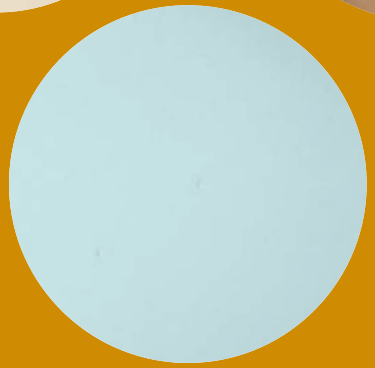


Manual d'acollida

Les Hortènsies
Centre residencial per a persones amb discapacitat

FSFA
Fundació Sant Francesc d'Assís

Sobretot, persones.

Carta de benvinguda

Benvolgut, benvolguda,

Et dono la benvinguda a la Fundació Sant Francesc d'Assís i al grup de professionals que en formen part. Estic molt content de poder comptar amb tu i et dono les gràcies per invertir la teva experiència en ajudar-nos a millorar. Nosaltres també et donarem el millor que tenim, i tots junts aconseguirem el nostre gran objectiu: cuidar les persones.

No parlem d'una feina, sinó d'una vocació. Per aquest motiu en els tres centres de la Fundació Sant Francesc d'Assís (Les Hortènsies, Can Torras i Montseny) hi ha persones que ens necessiten i, des d'avui, et necessiten a tu. Ajudaràs a millorar la seva qualitat de vida i a potenciar la seva integració dins la família i la societat.

Les persones sempre són primer i hi ha dues paraules que ens ajuden a donar un servei de primer nivell: **compromís** i **sinergia**.

El compromís és una paraula molt completa perquè ens parla d'implicació, de treball diari en tot allò que fem, però sobretot ens parla d'amor. Amor per les persones i amor per la nostra vocació. Sense, seria impossible fer el que fem.

La segona paraula que t'he mencionat és sinergia. L'ús que se n'ha donat els darrers temps pot fer pensar que li ha restat força, però no és així. La sinergia és el concepte que ens deixa ben clar que sumem esforços perquè volem arribar a un objectiu comú: les persones.

Nosaltres sols no ho podem fer, hem de col·laborar per aconseguir-ho i per això estic molt content de poder comptar amb tu.

Ara estem encara més a prop de les persones.

José M. Cuartero Olona
Director general de la Fundació Sant Francesc d'Assís

Índex

1 La Fundació ... 4

1.1 Nosaltres ... 5
1.2 La nostra missió ... 6
1.3 La nostra visió ... 6
1.4 Els nostres valors corporatius ... 6
1.5 Els nostres principis ... 6
1.6 El model de transversalitat de FSFA ... 7
1.7 Recursos estructurals o centres ... 9
1.8 Estructura organitzativa o organigrama: òrgans, departaments, àrees, i perfils professionals ... 10
1.9 Estructura física i de serveis de Les Hortènsies ... 12

2 Marc normatiu i condicions laborals ... 13

2.1 Normes bàsiques d'actuació ... 14
2.2 Condicions Laborals ... 16

3 Prevenció de riscos laborals ... 20

3.1 Conceptes generals de prevenció de riscos laborals ... 21
3.2 Mesures de prevenció de riscos laborals genèrics per a tots els professionals ... 22
3.3 Prevenció de riscos laborals específics segons perfil professional ... 32
3.4 Notificació de lesions ... 43

4 Criteris en el procés d'informació ... 45

4.1 Introducció ... 46
4.2 Objectius ... 46
4.3 Com informar ... 47
4.4 Què informar ... 48
4.5 Qui ha d'informar ... 48
4.6 Registres ... 50

5 Protecció de dades personals ... 51

5.1 Seguretat de les dades assistencials personals (Expedient Individual Assistencial o Història Clínica) ... 52
5.2 Codi de bones pràctiques per a la protecció de dades personals ... 53

6 Dades de contacte de la Fundació ... 57

6.1 Montseny ... 58
6.2 Can Torras ... 58
6.3 Les Hortènsies ... 58

1 La Fundació

1.1 **Nosaltres** 5

1.2 **La nostra missió** 6

1.3 **La nostra visió** 6

1.4 **Els nostres valors corporatius** 6

1.5 **Els nostres principis** 6
- 1.5.1 Fundacionals 6
- 1.5.2 Bàsics d'actuació 6
- 1.5.3 Generals 7

1.6 **El model de transversalitat de FSFA** 7
- 1.6.1 Línia ètica 7
- 1.6.2 Línia normativa 8
- 1.6.3 Línia assistencial 8

1.7 **Recursos estructurals o centres** 9
- 1.7.1 Can Torras | Centre Sanitari d'atenció intermèdia 9
- 1.7.2 Les Hortènsies | Centre Residencial per a persones amb discapacitat 9
- 1.7.3 Montseny | Centre Residencial per a persones grans 9

1.8 **Estructura organitzativa o organigrama: òrgans, departaments, àrees, i perfils professionals** 10
- 1.8.1 Organigrama Fundació Sant Francesc d'Assís 10
- 1.8.2 Organigrama Les Hortènsies 11

1.9 **Estructura física i de serveis de Les Hortènsies** 12

1.1 Nosaltres

Som una entitat **sense ànim de lucre i de caràcter privat**. Fundada l'any 1977 al municipi d'Alella (Maresme) va representar una de les entitats pioneres a la comarca en el sector d'atenció a les persones amb discapacitat i, més tard, de la gent gran.

Des de fa 40 anys treballem amb i per les persones que pateixen algun tipus de dependència associada a:

- La discapacitat psíquica
- La malaltia
- La vellesa

La nostra experiència i voluntat de millora constant ens han permès consolidar uns serveis d'alta qualitat, convertint la Fundació en referent **dins el sector assistencial**. I tot això és gràcies a un **equip humà** d'alta professionalitat, eficàcia i responsabilitat.

1.2 La nostra missió

Donar assistència a les persones que pateixen problemes socials, sanitaris o una discapacitat psicofísica, mitjançant una **atenció integral, de qualitat i sostenible**, potenciant al màxim les seves capacitats, i centrada en els drets de la persona.

1.3 La nostra visió

Aconseguir un nivell d'expertesa acreditada, per **ser referents en els nostres àmbits d'actuació**, i poder donar resposta a les necessitats del nostre entorn social amb la màxima equitat.

1.4 Els nostres valors corporatius

- Compromís social
- Professionalitat
- Humanisme
- Honestedat

1.5 Els nostres principis

1.5.1 Principis Fundacionals

- La Fundació, per principi, és apolítica i confessional, ha de potenciar al màxim el respecte als drets humans i l'atenció humanitària.
- Llur actuació és benèfica i sense ànim de lucre.
- Ha de donar una atenció de qualitat a persones amb problemes socials, sanitaris o una disminució psíquica, física o sensorial, donant prioritat a les que estan mancades dels mitjans bàsics per a llur atenció.
- Assumeix la voluntat i el compromís d'una continuïtat i perdurar en el temps.

1.5.2 Principis Bàsics d'actuació

Tenim el deure de:

- donar cobertura a les necessitats bàsiques dels usuaris. Hem de vetllar per la dignitat de la seva imatge personal.
- ser sensibles a les seves necessitats emocionals. Hem de donar resposta a les seves demandes explícites o implícites.
- respectar la seva intimitat. Hem de protegir aquesta intimitat encara que no en siguin conscients.
- potenciar l'autonomia personal dels usuaris; afavorir la seva integració social per tal de millorar-li la qualitat de vida.

1.5.3 Principis Generals

La relació entre les persones que formen la Fundació (persones ateses, familiars, treballadores) s'ha de fonamentar en:

- el màxim respecte mutu de tots els drets humans de la persona.
- tots tenim el mateix objectiu final que és cobrir, amb la màxima qualitat tècnica i humana possible, les necessitats de totes les persones ateses.
- la relació ha de tenir un caràcter d'empatia personal amb actituds positives de col·laboració mútua.

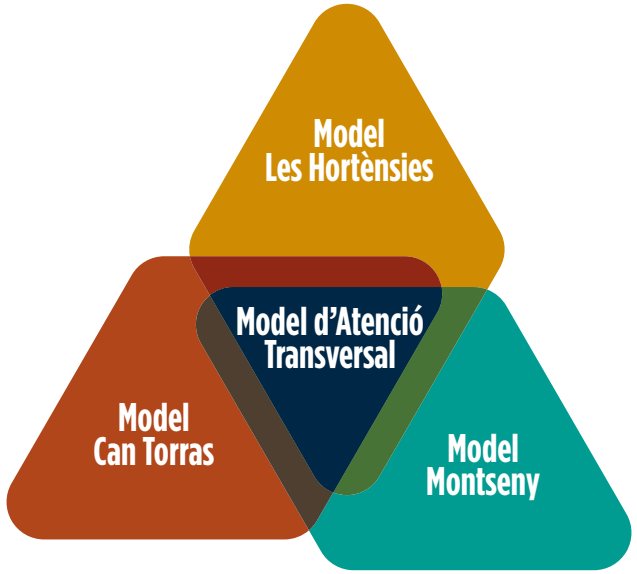
Si habitualment tenim present la possible reacció que poden ocasionar en els altres les nostres actuacions, podrem evitar situacions en què, segurament de forma inconscient, ferim les sensibilitats de les persones que ens envolten. Posar en pràctica aquest mecanisme d'actuació equivaldrà a:

- tenir present en cada moment l'efecte o el perjudici que pot causar la comunicació i el treball en equip a les persones amb qui ens relacionem.
- un procés de millora continuada, compartint un afany de superació personal per fer les coses cada dia més bé.
- posar en coneixement de la persona de referència en cada cas, qualsevol actuació o actitud que es consideri millorable o que dificulti aquest procés de superació (aquesta és una mesura imprescindible per a aconseguir aquest objectiu).

Un entorn que reuneixi aquestes característiques serà el punt de partida per aconseguir la confiança mútua i un ambient general de benestar entre totes les persones que el comparteixin.

1.6 El model de transversalitat de FSFA

A FSFA ens regim per un **model d'atenció a les persones comú i transversal**, que s'integra dins el model propi de cada centre.



El model transversal de la Fundació es fonamenta en **tres eixos**:

1.6.1 Línia ètica

- Un pla d'atenció centrat en els desitjos de la persona i el seu entorn social i familiar.
- Proposem la limitació de les atencions terapèutiques sense un fi beneficiós clar.
- Vetllem per no limitar les atencions terapèutiques amb un benefici positiu en persones amb discapacitats.

1.6.2 Línia normativa

- Exigència de l'acompliment normatiu acreditat.
- Realització d'una gestió amb criteris de màxima transparència a tots els nivells.

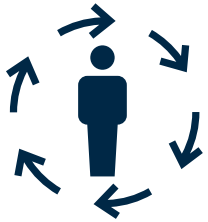
1.6.3 Línia assistencial

Entenem l'assistència de les persones quan l'emmarquem en els següents eixos:

Humanística
Treballem orientats totalment a la persona: és el centre del nostre interès.

Integral
Planifiquem i coordinem amb criteris i objectius comuns el nostre equip.

Holística
Entenem la persona com un tot, condicionat pel seu entorn social i familiar.



Continuada
Esgotem tots els recursos assistencials propis abans de requerir una actuació externa.

Multidisciplinar
Diferents perfils professionals vetllen per les necessitats de cada cas.

Integrada
Ens coordinem amb els agents assistencials externs que atenen els nostres usuaris.

1.7 Els nostres centres

Disposem de **tres centres propis** on desenvolupem la nostra activitat vers les dependències.

Els nostres centres es **complementen**. Aquesta sinergia permet afrontar amb una visió conjunta la complexitat clínica, assegurar la continuïtat assistencial i compartir recursos.

A la Fundació ens regim per un **model d'atenció a les persones comú i transversal**, que s'integra dins el model propi de cada centre.

1.7.1 Can Torras - Centre Sanitari d'atenció intermèdia

Atenem a **persones que pateixen malalties cròniques o que estan en un procés de convalescència temporal** i requereixen d'una atenció sanitària continuada, especialitzada i de qualitat.

- 61 llits de Llarga Durada, 34 llits de Convalescència.
- 25 places d'Hospital de Dia.
- Centre Proveïdor del CatSalut des de 1986.
- Ubicat a Alella.

1.7.2 Les Hortènsies - Centre Residencial per a persones amb discapacitat

Atenem a **persones amb discapacitat intel·lectual, trastorns de conducta i amb necessitats de suport generalitzat**.

- 156 places residencials.
- 12 places d'atenció diürna especialitzada.
- Concertat amb el SISPAP.
- Ubicat a Alella.

