultas médicas, el acompañamiento de los usuarios y la gestión de la medicación, así como su puesta a disposición de los responsables

de cada grupo son competencia del personal del área de salud.

- No se administra a los usuarios ninguna medicación sin prescripción médica.
- La medicación se administra respetando las pautas establecidas por el médico que son transmitidas por el personal del área de salud a cada grupo. Con carácter general los momentos establecidos para la toma de medicación son: por la mañana antes de la ducha, después de la comida y antes de acostarse.
- La medicación se custodia en cada grupo en un lugar adecuado y seguro fuera del alcance de los usuarios. Además se habilita un espacio adecuado para administrar con tranquilidad la medicación a los usuarios, cuidando de que ésta se tome acompañada de agua en vasos individuales, con la atención necesaria para evitar confusiones y garantizar la ingesta.

## **D) PAUTAS DE ACTUACIÓN RESPECTO A ROPA Y CALZADO**

- Los propios usuarios escogen su ropa y calzado conforme a sus necesidades y a sus gustos siempre que sea posible, contando en todo caso con la orientación del personal de atención.
- Las compras se realizan preferiblemente de forma individualizada o en pequeño grupo, evitando atuendos idénticos y fomentando la personalización en el vestido y calzado.
- Los usuarios disponen de un armario y una mesita propios donde guardar toda su ropa y calzado siempre que sea posible, siendo asimismo los responsables de mantener los armarios ordenados y limpios en la medida de sus capacidades.
- Con la periodicidad adecuada se revisa por parte de los educadores/as toda la ropa y calzado de los usuarios, verificando que se encuentre en buenas condiciones y

procediendo a su renovación cuando se considera necesario.

## **E) PAUTAS DE ACTUACIÓN RESPECTO A EMERGENCIAS**

- Ante una emergencia de salud (atragantamiento, traumatismo o herida grave, etc.) se solicita ayuda a los responsables del Centro y si no se encuentran se avisa directamente al número de emergencias (112). Mientras llega la ayuda, se aleja al resto de usuarios del lugar dejándoles bajo supervisión y, si se tienen los conocimientos necesarios, se practican los primeros auxilios.
- Ante emergencias relacionadas con la infraestructura o las instalaciones (incendio, etc.), se evacua a los usuarios (siguiendo el protocolo de evacuación), llevándoles a un lugar seguro y se solicita ayuda a los responsables del Centro. Si no se encuentran y dependiendo de cual sea el tipo de problema y la

magnitud del mismo puede intentarse hacer frente a la situación (por ej. mediante el uso de extintores ante un conato de incendio) y/o avisar directamente al número de emergencias (112).

- Cuando se produce una fuga o escapada de algún usuario y no es posible evitarla en un primer momento, se comunica a los responsables del Centro.

## **F) PAUTAS DE ACTUACIÓN RESPECTO A SALIDAS Y EXCURSIONES**

*Encaminadas a disfrutar del mundo real, a mejorar la imagen que tienen de sí mismos y su autoestima y a mejorar la integración social en lugares públicos de las personas a las que servimos.*

- Las salidas se planifican con antelación, preferiblemente en la programación mensual, y también se registran con posterioridad.
- Los usuarios participan, en la medida de sus posibilidades, en todo el proceso previo a la salida (elección del destino, visitas y actividades a realizar, etc.)

- En cualquier caso, con la suficiente antelación se anticipa información a los usuarios sobre el plan de la salida o excursión.
- Se informa de todas las salidas o excursiones a los responsables del centro, los cuales también deben aprobar previamente las salidas extraordinarias que supongan varios días fuera del centro.
- Se informa de las salidas o excursiones a todos aquellos servicios del centro que se ven afectados por las mismas.
- Para cada salida a competiciones u otros eventos a los que acuden usuarios de distintos grupos, se designa un responsable que, junto con la coordinación del Centro, planifica todos los extremos de la misma (horarios, grupos, actividades complementarias, planes alternativos, etc.)
- Para las salidas a competiciones o similares se formula una propuesta previa de posibles participantes o asistentes teniendo en cuenta estos criterios: habilidades para el deporte o competición de que se trate,

comportamiento en alojamiento y en talleres, y frecuencia con la que se ha participado en este tipo de salidas.

- Antes de informar a los usuarios y de inscribirles, se cierra la lista definitiva de participantes/asistentes, previa comunicación con los responsables de los distintos servicios implicados en la atención a los mismos, con el objeto de coordinarse y evitar decisiones unilaterales.
- Cuando la salida o excursión programada implica el uso de una o varias furgonetas, se comprueba previamente su disponibilidad en las fechas previstas y se reservan en el registro correspondiente que debe respetarse por todos.
- En las salidas o excursiones se evita el transporte de la comida o bebida en cajas y su reparto a discreción. Es preferible personalizar las raciones utilizando mochilas o bolsas de picnic individuales, tarea que realizan los responsables de la salida.