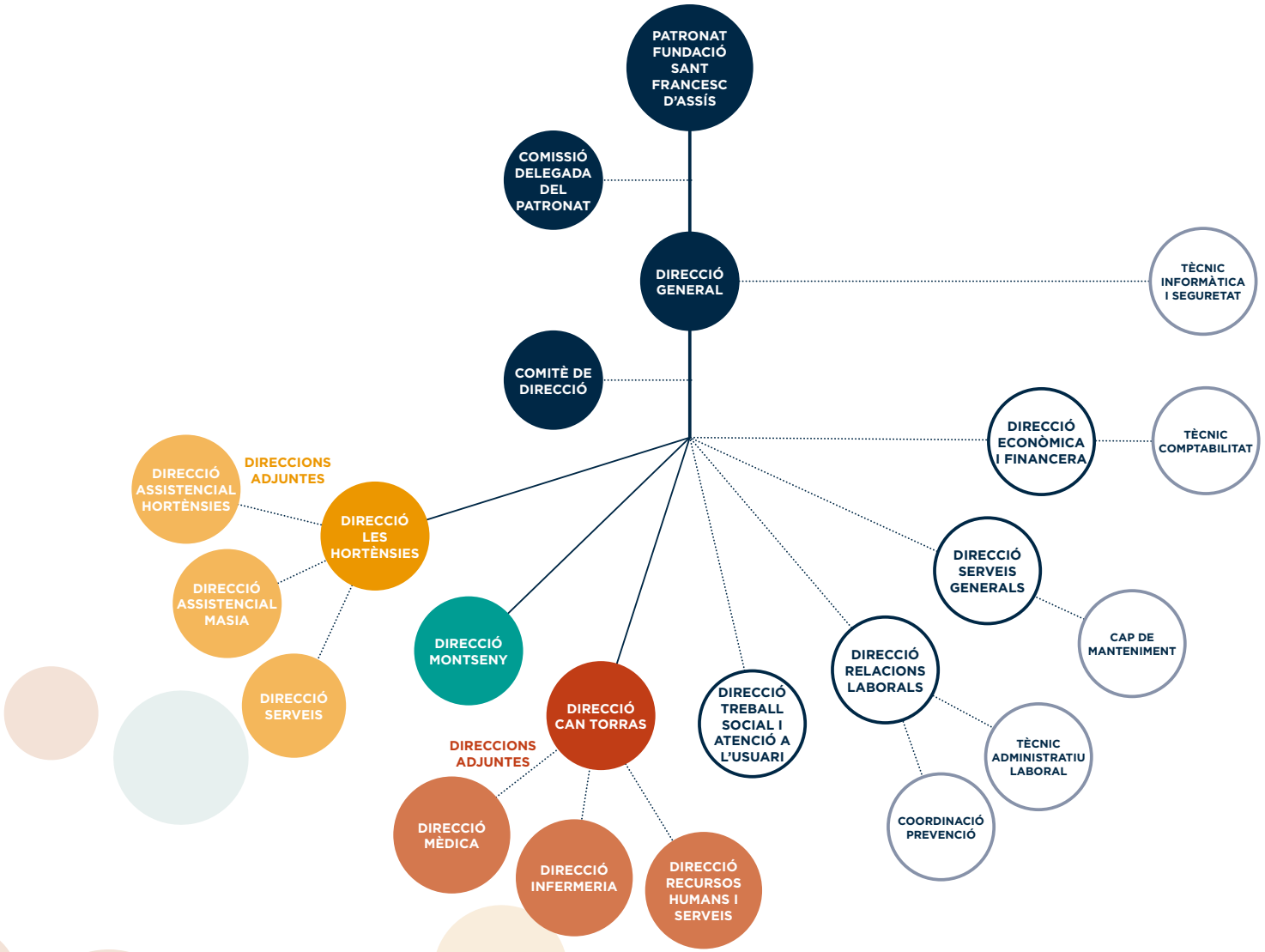
1.7.3 Montseny - Centre residencial per a persones grans

Atenem de forma continuada a **persones d'edat avançada** que precisen assistència sanitària i/o rehabilitadora, supervisió i organització de la seva vida diària.

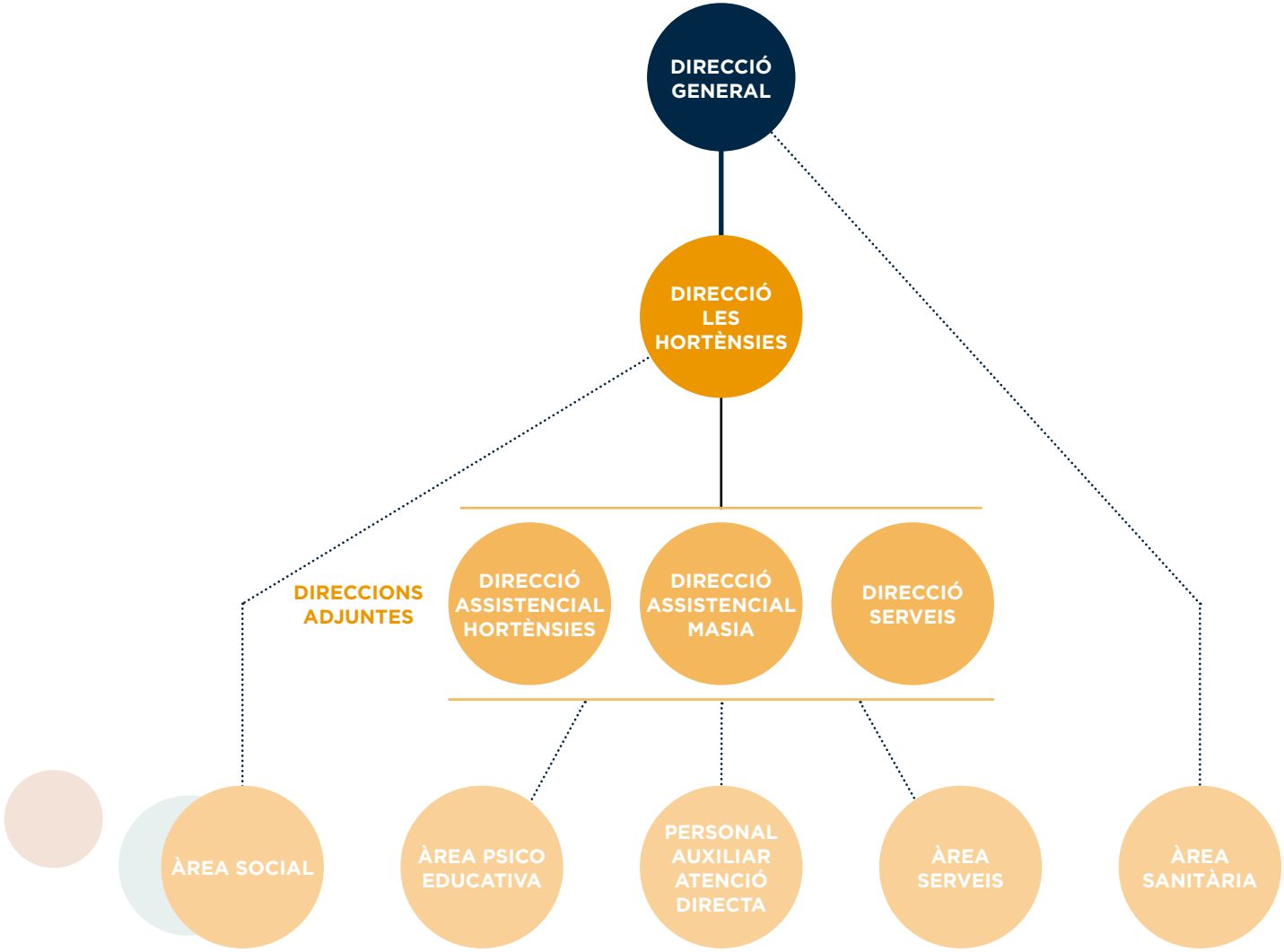
- 70 places residencials geriàtriques assistides:
  - 18 places en concert amb el DGPS.
  - 52 places privades.
- Ubicat al Masnou.

1.8 Estructura organitzativa o organigrama: òrgans, departaments, àrees, i perfils professionals

1.8.1 Organigrama Fundació Sant Francesc d'Assís

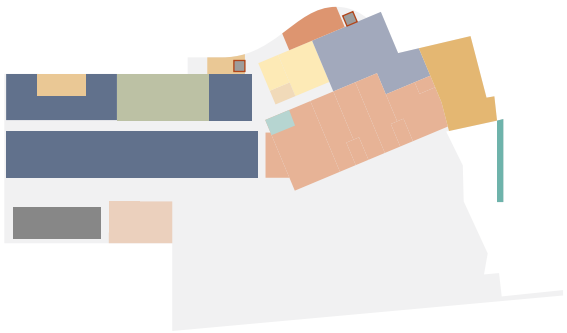


1.8.2 Organigrama Les Hortènsies



1.9 Estructura física i de serveis de Les Hortènsies

PLANTA BAIXA



- Ascensor
- Dormitori
- Bany
- Magatzem
- Piscina
- Pati
- Sales
- Servei infermeria
- Menjador residents
- Cuina
- Menjador personal
- Farmàcia
- Despatx
- Rober/vestuari

PLANTA PRIMERA

- Ascensor
- Dormitori
- Bany
- Bugaderia
- Magatzem
- Terrassa
- Sales
- Control infermeria
- Menjador
- Sala visites
- Sala tallers
- Gimnàs
- Zona de descans
- Despatx
- Direcció mèdica
- Direcció adjunta
- Arxiu
- Comitè empresa

PLANTA SUPERIOR

- Ascensor
- Sala de juntes
- Vestuari homes
- Vestuari dones
- Bany
- Assistent social

2 Marc normatiu i condicions laborals

2.1 Normes bàsiques d'actuació 14
2.1.1 A la relació entre les persones 14
2.1.2 A la pròpia persona 14
2.1.3 Tasques laborals 14

2.2 Condicions Laborals 16
2.2.1 Obligacions administratives 16
2.2.2 Marc disciplinari 18
2.2.3 Garantia dels procediments 19

2.1 Normes bàsiques d'actuació

2.1.1 A la relació entre les persones

- El tracte ha de ser sempre agradable, cortès i educat.
- Respectar les característiques pròpies de les persones amb qui ens relacionem. Tractar d'adequar el nostre tracte envers les característiques personals d'aquest.
- Tractar d'evitar discussions que puguin enrarir, per sempre més, la relació entre les persones implicades.
- Tractar amb màxima confidencialitat tota la informació de què es disposa, de qualsevol persona. En especial en el que respecta a l'àmbit de la intimitat personal.
- Orientar i ajudar a les persones que s'incorporen a la Fundació per iniciar una relació de confiança.
- Evitar actituds d'abús d'autoritat o de benefici propi davant la inexperiència.
- Mantenir la màxima escrupolositat davant actituds o actuacions, pròpies o d'altres persones, que puguin ésser interpretades com a maltractament psíquic i/o físic. Es considera un maltractament a qualsevol tracte, actitud o actuació que, feta conscientment, provoqui a la persona objecte un cert grau de perjudici psíquic, físic o moral.

2.1.2 A la pròpia persona

- La imatge de les persones que treballen en la Fundació representen també la imatge d'aquesta. És per això que no només s'han de tenir en compte els aspectes personals, sinó el que representen.
- Una bona imatge personal provoca un sentiment de correcció i confiança i en conseqüència facilitarà les actuacions a realitzar. Cal tenir un aspecte personal de pulcritud, evitar signes de manca d'higiene personal.
- Mantenir un comportament honest, sense donar peu a la possibilitat d'obtenir beneficis personals derivats d'una activitat laboral realitzada a la Fundació.
- Mantenir una actitud de lleialtat a la Fundació, fonamental per conservar una imatge corporativa idònia.

2.1.3 Tasques laborals

- S'han de coordinar uns torns de treball equilibrats. Per no alterar aquest equilibri i dificultar l'atenció a les persones, s'ha de complir el calendari laboral assignat a cada persona.
- En el cas de que no es pugui complir, s'haurà de comunicar amb la màxima antelació possible a la persona de referència en cada cas i complir la tramitació administrativa indicada en els intervals de temps definits.
- S'entén com a màxima antelació possible, el menor temps possible entre la causa que provoca l'absentisme i la comunicació al centre.

- Per assegurar la continuïtat en l'assistència i no provocar interrupcions en la seva successió, cal ser puntual a l'hora d'incorporar-se al lloc de treball. Un inici de la jornada àgil facilitarà el desenvolupament de l'activitat general del centre.
- Per tal que el funcionament general sigui eficaç, les responsabilitats assistencials individuals s'han de complir amb escrupolositat, per tant, no es poden produir absències injustificades o repetides del lloc de treball.
- S'entén com a "abandonament del lloc de treball" el fet de no tenir una presència física continuada a l'àrea de treball assignada en l'horari indicat, sense que hi hagin motius personals o assistencials que ho justifiquin. Si es dona un d'aquests motius que justifiquin una absència en el lloc de treball que pugui significar un compromís assistencial, s'haurà de comunicar a la persona de referència en cada cas, perquè sigui autoritzat/da.
- Respectar l'ordre i els terminis de temps definits per les diferents activitats assignades.
- Una bona praxis és condició imprescindible per a qualsevol persona que realitzi una activitat professional a la Fundació. Si apliquem uns principis comuns de professionalitat, no es poden produir actes de negligència o d'imprudència en la nostra pràctica laboral.

S'enten com:

- **Actuació negligent:**
  - La que conscientment no s'efectua quan està prèviament assignada.
  - La que s'efectua sense que es compleixin els mínims criteris de qualitat dels diferents àmbits professionals o indicats en els protocols o procediments assistencials.
- **Actuació imprudent:**
  - La que no compleix els criteris funcionals indicats en els protocols o procediments assistencials per acotar els possibles riscos que pot generar a les persones.
  - La no detecció dels possibles riscos si aquests són evidents, segons els diferents nivells professionals.
  - La no comunicació a la persona de referència en cada cas dels possibles riscos detectats.
  - La no resposta, amb els recursos personals o materials propis de cada àmbit professional, davant de situacions imprevistes amb riscos evidents.
- Fer un bon ús i donar un tracte adequat al material i les instal·lacions que s'utilitzen.
- Cal conèixer i complir les activitats indicades per a cada nivell professional en els protocols i els procediments assistencials o funcionals elaborats.
- És obligació del personal de referència, en cada nivell assistencial, donar a conèixer els protocols o procediments que afectin al seu àmbit d'actuació.
- És obligació demanar la informació sobre els protocols o procediments que afectin al seu àmbit d'actuació al personal de referència, en cada nivell assistencial.
- En cas de no existir protocols o procediments escrits caldrà consultar les pautes verbals prevalents; sempre que siguin conegudes i confirmades pel personal de referència en cada cas.

2.2 Condicions Laborals

El centre **Les Hortènsies** aplica el **"Convenio Marco Estatal de Servicios de Atención a las Personas Dependientes y Desarrollo de la Promoción de la Autonomía Personal"**.

2.2.1 Obligacions administratives

- Notificar amb els documents acreditatius corresponents, en **un termini de cinc dies**, els canvis en la residència o domicili i la situació civil personal i familiar.
- Tramitar les **incidències personals previsibles** que es puguin produir en els períodes de temps definits i aportar la documentació indicada.

Incidència	Temps Previst Sol·licitud	Temps Mínim Sol·licitud	Justificant
Dia personal	8 dies naturals	5 dies naturals a la data prevista	Document acreditatiu d'una gestió personal no substituïble en el cas que s'hagi de justificar.
Trasllat del domicili habitual	8 dies naturals	5 dies naturals a la data prevista	Certificat d'empadronament.
Exàmens (segons conveni)	8 dies naturals	5 dies naturals a la data prevista	Per concórrer a exàmens quan es cursi regularment per a l'obtenció d'un títol oficial acadèmic o professional (queden exclosos carnet de conduir, proves d'accés, i similars). El permís sols es concedeix per al dia d'examen (T. Nit: el dia anterior). Document justificatiu d'haver-se presentat a l'examen.
Circumstàncies familiars previsibles	8 dies naturals	5 dies naturals a la data prevista	Document acreditatiu de la circumstancia familiar que s'ha produït segons les indicacions del conveni.

- Les peticions efectuades amb menys de 8 dies respecte el dia en què es produeixi la incidència es consideraran casos de peremptòria i imprevisible necessitat.
- Els documents justificatius s'hauran de lliurar el primer dia d'incorporació al treball després de la incidència. Si el temps de lliurament supera els tres dies es considera com incidència no justificada.
- No es pot donar informació inexacta o simular estats personals no reals.

Incidència	Temps de Lliurament	Justificant
Malaltia	Menys de 3 dies des de la data d'expedició	Document Oficial I.T. (baixa)
	El mateix dia de tenir el document.	Parts de confirmació
	Màxim 24h des de la data d'expedició	Document d'alta: administracio.hortensies@fsfa.cat direccio.hortensies@fsfa.cat Tel.: 935402772 Fax: 935402772
Circumstàncies familiars no previsibles	Primer dia d'incorporació	Document acreditatiu de la circumstància familiar que s'ha produït segons les indicacions del conveni.

- Normes per a la concessió de canvis de calendari laboral personal:
  - Canvi de dia laboral entre dos treballadors.
    - Els canvis s'han de realitzar amb persones de la mateixa jornada i horari. Excepte en els horaris que no tenen un nombre de persones suficients equivalents, on s'estudiarà cada cas.
    - La sol·licitud de canvi s'ha de realitzar amb un mínim de 8 dies d'antelació.
    - No es podran sobrepassar més de 14 dies de treball consecutius.
  - Canvi del període de vacances.

Els canvis es podran sol·licitar a la Direcció del centre abans del dia 15 d'abril de l'any en curs, en l'imprès corresponent i sempre s'haurà d'esperar la confirmació o denegació de la petició.
Els canvis es poden incloure en un d'aquest supòsits:

- Canvi de vacances entre dos treballadors: Els canvis s'han de realitzar entre persones de la mateixa jornada i horari. Només en els horaris i/o jornades que no tenen un número suficient de persones equivalents, s'estudiarà.
- Canvi de vacances unipersonal.
- Modificació del període de vacances: Es consideraran modificacions aquelles que estiguin fora de les dates en què el Centre tingui definit el període de vacances.

La devolució dels canvis es realitzarà preferiblement dins del mateix mes natural, o en 30 dies com a màxim. Sempre, però, dins l'exercici anual.

- En el moment de la incorporació a la plantilla laboral es lliurarà:
  - Dos jocs d'uniformes, calçat i un jersei per la temporada d'hivern.
  - Un joc de claus.
  - S'assignarà la corresponent guixeta.
  - Un identificador, personal i intransferible, pel control horari d'inici i final de la jornada laboral i pel possible accés a estances restringides.

- Per realitzar correctament el control horari s'han de seguir les següents pautes:
  - A l'inici de la jornada laboral: s'ha de realitzar un cop ja s'està vestit amb l'uniforme i es poden començar les tasques assignades.
  - Al finalitzar la jornada laboral: un cop ja s'han realitzat les tasques assignades i s'ha complert l'horari laboral, abans d'anar al vestuari per vestir-se amb la roba de carrer.
- Els temps de descans assignats dins la jornada laboral són els següents:
  - Torn Matí/Tarda de més de 6 hores: 15 minuts per esmorzar o berenar.
  - Torn de 12 hores: 15 minuts per esmorzar i 25 minuts per dinar.
- Només es podrà menjar als llocs habilitats a l'efecte i dins del temps corresponent de descans. Als diferents centres hi ha un servei de menjador opcional. Per fer ús d'aquest servei s'haurà d'adquirir prèviament el corresponent tiquet i lliurar-lo al servei de cuina en el moment de servir-se el menjar; també s'haurà d'escollir menú i, per a això, us dirigireu a cuina i ho anotareu en la llista que allà us facilitaran. Cal fer-ho abans de les 13h.
- No es permetrà el consum de tabac i similars en els centres i llurs dependències en els supòsits que contempla la normativa vigent.
- No es permet l'ús del telèfon dins la jornada de treball, només en el temps de descans.
- Totes les incidències laborals es sol·licitaran o es justificaran per escrit, amb el corresponent imprès, i no es podran considerar acceptades si no existeix el consentiment explícit per part de la direcció del centre.
- També s'hauran de notificar per escrit, en els impresos a l'efecte, les incidències personals produïdes durant l'activitat laboral.

2.2.2 Marc disciplinari

Graduació de les faltes

Tipus de faltes	Prescripció de les faltes	Sancions de les faltes
LLEU	10 dies	Amonestació verbal. Amonestació escrita. Suspensió de feina i sou fins a dos dies.
MENYS GREU	10 dies	Amonestació escrita. Suspensió de feina i sou de 3 a 10 dies.
GREU	20 dies	Amonestació escrita. Suspensió de feina i sou de 10 a 20 dies.
MOLT GREU	60 dies	Amonestació escrita. Suspensió de feina i sou de 21 a 60 dies. Trasllat de dependència o servei de 3 mesos a 1 any. Inhabilitació per pujar de categoria durant 3 anys com a màxim.

- No es poden posar sancions que comportin una multa econòmica, una reducció de les jornades de descans o de les vacances a les que té dret el treballador.
- El treballador no pot ser sancionat dues vegades per la mateixa falta, però sí tantes vegades com faltes comeses.
- La reincidència és quan es produeix la repetició d'una falta més de dues vegades en el període no superior a 365 dies l'amonestació de la primera, i implica que la nova falta es considerarà d'un grau superior a la que li correspon per la seva naturalesa.
- En l'amonestació escrita cal que es faci constar la data i els fets que motiven aquesta.

2.2.3 Garantia dels procediments

- En la tramitació de qualsevol actuació disciplinària serà d'obligat compliment, per l'òrgan de govern que l'efectua, el principi d'audiència al presumpte infractor.
- Les direccions dels centres seran els òrgans de govern que efectuaran la tramitació de qualsevol actuació disciplinària.
- En cas de possibles incompliments dels que es poden derivar sancions lleus o menys greus, es donarà veu a la representació dels treballadors. El resultat de l'actuació disciplinària es notificarà per escrit al presumpte infractor i a la representació dels treballadors. En l'escrit de notificació es farà constar: la data i els fets que motiven, les actuacions efectuades, la qualificació de la falta i els recursos que poden procedir.
- En cas de possibles incompliments dels que es poden derivar sancions greus o molts greus, es requerirà la prèvia tramitació complerta d'un expedient disciplinari.

3 Prevenció de riscos laborals

3.1 **Conceptes generals de prevenció de riscos laborals** 21

3.2 **Mesures de prevenció de riscos laborals genèrics per a tots els professionals** 22

3.2.1 Incendi 23

3.2.2 Electricitat 24

3.2.3 Assistència a una persona accidentada o primers auxilis 25

3.2.4 Fatiga mental i estrès 26

3.2.5 Incidents hostils o agressions d'usuaris o familiars 26

3.2.6 Higiene 27

3.2.7 Ordre i neteja 31

3.3 **Prevenció de riscos laborals específics segons perfil professional** 32

3.3.1 Vacunació 32

3.3.2 Higiene de mans i ús d'elements de protecció de barrera 33

3.3.3 Maneig de residus sanitaris i agents biològics 36

3.3.3.1 Actuació en cas d'exposició accidental amb agent biològic 38

3.3.3.2 Protocol de punxades o contacte amb agent biològic contaminant 39

3.3.4 Lesions musculoesquelètiques en l'assistència de les activitats de la vida diària dels usuaris 40

3.3.4.1 Mitjans materials de treball 40

3.3.4.2 Tècniques de mobilització de malalts 40

3.3.4.3 Postures forçades 41

3.4 **Notificació de lesions** 43

3.1 Introducció o conceptes generals de prevenció de riscos laborals

La prevenció de riscos laborals té per objecte eliminar o reduir els riscos derivats de les condicions de treball.

Quins danys pot originar el treball?

A la feina existeixen situacions o condicions que poden suposar un risc per a la seguretat i salut dels treballadors, originant accidents i malalties.

Què és un accident de treball?

Es considera un accident de treball tota lesió corporal que el treballador sofreixi amb ocasió o per conseqüència del treball que executa per compte d'altri.

Els accidents no sorgeixen per casualitat, tenen unes causes que els produeixen. Per tant, actuant sobre aquestes causes es poden arribar a evitar.

Què és una malaltia professional?

Deterioració lenta i gradual de la salut del treballador produït per una exposició perllongada a una situació adversa; ja sigui per la presència de contaminants en l'ambient de treball o per la forma en què aquest es desenvolupa. La normativa espanyola defineix en el Quadre de Malalties Professionals aquelles patologies reconegudes com a tals, així com les activitats, elements i substàncies que poden causar-les.

Com evitar els danys en el treball?

Seguretat en el Treball	Tracta d'eliminar o reduir els riscos relacionats amb els espais de treball, instal·lacions, màquines, etc., perquè no ocorrin accidents de treball.
Higiene Industrial	Se centra a eliminar o reduir els riscos originats per contaminants químics, agents físics (soroll, radiacions, etc.) i contaminants biològics (bacteris, virus, etc.) perquè no es produeixin malalties professionals.
Ergonomia i Psicosociologia	Actua sobre les condicions físiques (il·luminació, ambient tèrmic, postures, esforços, etc.) i els factors organitzatius de la tasca (ritme, demandes cognitives i emocionals, temps de treball, etc.) i l'entorn on es desenvolupa, per prevenir patologies relacionades amb el treball.
Medicina del Treball	Vetlla per la salut dels treballadors, duent a terme reconeixements mèdics, campanyes de promoció de la salut, cursos, etc.

- El primer pas en prevenció és detectar els riscos existents en els llocs de treball, avaluant aquells que no es puguin evitar i aplicant mesurades perquè aquests no repercuteixin negativament en la salut física, mental o social del treballador.
- Els treballadors són la peça clau per a la detecció i prevenció de situacions de risc, tenint el dret de rebre una protecció eficaç en matèria de seguretat i salut en el treball. Però també tenint l'obligació de vetllar pel compliment de les mesures de prevenció que els siguin aplicables.
- Els treballadors tenen el dret a participar en l'empresa en les qüestions relacionades amb la prevenció de riscos laborals a través dels seus representants (Delegats de Prevenció).