## **G) PAUTAS DE ACTUACIÓN RESPECTO A DISCIPLINA Y SANCIONES**

- Como principio general, es preferible realizar una labor preventiva tratando de incentivar conductas positivas a través del refuerzo y del reconocimiento.
- Cada grupo tiene unas normas básicas de convivencia expresadas de un modo sencillo y accesible para que estén al alcance de los usuarios, de modo que éstos puedan conocerlas y comprenderlas en lo posible.
- El cumplimiento continuado de las normas, así como el esfuerzo por mejorar se reconoce con determinados privilegios de una forma pública y solemne.
- El incumplimiento de las normas de convivencia conllevará imposición de sanción, preferiblemente retirada de privilegios.
- La imposición de sanciones ante conductas negativas se valora, de forma individualizada y, según su trascendencia, por la persona que está atendiendo al usuario

en ese momento o por el equipo de trabajo, apoyado, en su caso, por los responsables del centro.

- Cuando se imponen determinadas sanciones a medio o largo plazo, se puede dejar abierta, en función de la actitud del usuario, la posibilidad de redimir parcialmente la sanción recuperando parte de los privilegios retirados.
- Únicamente se recurre a medidas de contención física o aislamiento en habitación cerrada excepcionalmente, cuando la situación no puede ser desactivada por otros medios, con el fin de controlar conductas violentas o de alto riesgo para la salud o integridad física del individuo o de otras personas y no como métodos de castigo.
- *PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ADOPCIÓN DE LA MEDIDA DE AISLAMIENTO EN HABITACIÓN CERRADA:*
  1. Esta medida está indicada únicamente en las siguientes situaciones:
    - Riesgo de lesiones a otras personas (agresiones a usuarios, personal, etc.)

- Riesgo de lesiones para el propio usuario (cortes por cristales, atropellos o accidentes durante una fuga, etc.)
  - Riesgo de daños significativos en las instalaciones o en las propiedades de otras personas (cristales, puertas, vehículos, mobiliario, etc.)
  - Refuerzo negativo de un tratamiento conductista pautado previamente
  - Otros motivos que supongan riesgo para el usuario u otras personas
2. Se solicita, por el personal de atención directa, la autorización previa de algún responsable del Centro. Si esto no fuera posible, la autorización debe solicitarse inmediatamente después en persona o, en último caso, telefónicamente.
  3. En cada ocasión que se adopta la medida de aislamiento en habitación cerrada, se cumplimenta el formulario de registro específico, con la firma de la persona de atención directa y la del responsable del Centro que autoriza la medida.

4. El aislamiento en habitación cerrada está limitado a un tiempo máximo de ocho horas, tras las cuales se debe levantar o, en su caso, solicitar una nueva autorización para prorrogar la medida si se considera estrictamente necesario. No obstante y con carácter general, el tiempo de permanencia tratará de reducirse al mínimo imprescindible para evitar situaciones de riesgo.
5. Durante la aplicación de la medida, se presta una especial atención a la seguridad del usuario tomando las medidas oportunas para evitar cualquier riesgo. Es importante retirar al usuario cualquier objeto con el que pueda provocarse algún daño (cinturón, objetos cortantes, etc.)
6. Asimismo, es imprescindible realizar, por parte del personal de atención directa, un seguimiento periódico de la evolución del usuario al menos cada hora, dejando constancia de todas las visitas en el formulario de registro.

## **H) PAUTAS DE ACTUACIÓN RESPECTO A DESCANSO Y SUEÑO**

- Durante el día se intenta que los usuarios se mantengan activos y practiquen algún tipo de actividad física, evitando en lo posible el sedentarismo para así favorecer su descanso nocturno y su bienestar general.
- Después de la cena y antes de ir a la cama, se trata de fomentar un ambiente relajado y tranquilo en los grupos, con rutinas que preparen el descanso nocturno (tomar medicación, lavar dientes, ir al baño, poner pijama, etc.)
- Se informa a los vigilantes nocturnos, por parte del personal de atención directa, sobre cualquier incidencia producida durante la jornada y que pueda producir previsiblemente una alteración en el sueño de los usuarios.
- Los vigilantes nocturnos registran diariamente las incidencias que se produzcan durante la noche en cada grupo.