- Aquelles empreses amb 50 o més treballadors (com és la Fundació) compten amb un Comitè de Seguretat i Salut, integrat pels Delegats de Prevenció i l'empresari o els seus representants.

Recorda que has de disposar d'informació sobre els riscos i mesures preventives a aplicar en el teu lloc, així com sobre les mesures de protecció i emergència que afecten al teu centre de treball.

3.2 Mesures de prevenció de riscos laborals genèrics per tot el personal

Entenem per genèric totes aquelles mesures de prevenció aplicables a tots els col·lectius de treballadors del centre.

3.2.1 Incendi

La forma més efectiva de lluitar contra els incendis és, sense dubte, la prevenció. La majoria dels incendis es produeixen per descuits o accions puntuals que cal corregir.

- No fumis en el lloc de treball, la normativa ho prohibeix.
- No sobrecarreguis la instal·lació elèctrica connectant diversos aparells a una mateixa presa.
- No dipositis materials combustibles: papers, cartons, plàstics o altres, prop de possibles focus d'ignició com radiadors o calefactors portàtils; i no aproximis aquests a cortines o teixits.
- Mantén les vies d'evacuació i sortides d'emergència lliures d'obstacles; així com l'accés als extintors, boques d'incendi i polsadors d'emergència.

Què fer en cas d'incendi?

Per actuar de forma ràpida i ordenada has de conèixer les consignes d'actuació que es recullen en el Pla d'Autoprotecció del centre de treball, que t'ha de facilitar l'empresa.

Si descobreixes un incendi:

És important que mantinguis la calma per evitar provocar el pànic. Comunica la situació d'alarma segons les instruccions del Pla d'Emergència. Per limitar la propagació de l'incendi tanca sense clau portes i finestres; si t'és possible, verifica que no quedi cap persona dins i desallotja la zona.

Si reps l'ordre d'evacuació:

- Deixa immediatament la feina que estiguis realitzant, sense entretenir-te o retrocedir per recollir objectes personals.
- Col·labora en el trasllat d'usuaris a les àrees segures.
- Dirigeix-te ràpidament, però sense córrer, al punt de reunió exterior o a l'espai interior segur més proper (zona de confinament segura), per la via d'evacuació més propera.
- Espera't allà fins que et comuniquin que pot reiniciar-se l'activitat amb normalitat.
- No utilitzis ascensors o muntacàrregues.
- En qualsevol cas, segueix les instruccions del Cap d'Emergències.
- Si durant l'evacuació has de travessar un ambient amb fum, situa't el més proper al sòl que puguis, col·locant-te un mocador humit sobre les vies respiratòries.

Si et quedes atrapat:

- Tapa amb draps totes les escletxes per on pugui penetrar el fum i fes notar la teva presència fins que et puguin socórrer.

3.2.2 Electricitat

Qualsevol equip endollat a la xarxa elèctrica suposa un risc de contacte elèctric i incendi si no es troba en bon estat o no es prenen les mesures adequades per a la seva manipulació.

Aigua

- Durant la dutxa a l'usuari, no manipulis interruptors de llum, endolls, ni aparells elèctrics amb les mans molles.
- En cas de caure aigua sobre algun equip elèctric, desconnecta'l i eixuga'l immediatament.

Endolls

- No estiris mai del cable per desconnectar els equips elèctrics de la presa de corrent, és preferible fer-ho des de la clavilla d'endoll.
- Evita sobrecarregar els endolls i connectar equips o aparells a preses de corrent que presentin defectes.

Cables

- Evita trepitjar o passar amb les cadires de rodes, lliteres i carrets auxiliars, per sobre dels cables d'alimentació dels equips elèctrics.
- No realitzis cap reparació provisional en la instal·lació, com ara entroncaments en els cables amb cinta aïllant.
- En cas de detectar qualsevol anomalia avisa a personal qualificat.

Quadres elèctrics

- No manipulis l'interior de quadres elèctrics o màquines.
- Respecta el senyal d'advertiment de risc elèctric.

Què fer en cas d'electrocució?

Desconnectar l'electricitat

Buscar material aïllant si no es pot desconnectar

Embolicar els peus amb roba eixuta i estirar de la víctima

3.2.3 Assistència a una persona accidentada o primers auxilis

En els instants immediatament posteriors a un accident és important saber reaccionar de forma adequada.

La ràpida actuació davant un accident pot salvar la vida d'una persona o evitar l'empitjorament de les possibles lesions que pateixi.

Davant de qualsevol accident has de recordar la paraula PAS, que està formada per les inicials de les tres actuacions clau per començar a atendre a l'accidentat:

P

PROTEGIR a la víctima i al socorrista

A

AVISAR als serveis sanitàris

S

SOCÓRRER Avaluar l'estat de la víctima

L'actitud de la persona que socorre és decisiva. Recorda:

- Conserva la calma i evita aglomeracions.
- Mai moguis al ferit, pot haver sofert una fractura.
- Examina el ferit, tranquil·litza'l i mantén-lo calent.
- Mai has de medicar a l'accidentat.

En cas d'accident, conserva la calma i no moguis al ferit.

Què fer en cas de cremada?

Rentar la zona afectada amb aigua abundant

Tapar la zona cremada amb draps nets i humits

No retirar la roba adherida

No punxar les butllofes

En cas de cremada química, consultar l'etiqueta o la fitxa tècnica del producte

Si és necessari, acudir al servei mèdic

3.2.4 Fatiga mental i estrès

En ocasions, la planificació i distribució del treball, així com les exigències emocionals que suposa el treballar atenent persones malaltes o en situació de dependència, generen situacions de tensió o estrès en el treball.

Algunes recomanacions per prevenir-les:

- Planifica les tasques de forma anticipada.
- Si és possible, programa el treball diari prioritzant les tasques que siguin més urgents.
- Alterna tasques amb exigències diferents o que permetin un canvi del ritme de treball.
- Sempre que puguis, realitza petites pauses cada cert temps per "desconnectar" mentalment, aprofita per realitzar exercicis d'estiraments. (veure pàgina 30)
- Sigues conscient de les emocions negatives que poden sorgir durant el tracte amb l'usuari i aprèn a gestionar-les correctament.
- Fomenta les habilitats d'intel·ligència emocional com l'autocontrol, l'assertivitat o l'escolta activa, entre altres.
- Comparteix el teu treball i preocupacions amb els teus caps i companys.

3.2.5 Incidents hostils o agressions d'usuaris o familiars

Les situacions de violència en el treball comporten un risc laboral emergent que afecta especialment el sector sanitari.

El tracte amb els usuaris o familiars, en ocasions, pot ser font de situacions de violència física o verbal.

La relació entre treballadors i usuaris o familiars en aquest sector té un component emocional important (dolor, mort, patiment, incertesa...) que pot generar situacions de risc en provocar una percepció de falta d'informació o de mala qualitat assistencial.

La nostra actitud en aquests moments pot ser clau per evitar una escalada del conflicte. Tingues en compte els següents consells:

- Mantingues la calma encara que l'altra persona estigui alterada, adopta una actitud tranquil·la.
- No responguis a les amenaces amb amenaces.
- Adreça't al pacient amb fermesa i evita una actitud de prepotència.
- Deixa que la persona parli i mostra empatia amb els seus sentiments.
- Evita el contacte físic, mantenint certa distància de seguretat (longitud del braç).
- Evita qualsevol conducta que es pugui interpretar com a agressiva (moviments ràpids, parlar amb to brusc i aixecant la veu...).

- En cas de preveure accions de violència física demana ajuda, si és possible, a seguretat o a algun company.
- Fuig, si no és possible reconduir la situació i evitar l'escalada de violència.

3.2.6 Higiene

Higiene Personal:

- L'uniforme de treball:
  - L'uniforme de treball serà d'ús exclusiu per a activitats pròpies del centre.
  - És responsabilitat del personal mantenir el seu uniforme net en tot moment.
  - En cas de que l'uniforme de treball quedi tacat de sang, fluïts corporals (excepte suor) o altres secrecions, serà obligat el seu canvi immediat.
  - Utilitzar les proteccions de l'uniforme que es facilitin per activitats determinades.

- Imatge personal:
  - Cabells recollits. Ungles curtes, sense anells que sobresurtin, polseres, cadenes o penjolls.
  - Lesions de la pell protegides amb apòsits impermeables.
  - No es permet fumar, beure o menjar (per exemple xiclet) fora dels sectors on estigui expressament autoritzat.
  - Al tossir, tenir la precaució de no fer-lo sobre les persones, els aliments o les pròpies mans, s'ha de fer sobre mocadors d'un sol ús. El mateix és aplicable al mocar-se, gratar-se, etc.

- Dutxes:
  - Utilitza roba i calçat impermeable durant les dutxes als usuaris.

- Menjador:
  - Utilitza els davantals específics de menjador.

Higiene Postural:

La higiene postural són tots aquells hàbits i postures que realitzem per mantenir sana la nostra columna vertebral, ja sigui en un exercici estàtic (estar assegut) com en un de dinàmic (aixecar pes), i per evitar possibles trastorns i malalties.

- **Aixecament de caixes o altres objectes:** Si has d'agafar una càrrega a nivell del sòl, aproxima't a la càrrega, separa lleugerament els peus i flexiona els genolls; mai de l'esquena:

1

1. Acosta't a l'objecte.

2. Aixeca'l amb l'espatlla recta.

3. Recolza'l al genoll.

4. Aixeca'l amb la força de les cames.

5. Para't.

2

1. Acosta't a la gatzoneta.

2. Inclina una mica l'objecte.

3. Agafa'l bé.

4. Fes servir la força de les cames.

5. Para't.

- **Posició assegut:** Si estàs assegut, segueix els següents consells:

Tingues el **cap** enrera, la barbeta cap endins i les espatlles alineades i relaxades.

Tingues els **colzes** en angle recte i enganxats al cos.

L'**esquena** ha d'estar recta i enganxada al respatller del seient. Fes servir una cadira ajustable amb suport lumbar.

Els **ulls** han d'estar anivellats a 1/3 de la part superior del monitor, i separats de 45 a 60 cm de la pantalla.

El **ratolí** i el **teclat** han d'estar a la mateixa altura dels colzes, amb els dos canells lleugerament doblegats. Tecleja amb suavitat.

Mantén els **genolls** al mateix nivell que les teves caderes.

Recolza fermament els **peus** a terra o sobre un reposapeus.

Postura incorrecta

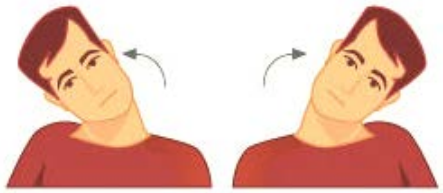
- No utilitzis respatllers inclinats.
- Evita escriptoris o taules que no permetin introduir les cames a sota.
- Has de tenir espai suficient sobre l'escriptori per col·locar documents i no llegir-los sobre les cames.
- No inclinis la teva pantalla cap avall, tracta de mantenir-la perpendicular al teu cos.

Alguns exercicis d'higiene postural / estiraments

1

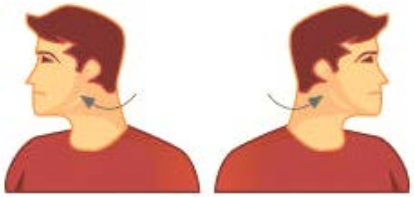
- Inclina el cap cap enrera, lentament.
- Abaixa la barbeta cap al pit.

2



- Inclina lateralment el cap a la dreta i a l'esquerra.

3



- Gira lentament el cap a la dreta i a l'esquerra.

4

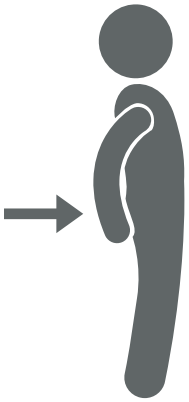
- Puja les espatlles amb els braços caiguts al costat del cos.
- Abaixa les espatlles.

5

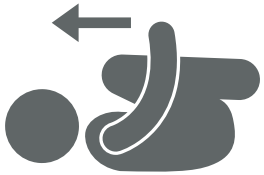
Assegut/da:
- Mans a la nuca i espatlla recta.
- Flexiona lateralment la cintura i deixa caure els braços dret i esquerre de forma alternativa.

6

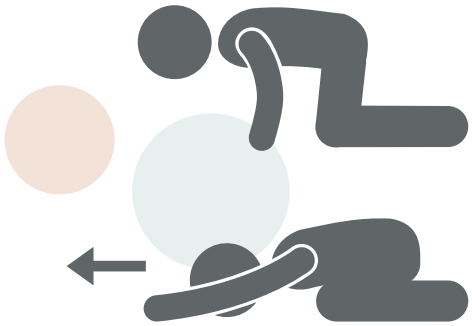
- Braços a l'alçada del pit, amb els colzes flexionats i un avantbraç sobre l'altre.
- Dirigeix els colzes cap enrera, tant com puguis.
- Torna a la posicó inicial.



Estira l'esquena



Flexiona les cames cap al pit



Asseu-te sobre els talons i estira els braços

3.2.7 Ordre i neteja

El desordre, la brutícia, la presència de materials o objectes fora del seu lloc són origen d'accidents, com les **relliscades, cops o talls**.

Ordre:

- No deixis els carros auxiliars i les cadires de rodes a les zones de pas.
- Mantingues les caixes amb material higiènic, sanitari o administratiu en el lloc assignat per al seu emmagatzematge i apilats de forma estable.

Neteja:

- Recull qualsevol resta de menjar, aigua vessada o qualsevol altre líquid en el moment en què es produeixi.
- En cas de trencar-se gots o plats, recull els vidres o trossos de ceràmica amb un remugador, evitant el contacte directe amb les mans. No els dipositis directament a l'interior de bosses de plàstic.

3.3 Prevenció de riscos laborals específics segons perfil professional

Les condicions de treball relatives als llocs d'infermeria, auxiliar d'infermeria, tècnic d'atenció sociosanitària, o uns altres similars que poden assumir funcions equivalents en l'àmbit sanitari, solen comportar una sèrie de riscos comuns que poden arribar a afectar la salut dels treballadors, si no s'adopten les mesures preventives adequades.

Conèixer i detectar els riscos associats a la nostra activitat laboral és el primer pas per evitar accidents i malalties professionals.

3.3.1 Vacunació

Vacunes recomanades específicament per al personal sanitari
– Grip
– Hepatitis B
– Tosferina (TDPA)
– Triple vírica (SRP)*
– Varicel·la*

Les vacunes són una de les eines de prevenció més efectives al nostre abast. Protegeixen al treballador del risc a contraure determinades malalties transmissibles (autoprotecció) i eviten que els treballadors puguin ser font de contagi als pacients que atenen i als altres treballadors.

Grip: És recomanada per a tot el personal dels centres. La vacunació consisteix en una única dosi anual. Amb aquesta vacunació s'aconsegueix minimitzar el risc de contagi a aquells residents en els quals pot representar un perill.

Hepatitis B: És recomanada per a tot el personal dels centres. Aquesta vacunació es realitza en tres dosis.

* **Triple vírica** i **varicel·la** si no s'és immune.

TDPA (Tètans, diftèria i tosferina): Aquesta vacunació és recomanada per a tot el personal dels centres, sent necessària una revacunació cada 10 anys. En cas d'immunitzacions deficients és necessari aplicar una pauta de vacunació que consisteix en tres dosis. En el cas de produir-se una ferida potencialment tetanígena amb una vacunació de més de cinc anys, serà recomanada l'administració d'una altra dosi.

3.3.2 Higiene de mans i ús d'elements de protecció de barrera

Higiene de mans:

Les mans són el **principal mitjà de transmissió** dels microorganismes i, per tant, de les **infeccions**.

Quan les mans no es veuen brutes, la **desinfecció mitjançant preparats de base alcohòlica** és la manera més senzilla i més eficaç per reduir la probabilitat d'adquirir infeccions.

- Les teves mans poden transmetre gèrmens. Evita-ho.
- És necessari realitzar un rentat de mans abans de començar un acte higiènic i/o sanitari amb un resident.
- Rentar-se les mans sempre abans d'incorporar-se al servei i després d'entrar en contacte amb possibles fonts de contaminació (després d'utilitzar el WC o d'acompanyar al WC a un resident, etc.).
- Encara que s'hagin portat guants, cal rentar-se les mans després de tocar sang, fluids corporals o material potencialment contaminat.

Tècnica del rentat de mans amb sabó
(de 40 a 60 segons)

1. Un cop us heu mullat les mans amb aigua, apliqueu-hi sabó.

2. Friccioneu un palmell amb l'altre.

3. Friccioneu el palmell de la mà dreta amb el dors de l'esquerra i viceversa.

4. Friccioneu un palmell amb l'altre amb els dits entrellaçats.

5. Friccioneu el dors dels dits contra el palmell oposat amb els dits travats.

6. Friccioneu per rotació els dits de la mà esquerra tancada al voltant del dit polze dret i viceversa.

7. Friccioneu per rotació les puntes dels dits juntes contra el palmell de la mà contrària i viceversa.

8. Esbandiu-vos les mans.

9. Eixugueu-vos les mans amb una tovalloleta de paper.

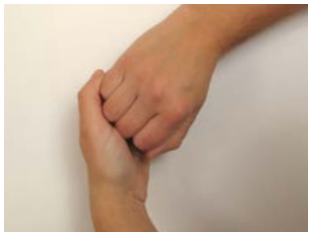
10. Utilitzeu el mateix paper per tancar l'aixeta.

Tècnica per fricció amb preparat amb alcohol
(de 20 a 30 segons)

1. Palmell contra palmell.

2. Palmell de la mà dreta sobre el dors de l'esquerra i viceversa.

3. Palmell amb palmell, amb els dits entrellaçats.



4. Dors dels dits contra el palmell oposat amb els dits travats.

5. Fricció per rotació dels dits de la mà esquerra tancada al voltant del polze dret i viceversa.

6. Fricció per rotació de les puntes dels dits contra el palmell de la mà contrària i viceversa.

Altres elements de protecció de barrera:

Evita l'exposició directa a sang i altres fluids orgànics potencialment contaminants, mitjançant la utilització de materials adequats que s'interposin al contacte dels mateixos. Així doncs, **és obligatori l'ús de barreres físiques** per a qualsevol acte que pugui suposar un contacte amb sang, fluids corporals (excepte la suor), secrecions o excrecions d'un resident. Ja sigui de manera directa o durant la manipulació d'instrumental o material extret per a fins diagnòstics.

Guants

Davantal o bata

Màscares i ulleres protectores

L'ús de guants:

- Si el treballador sanitari presenta alguna ferida. Tapar la ferida amb un apòsit de plàstic o tireta impermeable abans de començar a treballar. En finalitzar la tasca desinfectar la ferida.
- Si maneja sang i fluids corporals.
- Quan entri en contacte amb la pell no intacta o mucoses.
- Quan manegi objectes, materials o superfícies contaminants.
- Els guants s'hauran de canviar abans de realitzar un acte a un altre resident.
- Els guants s'han de canviar quan es perforin o quan hi hagi dubtes sobre la seva integritat.

- Cal treure's els guants immediatament després de la indicació d'ús, de forma que tota la part externa quedi a l'interior, i cal rentar-se les mans abans de tocar materials o superfícies no contaminades.

L'ús de bates:

- Cal col·locar-se una bata neta o un davantal per realitzar tasques en les quals es pugui contaminar l'uniforme de treball i quan es preveu que es duran a terme procediments que puguin generar esquitxos de secrecions corporals.
- Quan la bata s'embruti, cal treure-se-la el més aviat possible i tot seguit rentar-se les mans (per evitar la transmissió de microorganismes).

L'ús de màscara o protecció ocular:

S'ha d'utilitzar en aquells casos en què, pel caràcter del procediment, es prevegi la producció d'esquitxades que puguin afectar les mucoses dels ulls, la boca o el nas.

3.3.3 Maneig de residus sanitaris i agents biològics

Residus sense riscs:

Els residus sense risc o inespecífics d'un centre sanitari són aquells que per les seves característiques i grau de contaminació no requereixen, a l'exterior del centre, un tractament específic ni diferent de l'aplicat als residus municipals.

Aquest grup de residus inclou:

Material de cures, robes i material d'un sol ús bruts (amb sang, secrecions o excrecions), recipients de drenatge buits, bosses buides d'orina, de sang o d'altres líquids biològics, filtres de diàlisi, tubuladures, guixos, cotons, gases, mascaretes, bates, guants, talles i altres tèxtils d'un sol ús, i qualsevol altre residu tacat o que hagi absorbit líquids biològics, sempre que no es tracti de casos particulars inclosos en la definició del grup de residus amb riscs.

Residus amb riscs:

Són els que per les seves característiques i el grau de contaminació biològica o química requereixen un tractament específic i diferenciat dels residus sense risc, tant dins com fora del centre sanitari, ja que poden generar un risc per a la salut laboral i pública.

En aquest grup s'inclouen els següents:

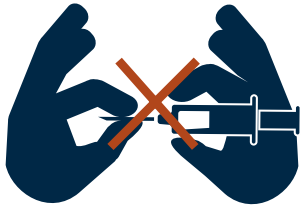
- residus sanitaris infecciosos,
- agulles i material punxant i tallant,
- cultius i reserves d'agents infecciosos,
- vacunes vives i atenuades,
- sang i hemoderivats en forma líquida en recipients,
- residus anatòmics.

Una de las causes més freqüentes d'exposició en el sector sanitari és el contacte amb agents biològics com sang, teixits i altres fluids corporals. Aquests poden originar malalties víriques com les hepatitis B i C o el virus d'immunodeficiència humana (VIH), entre d'altres. El professionals sanitaris són els de major risc d'exposició accidental (infermeria, auxiliars i metges), però també es donen casos entre els perfils professionals no sanitaris (personal de neteja, bugaderia...). Així doncs, és important aplicar les següents mesures preventives:

- Aquests residus s'han de dipositar en recipients rígids, hermètics i retolats amb l'indicatiu "Residus de risc".
- Cal recollir els residus tallants i punxants dins de recipients rígids més petits identificats amb l'indicatiu "Residus de risc".

- Si el contenidor d'agulles no disposa d'un sistema segur per separar l'agulla de la xeringa sense tocar l'agulla, cal rebutjar-les juntes. A més, per evitar riscos cal tenir present que:

Mai no s'ha de capsular l'agulla



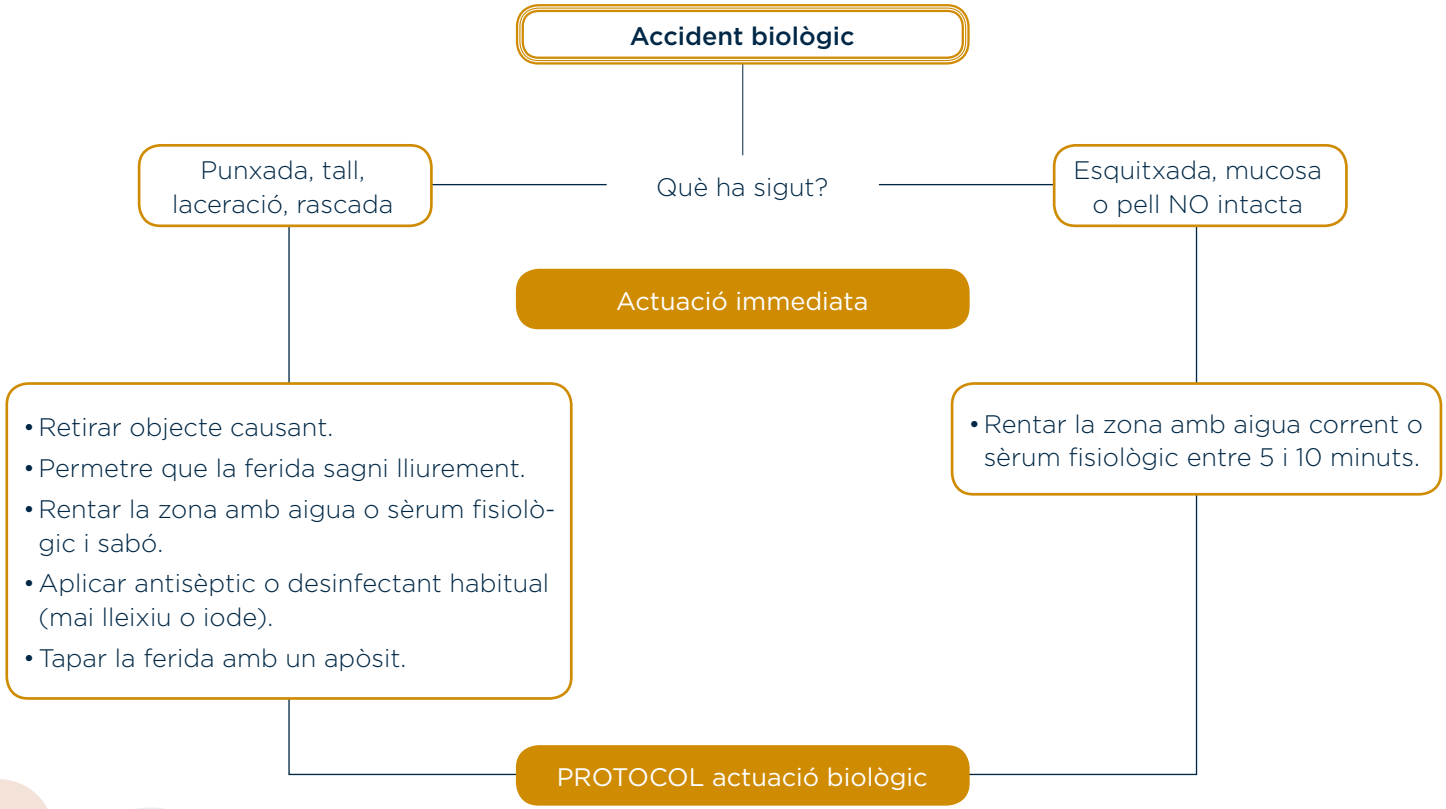
Mai no s'ha de separar l'agulla de la xeringa amb la mà

- Els residus sanitaris específics líquids corresponents a mostres de sang, hemoderivats i altres líquids biològics que no puguin ser abocats pel desguàs, s'han de recollir en recipients rígids impermeables i hermètics.