## **I) PAUTAS DE ACTUACIÓN RESPECTO A RELACIÓN CON LAS FAMILIAS**

*Encaminadas a fomentar la relación de las personas con discapacidad con sus familiares para que disfruten mutuamente del contacto y éste se lleve a cabo de la forma más adaptada posible a las necesidades y posibilidades de cada familia.*

- Las familias pueden visitar a los usuarios siempre que lo deseen, aunque es preferible que lo hagan en horarios no laborables y avisando siempre con antelación al grupo de alojamiento o a algún responsable del centro.
- Asimismo, las familias pueden llamar por teléfono a los usuarios siempre que lo deseen en horario de 20,30 a 21,30 de la tarde-noche.
- Las visitas familiares son previamente comunicadas al personal de atención directa propiciando así la coordinación entre los diferentes servicios.
- Los familiares esperan al usuario en la recepción mientras desde allí se avisa al grupo de su llegada y,

del mismo modo, cuando vuelven con el usuario esperan en recepción mientras se avisa al grupo para que alguien venga a llevarle.

- La información trasladada a los familiares, tanto en persona como telefónicamente, debe ser concisa y relativa únicamente a su familiar, evitando aportar excesivos detalles que puedan provocar confusión o inseguridad y evitando también comentarios sobre otros usuarios. Tampoco procede realizar con las familias juicios de valor a nivel personal que puedan transmitirles preocupación o desconfianza.
- Ante cualquier situación extraordinaria que afecta a un usuario, el educador del grupo es el encargado de comunicarla a sus familiares. No obstante, si la situación supera la responsabilidad propia del educador o si éste no se encuentra en el Centro, lo hará el director o un miembro del equipo de dirección.
- El personal de atención directa derivará a la Dirección o a los miembros del Equipo de Dirección cualquier queja

o discrepancia respecto a la atención que recibe el usuario.

## **J) PAUTAS DE ACTUACIÓN RESPECTO A VACACIONES**

*Encaminadas a lograr que todos los usuarios del Centro disfruten de vacaciones dentro y fuera del Centro sea con familia, con el propio Centro o en otras alternativas.*

- Cuando se van aproximando los periodos vacacionales es conveniente motivar positivamente a los usuarios, haciéndoles ver que las vacaciones no implican necesariamente marcharse del centro, sino que suponen un merecido descanso en su actividad habitual y una oportunidad para realizar actividades diferentes e ilusionantes.
- Es importante programar actividades extraordinarias sobre todo para los que se quedan en el Centro, intentando hacerles partícipes para que disfruten al máximo.

- Ante los periodos vacacionales se facilita información a cada usuario sobre su situación personal, propiciando que ésta sea asimilada con naturalidad y evitando situaciones de desasosiego e incertidumbre.
- Se traslada a los familiares la necesidad de respetar las fechas establecidas para los periodos vacacionales, haciéndoles partícipes de los trastornos que originan las marchas o incorporaciones fuera de las mismas. No obstante, el centro es flexible ante las circunstancias de cualquier familia, acordando en estos casos periodos vacacionales alternativos.
- Ante la solicitud, por parte de los familiares, de modificaciones en los periodos vacacionales acordados, se les deriva al director o a algún miembro del equipo de dirección.

## **K) PAUTAS DE ACTUACIÓN RESPECTO A DEPORTES, OCIO Y TIEMPO LIBRE**

*Encaminadas a ofrecer actividades recreativas a los usuarios que les permitan disfrutar, divertirse, distraerse y sentirse satisfechos y que presuponen organización y encuentro con otras personas.*

- Se fomenta el deporte en los usuarios intentando que lo perciban como algo sano y agradable e intentando también que cada uno practique el deporte que más le guste.
- Para un buen aprovechamiento del tiempo libre de los usuarios se planificarán actividades mensualmente. Dicha planificación mensual reservará un espacio significativo para la práctica deportiva.
- Para planificar las actividades deportivas mensuales es importante contar con la participación de los usuarios y con el asesoramiento del responsable del área deportiva que también apoya en la realización de las mismas.

- En la práctica de deportes o de actividades de ocio se fomenta la libre elección, atendiendo a los gustos y/o habilidades de los usuarios y tratando de ofrecer dos o más propuestas.
- Se aprovechan las iniciativas y propuestas de actividades en el entorno, participando en la medida de lo posible, de cara a favorecer la integración y la normalización.
- El desarrollo de las propuestas cotidianas de ocio y tiempo libre se realiza en pequeños grupos, con el fin de fomentar la interacción individual y la atención personalizada.
- Los sábados se procura desarrollar actividades o salidas grupales fuera del centro a lo largo del día.
- Es importante anticipar a los usuarios las actividades de ocio que se van a realizar, y también realizar una revisión y valoración posterior de las mismas con el objetivo de dar sentido a la propia actividad.

\*\*\*\*\*