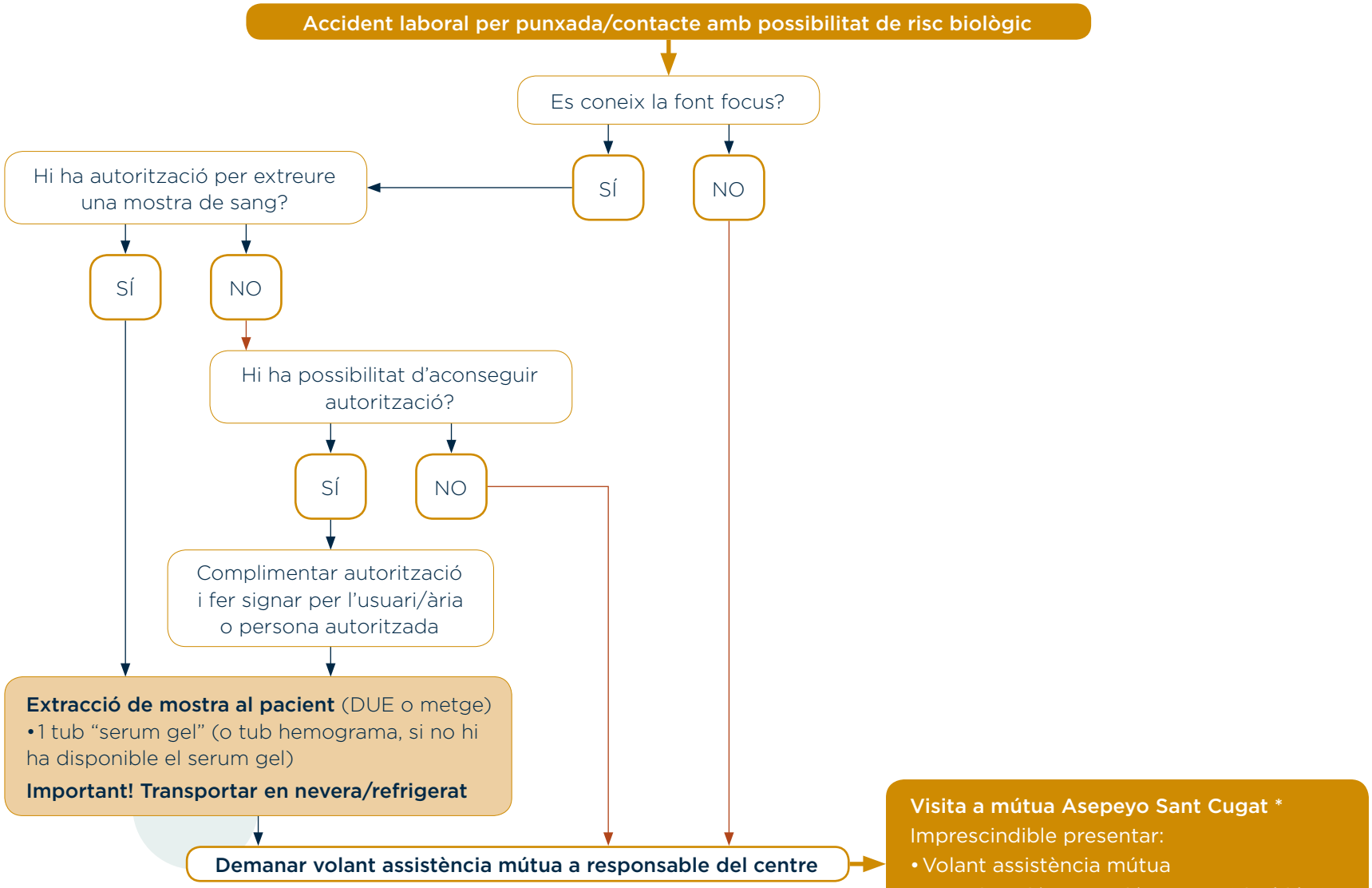
Contenidors de punxants

Contenidors negres de tapa groga

3.3.3.1 Actuació en cas d'exposició accidental amb agent biològic



3.3.3.2 Protocol de punxades o contacte amb agent biològic contaminant



* És possible dirigir-se a qualsevol centre d'Asepeyo sempre que sugui entre les 8h i les 20h de dilluns a divendres (no festius).

3.3.4 Lesions musculoesquelètiques en l'assistència de les activitats de la vida diària dels usuaris

La sobrecàrrega física suposa un dels riscos principals en el lloc d'auxiliar en centres sociosanitaris, depenent del nivell de col·laboració de l'usuari, de les seves característiques físiques i de les ajudes tècniques disponibles.

Les postures forçades i els esforços elevats durant les tasques d'higiene i transferència de pacients, poden ser la causa de lesions musculoesquelètiques en esquena, braços o cames.

En el centre disposes de diferents mitjans materials de treball, utilitza'ls!

3.3.4.1 Mitjans materials de treball:

Grues: En cas necessari, utilitza les grues, així com l'arnés adequat per a cada usuari.

Cadires de rodes (CDR): Usa cadira de rodes per a pacients amb baixa autonomia o inestabilitat durant la deambulació.

Llits regulables: Evita realitzar transferències al llit sense haver regulat abans a l'alçada adequada. Sempre que sigui possible, has de posar el llit en posició horitzontal i regular-lo a l'alçada del maluc.

Transfers: Sempre que sigui possible utilitza les ajudes tècniques o productes de suport disponibles per realitzar les transferències (taula, llençol de transferència, disc giratori o cinturó ergonòmic). D'aquesta forma es minimitzen les postures forçades i l'esforç.

Llençol de transferència

Transfer assegut

Transfer assegut. Disc giratori

Font: Prevenció de trastorns musculoesquelètics en el sector sanitari: Bones Pràctiques (INSHT, 2013).

3.3.4.2 Tècniques de mobilització de malalts

Aplicar tècniques correctes de mobilització manual:

- Valora primer la força a realitzar en funció del pes, el grau de cooperació de l'usuari i el tipus de mobilització.
- Explica a l'usuari els moviments que realitzaràs.
- Quan l'usuari col·labori, dóna-li ordres clares i concretes.
- Retira els obstacles que interfereixin en la mobilització (baixa els laterals protectors del llit, extreu els reposabraços de la CDR...).
- En cas necessari, demana ajuda a un altre company per a realitzar la mobilització.

Mantenir l'esquena recta i la musculatura de l'abdomen contreta.

Durant les transferències o canvis posturals:

- Treballa sempre a una alçada adequada (alçada dels malucs). Regula per a això els dispositius i equips utilitzats.
- Mantingues l'esquena recta i les cames flexionades durant la mobilització.
- Mou l'usuari el més prop del teu cos possible, i amb una superfície ampla (mà oberta i amb ajuda de l'avantbraç).
- Per a un millor abast, recolza una cama flexionada sobre el llit mantenint l'esquena recta.
- Mantén els peus lleugerament separats per augmentar la base de suport i aconseguir una major estabilitat i equilibri.

Font: Introducció a la Tècnica Alexander, M. Mora (2012).

Durant la deambulació:

- Evitar que l'usuari es recolzi massa sobre nosaltres. En cas de necessitar més suport, sol·licita una crossa o caminador.
- Usa la cadira de rodes per a usuaris amb baixa autonomia o inestabilitat en la deambulació.

3.3.4.3 Postures forçades

En fer el llit:

Durant el canvi de roba de llit es poden produir postures forçades. Per evitar-les:

- Si és possible, regula el llit a l'alçada del maluc.
- Aproxima't a cada lateral per col·locar i estendre la roba de llit, evitant haver d'estirar-te fins al costat oposat.
- En ajustar els llençols, situa't enfront de cada cantonada.
- Flexiona els genolls i aixeca el matalàs amb la mà més propera a la cantonada, estirant les cames per ajudar-te. Ajusta el llençol amb l'altra mà.

Durant la dutxa:

- Acosta't el màxim possible a l'usuari per evitar encongir l'esquena i separar els braços en excés.
- Quan hagis de passar l'esponja o tovallola d'eixugat a una alçada per sota de la cintura, flexiona els genolls mantenint l'esquena recta.

Embranzida i arrossegament de carros, lliteres i CDR:

Mou des de l'empunyadura o, en defecte d'això, posant les mans en una zona de l'estructura que es trobi a l'alçada de la cintura.

- Sempre és preferible empènyer una càrrega que arrossegar-la (estirar d'ella).
- Utilitza tots dos braços per empènyer.
- Col·loca't prop de la cadira, carro o llitera.
- Si la càrrega és pesada, flexiona lleugerament els genolls, mantenint l'esquena recta i els músculs de l'abdomen contrets.
- Aprofita el pes del cos per empènyer.

Ajuda't del pes del cos per empènyer cadires, carros o lliteres.

Postura mantinguda dempeus:

- Alterna tasques que permetin un canvi postural o del ritme de treball.
- Sempre que sigui possible, en els descansos, col·loca els peus en alt sobre una superfície per millorar la circulació sanguínia de les cames.
- Sempre que puguis, realitza petites pauses cada cert temps per realitzar exercicis d'estirament d'esquena, braços i cames.

Trasllat i maneig de material sanitari, bosses de bolquers, etc.:

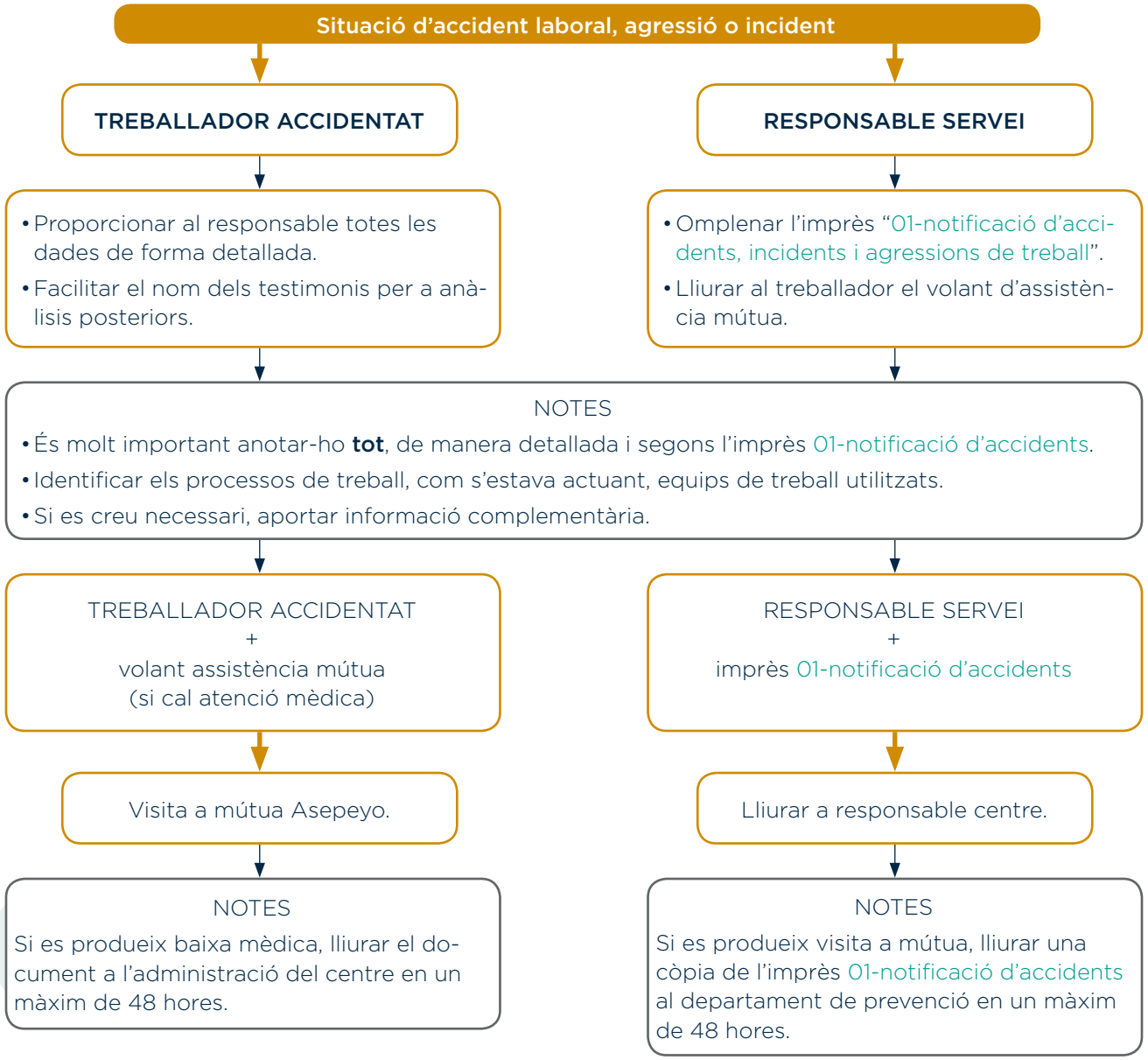
- Quan realitzis el trasllat d'un objecte, porta'l tan prop del cos com sigui possible, especialment si és pesat, i subjecta'l amb fermesa.
- Realitza el trasllat del material centrat en el cos o reparteix el pes de forma simètrica entre els dos braços.
- Evita flexionar o girar l'esquena mentre manipules una càrrega. Si has de realitzar un gir, fes-ho movent els peus.

- En agafar o dipositar un material, intenta col·locar-t'hi frontalment. Si es troba per sobre de l'alçada de l'espatlla, busca una banqueta o escala per evitar sobrecarregar espatlles i esquena.

3.4 Notificació de lesions

Qualsevol lesió produïda per l'usuari a un membre del personal serà notificada immediatament al servei assistencial del Centre.

- Segueix el circuit específic en cas d'accident o incident hostil. (veure pàgina següent)
- Notifica o comunica l'accident o incident hostil.
- Adreça't a la Unitat de salut laboral o Servei de Prevenció de riscos laborals.
- Sol·licita assistència a la mútua.



* El centre assistencial de mútua de referència de la Fundació és Asepeyo Badalona.
Es recomana la primera assistència en aquest centre per a un millor seguiment i gestió del procés.

4 Criteris en el procés d'informació

4.1 Introducció 46

4.2 Objectius 46

4.3 Com informar 47

4.4 Què informar 48

4.5 Qui ha d'informar 48

4.6 Registres 50

4.1 Introducció

La informació és un dels elements bàsics que complementa l'assistència directa. Informar és un dret i un deure i l'usuari i el seu entorn familiar tenen dret a ser informats de forma suficient i continuada. Aquest dret és necessari gestionar-lo de manera adequada per tal que la informació donada sigui eficaç i no alteri el procés assistencial.

El concepte d'atenció integral no es pot aconseguir sense un procés àgil i efectiu de la informació.

4.2 Objectius

- Definir la informació a l'usuari i al seu entorn familiar, com un element important i bàsic en el procés d'atenció integral.
- Utilitzar la informació per provocar mecanismes de resposta adequats en l'usuari o en el seu entorn familiar, davant unes situacions moltes vegades desconegudes i transcendents que provoquen sensacions de desconcert o desconfiança.
- Afavorir una comunicació estructurada entre tots els professionals que participen en el procés assistencial. Assegurar que la informació que es dona sigui verídica, coherent i eficaç per tal de que ajudi a millorar una atenció integral i integradora.

4.3 Com informar

Comunicar és essencialment compartir. És obvi, per tant, que la manera d'informar és fonamental per establir una comunicació idònia i poder, així, aconseguir que la informació arribi al receptor de forma adequada.

Per tal de donar una estructura adequada al procés de comunicació s'aconsella seguir les següents actuacions:

1. És important que, abans d'afrontar el nucli principal de la informació que es vol donar, s'explori superficialment al receptor per conèixer l'estat anímic que presenta o la percepció de la realitat que té.

- Ens podem trobar amb actituds predeterminades potencialment conflictives per la presència de:
  - Mancances personals per poder entendre la realitat.
  - Una negació activa de la realitat.
  - Un desconeixement de la realitat.
  - Una rebel·lió davant la realitat.

2. Davant d'aquestes o d'altres reaccions possibles és necessari, per poder establir una comunicació adequada, seguir unes estratègies com les que es descriuen a continuació:

- Presentar una actitud d'escoltar activament, establir un ambient amb un alt grau de respecte i un baix nivell de reactivitat personal.
- Tractar de provocar un cert grau d'empatia personal però amb un nivell de cordialitat moderada. Utilitzar recursos formals per mostrar aspectes emotius (suport, comprensió, etc.) i afavorir la narració. Per exemple: realitzar gestos d'assentiment, plantejar preguntes generals obertes, mantenir els silencis narratius per provocar l'expressió.
- S'haurà de ser continent amb les reaccions explorades, es permetrà expressar les pors o els sentiments i es transmetrà una impressió de seguretat intentant resoldre els dubtes o les interpretacions errònies.
- No mentir però ser conscients en tot moment de les informacions que es poden comunicar en cada situació. Dir la veritat però de forma assimilable i comprensible pel receptor.
- Evitar donar informacions de continguts personals en ambients sense un mínim d'intimitat, buscar un entorn que garanteixi màxima privacitat.
- En situacions potencialment conflictives, ja sigui perquè els continguts són especialment emotius o perquè hi han actituds predeterminades difícils d'abordar, s'intentarà que el receptor estigui acompanyat per altres persones de la seva confiança per donar suport.

3. Una vegada acabada l'acció d'informar amb els continguts que s'ha cregut oportuns de donar, serà important avaluar el grau i la correcció en què han estat assimilats pel receptor.

4.4 Què informar

El contingut de la informació que s'ha de donar en cada ocasió té una importància decisiva. La manera de dir les coses i el què es diu són els dos elements bàsics de la comunicació.

Perquè les informacions donades siguin una eina útil, hauran de tenir unes característiques que les facin vàlides:

- Ajustar-se als coneixements que té l'emissor. No voler dir més del que sabem de forma certa o del nivell d'informació que pertoca.
- Ajustar-se als coneixements que té el receptor. És important adaptar-se a les característiques de la persona que rep les informacions: nivell cultural o professional, relació o implicació amb l'objecte de la demanda, etc. Si no es coneix prèviament s'ha de fer una petita exploració inicial.
- Ajustar-se al nivell de la demanda. No donar ni més ni menys d'informació sol·licitada. Adaptar-se al que s'ha de donar a conèixer en cada moment.
- Ajustar-se al fons de la demanda. Respostes precises i concretes, continguts clars i breus.
- Ajustar-se a la situació psicològica del receptor. Delegar a altres persones o situacions els continguts que, per la seva naturalesa, no són adequats de comunicar en determinats moments potencialment conflictius.
- No avançar continguts possibles, només insinuar els segurs.
- Hauran de ser coherents amb totes les fonts d'informació possibles. És necessari que no hi hagin contradiccions. Així doncs, és imprescindible que abans d'informar es contrasti la informació per tal que aquesta sigui certa i autoritzada.

4.5 Qui ha d'informar

Les informacions específiques sobre el procés assistencial particular de cada resident o sobre el funcionament general del centre s'han de dissenyar conjuntament amb tot el personal que participa directament en el procés assistencial. Prèviament s'unifiquen els criteris i continguts per una aplicació conjunta i coherent, evitant missatges contradictoris.

- **Direcció:** Les persones que ocupen les direccions dels centres son les responsables de coordinar el procés informatiu en referència als aspectes relacionats amb el funcionament general del centre. També tenen la capacitat plena d'informació sempre que hagi estat contrastada prèviament amb el responsable del procés assistencial.
- **Medicina:** El metge responsable de l'atenció mèdica de cada pacient es el responsable de coordinar el procés informatiu en referència a l'assistència d'aquest. La informació forma part de la responsabilitat clínica. Els metges tenen capacitat plena d'informació sempre que hagi estat prèviament contrastada i coordinada amb el personal que col·labora en el procés assistencial.
- **Psicologia:** Capacitat plena sobre l'estat psíquic del resident sempre que els continguts hagin estat coordinats amb el responsable del procés assistencial.
- **Infermeria:** Capacitat plena sobre l'estat general i el pla de cures que segueix el resident. Capacitat limitada sobre els diagnòstics i els pronòstics clínics del pacient. Els continguts i les limitacions han d'estar coordinades amb el responsable del procés assistencial.

- **Educadors:** Capacitat plena sobre l'estat general, el pla d'activitats i les pautes educatives conductuals que segueix el resident. Capacitat limitada sobre els diagnòstics psicològics i el pronòstic conductual del resident. Els continguts i les limitacions han d'estar coordinades amb el responsable del procés assistencial.
- **Fisioterapeutes / T.O.:** Capacitat plena sobre el pla de rehabilitació que segueix el pacient. Capacitat limitada sobre els diagnòstics clínics i el pronòstic funcional del mateix. Els continguts i les limitacions han d'estar coordinades amb el responsable del procés assistencial.
- **Treballadors Socials:** Capacitat plena sobre el pla d'actuacions socials que precisa el resident, vies d'ingrés i funcionament general del centre. Capacitat limitada sobre el pronòstic funcional o clínic del pacient. Els continguts i les limitacions han d'estar coordinades amb el responsable del procés assistencial.

La informació bàsica i mínima a la que l'usuari i el seu entorn familiar ha de poder accedir directament en qualsevol moment podrà ser donada per qualsevol treballador del centre o serà suficient mostrar-les en llocs adients per poder-les consultar en cas de mostrar interès.

Exemple: El Funcionament General del centre (Normes generals de funcionament, Reglament interior, Activitats generals del centre, Possibilitat de realitzar suggeriments o reclamacions, Horari d'atenció dels diferents serveis, Programació de menús).

L'estat general del pacient (estat anímic, grau de vigília i seguiment de les necessitats bàsiques) el podrà donar directament el Personal Auxiliar d'Atenció Directa als tutors que la demanin, sempre i quan se segueixin les indicacions que s'han descrit en els apartats anteriors.

Com a **guia ràpida d'orientació** podem descriure les següents indicacions:

- Saber amb qui estem parlant, confirmar la relació directa amb l'usuari.
- Limitar-nos a donar les informacions que es demanen i adequades al nivell informatiu que correspon.
- Si la demanda no es pot atendre perquè no correspon al nivell informatiu propi, redirigir-la a la persona responsable que correspongui.
- Equitat en la relació amb l'usuari i el seu entorn familiar, no s'han de fer favoritismes ni distincions.
- Ser concrets i precisos. Limitar les informacions en el temps perquè no es provoquin distorsions en l'atenció directa als usuaris.
- Atendre les demandes educadament, provocar un cert grau d'empatia personal però amb un nivell de cordialitat moderada.
  - Les informacions han de ser certes, si no hi ha seguretat en la certesa del contingut, s'ha de verificar prèviament o dirigir al personal de referència.

4.6 Registres

Les informacions que s'han de donar a l'usuari, al seu entorn familiar o al seu representant legal que tinguin una significació important o que tinguin una transcendència en la resta de l'equip assistencial es registraran al lloc indicat en cada cas.

És especialment important el registre en els casos en què es pacten actuacions terapèutiques o funcionals que afecten a diferents serveis, per tal de poder identificar el contingut, el receptor i les respostes o reaccions d'aquest.

5 Protecció de dades personals

5.1 Seguretat de les dades assistencials personals (Expedient Individual Assistencial o Història Clínica) 52

5.2 Codi de bones pràctiques per a la protecció de dades personals 53

5.2.1 Introducció 53

5.2.2 Bones pràctiques generals 53

5.2.3 Bones pràctiques amb informació en suport automatitzat 54

5.2.4 Bones pràctiques amb informació en suport no automatitzat 55

5.2.5 Conseqüències de l'incompliment 56

5.1 Seguretat de les dades assistencials personals del pacient

Els procediments a aplicar en relació a l'us i custòdia de les dades de l'Expedient Individual Assistencial o Història Clínica (E.I.A o H.C.) han de garantir plenament el dret del pacient a la seva intimitat personal i el deure de guardar secret per qui, en virtut de les seves competències, tingui accés als mateixos.

Amb aquest objectiu general, s'estableixen les següents pautes de conducta en relació a l'ús i custòdia d'aquestes dades:

- Tots els registres i dades assistencials que fan referència a un determinat pacient es considera que formen part del seu E.I.A. o H.C., encara que per raons funcionals no estiguin físicament de forma temporal en aquest. Per això estan sotmesos a les mateixes pautes de conducta en relació al seu ús i custòdia.
- Cada E.I.A. o H.C. és únic i serà únic per a cada pacient i en ell es recollirà tota la informació integrada i acumulativa relativa al seu curs clínic i assistencial.
- En cadascun dels E.I.A o H.C. haurà d'incorporar-se la constància que s'ha facilitat al pacient el full d'informació en relació als seus drets sobre les dades personals contingudes en el seu E.I.A. o H.C., amb el corresponent comprovant de recepció.
- Els E.I.A o H.C. actius estaran custodiats en un arxiu únic per cada Centre. Els passius estaran custodiats en un arxiu únic per a tots els centres de la Fundació, diferenciat en tot cas de qualsevol dels arxius actius, en el qual s'ubicaran els E.I.A. o H.C. corresponents a pacients sense contacte amb el Centre durant un determinat període.
- L'accés a l'arxiu dels E.I.A. o H.C. està restringit únicament a les persones que per la seva activitat intervenen directament en el recull i tractament de les dades personals relatives al curs assistencial i clínic del pacient.
- En cap cas l'E.I.A. o H.C. podrà sortir de les dependències del Centre durant el període en què s'efectua l'assistència del pacient en aquest.

5.2 Codi de bones pràctiques per a la protecció de dades personals

5.2.1 Introducció

La Fundació Sant Francesc d'Assís està compromesa amb la seguretat de la custòdia i tractament de les dades personals i de la informació. Per això, totes les persones que treballen o col·laboren en l'organització o presten serveis en alguna de les dependències de la Fundació adquireixen el compromís de complir la normativa vigent.

Les mesures i recomanacions que apareixen a continuació han de ser aplicades al tractament de la informació en general i, amb especial atenció, a les dades de caràcter personal en compliment de la **Llei Orgànica 15/1999 de Protecció de Dades (LOPD) i el seu Reglament (Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la LOPD)**.

5.2.2 Bones pràctiques generals

Tot el personal que accedeixi a informació de l'organització està obligat a conèixer i observar les mesures, normes, protocols, regles i estàndards que afectin les funcions que desenvolupa. Cada persona es responsabilitza del lloc de treball que té assignat i ha de complir amb els procediments interns de l'entitat pel que fa a la protecció de dades personals.

- Hauran de **guardar el degut secret i confidencialitat** sobre la informació que coneguin en el desenvolupament del seu treball. Aquesta obligació de guardar secret subsistirà encara després de finalitzar les relacions contractuals amb l'organització.
- Evitar revelar informació corporativa, excepte en aquells casos en què l'acompliment de les funcions organitzatives així ho requereixin. **No treure informació ni dades personals** de l'organització excepte en els casos que ho requereixin les funcions assignades i, si s'escau, prèvia autorització.
- S'ha de proporcionar l'ajuda que es requereixi pel que fa a **mantenir la qualitat de les dades**, la qual cosa implica controlar:
  - Que la **informació** continguda en els fitxers únicament sigui tractada en relació amb les finalitats per les quals s'hagi obtingut.
  - Que les **dades** siguin **exactes**, estiguin **actualitzades** i siguin **cancel·lades quan aquestes hagin deixat de ser necessàries**.

En relació als equips informàtics i altres dispositius electrònics:

- Quan s'abandona el lloc de treball, ja sigui temporalment o sigui en finalitzar el torn, s'ha de deixar en un estat que impedeixi la visualització de les dades protegides: bloquejant l'equip amb contrasenya o desconnectant-se de les aplicacions i la xarxa i apagant el monitor.
- Immediatament reexpedir a l'adreça de correu qualsevol sol·licitud d'exercici de dret d'accés, rectificació, cancel·lació o oposició de les dades per part del seu titular. Existeixen uns terminis legals ajustats per respondre a aquestes sol·licituds.
- Pel que fa als ordinadors portàtils i resta de dispositius d'emmagatzematge mòbils (telèfons mòbils, memòries USB, etc.), s'ha de complir:
  - Mantenir-los sempre controlats, per evitar la seva substracció.
  - Reduir i/o eliminar la informació que no s'hagi d'utilitzar.
- En cas de pèrdua o robatori d'un dispositiu d'emmagatzematge mòbil (portàtil, telèfon, memòria USB, etc.) es notificarà immediatament com a incidència de seguretat.

5.2.3 Bones pràctiques amb informació en suport automatitzat

- En cas de detectar qualsevol indici de problema de seguretat, immediatament s'ha de posar en **coneixement del responsable de sistemes d'informació** del centre.
  - Entre d'altres, són incidències freqüents les pèrdues de contrasenyes o la recuperació de dades per esborrat accidental.
- No realitzar accions que puguin posar en perill la seguretat de la informació (introducció de programari il·legal, enviament d'informació a través de correu electrònic sense les suficients mesures de seguretat, etc.).
- S'ha de respectar la configuració d'aplicacions corporatives (ofimàtica, antivirus, etc.) dels llocs de treball i només podrà ser canviada sota l'autorització del responsable de seguretat o dels administradors informàtics autoritzats.
- S'ha de **complir la política de contrasenyes establerta, especialment la periodicitat de canvi (almenys una vegada a l'any)**, i utilitzar contrasenyes d'almenys vuit caràcters que combinin nombres, lletres (majúscules i minúscules) i caràcters especials.
- És molt important que els professionals **no emmagatzemin ni tractin dades de caràcter personal en el disc dur** de l'equip a causa de l'alt risc de pèrdua de dades i d'accessos no autoritzats. Aquestes accions hauran de realitzar-se en els entorns proveïts a aquest efecte (carpetes dels servidors, aplicacions, etc.) protegits mitjançant identificadors d'usuari i amb els permisos corresponents.
- No es permet l'accés als sistemes d'informació amb un identificador d'usuari que no sigui el propi, així com comunicar-ho o cedir-ho amb la seva contrasenya a qualsevol altra persona. **Les contrasenyes no hauran d'anotar-se o guardar-se en llocs visibles** o fàcilment accessibles.
- **Cada usuari es responsabilitza de la confidencialitat de les seves contrasenyes** i, en cas que siguin conegudes fortuïtament o fraudulentament per altres persones, ha de comunicar-ho com a incidència de seguretat al personal de sistemes d'informació de la FSFA segons el procediment establert i procedir al seu canvi immediat.
- Es recomana reduir al màxim l'emmagatzematge d'informació confidencial i eliminar-la quan hagi deixat de ser necessària. En cas de crear **arxius per a ús temporal ha d'assegurar-se la seva eliminació quan aquests hagin deixat d'utilitzar-se**.
- Respecte al **correu electrònic i Internet**, s'ha de parar esment a l'enviament de dades de caràcter personal per mitjà del correu electrònic, tant en el cos del missatge com en annexos i, si es realitza, tractar aquests missatges i annexos com a temporals i esborrar-los quan deixin de ser necessaris.

  El correu electrònic no és un gestor documental, els fitxers enviats o rebuts han d'estar emmagatzemats en els sistemes i carpetes corresponents protegits per les credencials d'usuari corresponents. A més, s'han d'evitar realitzar les següents accions si l'usuari té assignada una adreça personal de la Fundació:
  - Que un empleat faci ús d'un compte de correu aliè o permetre a un tercer l'ús del seu propi.
  - L'enviament de missatges difamatoris, calumniadors, amenaçadors o abusius, o transmetent qualsevol missatge que pugui interpretar-se com a tal.

- Transmetre material de l'organització tret que estigui adequadament protegit i autoritzat.
- Transmetre identificadors, contrasenyes, configuracions de les xarxes locals o adreces a través d'Internet.
- No obrir correus procedents d'adreces desconegudes o que no estiguin relacionats amb motius de treball i ofereixin les suficients garanties, per evitar l'entrada de virus, troians o codi maliciós.
- No obrir adjunts a correus o prémer enllaços tret que l'origen del correu o de l'enllaç sigui conegut i de confiança.
- Evitar en els llocs de treball la descàrrega de fitxers i instal·lacions d'executables procedents d'Internet que no ofereixin les suficients garanties sobre el seu origen i integritat i que no hagin estat degudament autoritzades.
- No es posaran utilitzar comptes de correu personals per a l'enviament d'informació professional de l'organisme excepte en situacions inevitables com per exemple quan hi hagi una urgència i el sistema estigui caigut.
- No es podrà utilitzar el correu corporatiu per a finalitats diferents de les corporatives.
- No realitzar reexpedició massiva de correus i, quan es faci, utilitzar CCO (enviar amb còpia oculta): s'envia a diferents destinataris amb la finalitat d'ocultar la visualització de les diferents adreces de correu.
- L'ús d'Internet no haurà d'interferir en les seves obligacions o degradar el servei a altres treballadors.
- Els treballadors no podran realitzar visites a llocs web amb pàgines que promoguin activitats il·legals.

- **Fitxers temporals:** els fitxers temporals creats extraient dades de les aplicacions corporatives per a l'execució d'una determinada tasca o procés (exemple: llistats en Word o Excel) no han de mantenir-se indefinidament ni en l'ordinador ni en un directori de xarxa i, una vegada finalitzada aquesta tasca o procés, cal eliminar-los.

5.2.4 Bones pràctiques amb informació en suport NO automatitzat

La confidencialitat de la informació s'aconsegueix també a través de la cura de l'entorn de treball, evitant que la mateixa pugui ser de fàcil accés per qualsevol. Per a això s'estableixen diverses actuacions d'obligat compliment:

- **Taules netes:** cada usuari, cada vegada que s'absenta de la seva taula de treball o bé quan acabi la seva jornada laboral, haurà de retirar tota aquella informació que contingui informació que pogués ser de caràcter confidencial.
- **Utilització de fotocopiadores, escàners i impressores:** en utilitzar impressores o fotocopiadores, ha d'assegurar-se de recollir els originals en finalitzar i que no quedin documents amb dades sensibles en la safata de sortida. Si les impressores són compartides amb altres usuaris sense accés a les dades que estan sent impresos, s'hauran de retirar els documents a mesura que vagin sent impresos.

De forma anàloga, en utilitzar els escàners ha d'assegurar-se de recollir els documents originals i, si la carpeta de destinació es comparteix amb usuaris sense accés a aquestes dades personals, eliminar l'arxiu al més aviat possible d'aquesta carpeta i traslladar-ho a una altra carpeta amb un nivell de seguretat concorde a les dades que contenen.

- **Utilització de fax:** quan es vagi a enviar un fax sempre s'ha d'avisar al destinatari perquè estigui pendent de la recollida de la informació. Quan s'espera rebre informació amb dades personals per aquest mitjà és important sol·licitar a la per-

sona que ho envia que ens avisi per estar atents a l'arribada de la documentació.

- **Eliminació de documents:** utilitzar els dispositius destinats a aquest efecte per rebutjar el material corresponent, és a dir, dipositar-los en els contenidors destinats a aquest efecte o en les destructores de paper. Si s'elimina documentació de les papereres, aquesta haurà de trencar-se prèviament de manera que la informació en ella continguda quedi ininteł·ligible.
- **Distribució de la documentació:** adoptar mesures cautelars que evitin accessos no autoritzats. Es poden produir diferents situacions en el moviment dels fitxers en paper:
  - Enviaments fora de la seu de treball: sempre ha de sortir en sobre tancat o dispositiu de seguretat similar que eviti accessos de tercers, de manera que no es pugui realitzar consulta, còpia o reproducció d'aquesta. També pot utilitzar-se un servei de valisa interna doncs compta amb el corresponent acord de confidencialitat.
  - Enviaments dins de la seu de treball: per a enviaments dins del mateix edifici on es troba el nostre lloc de treball s'han d'utilitzar els mitjans implantats en l'organització de manera que s'evitin accessos no desitjats.
  - Verificar que les persones a les quals es lliura la documentació original o una còpia de la mateixa l'han rebut.
  - No retirar de les dependències suports o fitxers no automatitzats sense la deguda autorització.

5.2.5 Conseqüències de l'incompliment

El personal que intervingui en qualsevol fase del tractament de la informació i que incompleixi el descrit en el present document o, si s'escau, en els documents, normes o procediments relacionats amb la seguretat i amb la protecció de dades de caràcter personal, haurà de saber que podrà ser sotmès al **règim sancionador/disciplinari existent en l'organització, així com a la Llei Orgànica 5/2010, de 22 de juny, per la qual es modifica la Llei Orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal respecte a la comissió de delictes informàtics**. Tot això sense perjudici de les possibles conseqüències civils i penals a les quals pertoqués, si s'escau.

6 Dades de contacte de la Fundació

6.1 Montseny 58

6.2 Can Torras 58

6.3 Les Hortènsies 58

6.1 Montseny

Direcció del centre:
direccio.montseny@fsfa.cat
Tel. 93 555 02 57 / 638 451 788

Direcció tècnica:
montseny@fsfa.cat
Tel. 93 555 02 57

Treball social:
ts.montseny@fsfa.cat
Tel. 93 555 02 57 / 630 097 965

6.2 Can Torras

Direcció del centre:
direccio.cantorras@fsfa.cat
Tel. 93 555 19 94 / 652 917 098

Treball social:
ts.cantorras@fsfa.cat
Tel. 93 555 19 94 / 653 780 013

Direcció d'infermeria:
direccio.cantorras@fsfa.cat
Tel. 93 555 19 94 / 652 917 098

Recursos humans i serveis:
rrhh@fsfa.cat
Tel. 93 555 19 94 / 652 917 099

Farmàcia:
farmacia@fsfa.cat
Tel. 93 555 19 94

Servei mèdic:
serveimedic@fsfa.cat
Tel. 93 555 19 94

6.3 Les Hortènsies

Direcció del centre:
direccio.hortensies@fsfa.cat
Tel. 93 540 27 72 / 652 948 481

Direcció tècnica:
coordinadora.hortensies@fsfa.cat
coordinadora.masia@fsfa.cat
Tel. 93 540 27 72 / 608 476 408

Treball social:
ts.hortensies@fsfa.cat
Tel. 93 540 27 72 / 653 963 849

Servei mèdic:
serveimedic.hortensies@fsfa.cat
Tel. 93 540 27 72

FSFA

Fundació Sant Francesc d'Assís

C. Ferrer i Guàrdia, 9-11
08328 Alella (Barcelona)
Tel. 93 555 19 94 • Fax 93 555 20 70

www.fsfa.cat

info@fsfa.cat

/FundacioSantFrancescAssis

@fpsfa