

The background of the entire page is a monochromatic, pinkish-red image showing several hands of different skin tones cupped together, holding a small, round object in the center. This image is semi-transparent, allowing the text and logos to be overlaid.

ARA
PREVENCIÓ

Cuaderno de prevención:
**Profesionales de la
atención domiciliaria**

Secretaría de Política Sindical
de la UGT de Catalunya – Salut Laboral
www.ugt.cat



Edita: *Secretaria de Política Sindical/Salud Laboral de UGT de Catalunya*

Diseño/maquetación: *Gabinete de Comunicación de UGT de Catalunya*

Imágenes: *Gabinete de Comunicación de UGT de Catalunya; sxc.hu; Thinkstock*

Agradecimientos: *Pilar Fernández, Anna Meregalli y Silvia Simonetti*

Depósito legal:

Índice

Presentación	5
Gestión preventiva.....	9
Seguridad	13
— Máquinas	13
— Elementos del domicilio	14
— Estancias del domicilio	14
— Escaleras de mano	17
— Instalación eléctrica	17
— Instalaciones gas/butano	19
— Bombonas de oxígeno.....	20
— Riesgo de incendio.....	21
— Violencia en el lugar de trabajo	23
— Agresiones por animales.....	25
— Accidentes de tráfico	26
Higiene industrial.....	27
— Riesgo biológico	27
— Riesgo químico.....	33
Ergonomía.....	37
— General.....	37
— Compra	38
— Paseo	39
— Movilización de personas usuarias.....	42
— Manipulación objetos pesados	46
— Adopción de posturas forzadas.....	48
— Exposición a malos olores.....	49

Psicosociología	51
— Carga mental.....	51
— Estrés	53
— Trabajo emocional.....	59
— Carga psíquica	60
— Síndrome del quemado	61
— Acoso psicológico	62
Vigilancia de la salud	65
— Cuando se realiza	65
— Protocolos reconocimientos médicos.....	66
— Voluntariedad	66
— Personas trabajadoras especialmente sensibles.....	67
— Maternidad	68
¿Qué hacer en caso de accidente?	69
¿Qué hacer en caso de peligro?	73
Las delegadas y delegados de prevención	77
Bibliografía	81
Direcciones de interés	83

Presentación

El presente cuaderno de prevención tiene como finalidad informar a todas las personas trabajadoras, empresarios y representantes del servicio de atención domiciliaria (SAD), sobre los riesgos laborales que existen en este sector y las medidas de prevención a aplicar para prevenir los accidentes o enfermedades profesionales.

Este documento servirá de instrumento para profesionalizar el sector en materia preventiva, para conocer los riesgos a los que están expuestas las personas trabajadoras en sus lugares de trabajo y, facilitar a los empresarios que integran el sector, información para minimizar o en algún caso, eliminar los riesgos existentes.

En el caso de la Atención Domiciliaria, hay que contemplar además un elemento de complejidad añadido ya que la tarea se desarrolla en el domicilio de las personas usuarias. Domicilios que tienen características varias, con riesgos diferentes y de diversa intensidad, delante de los cuales las personas profesionales se encuentran a menudo más desprotegidas. Estamos ante un "mundo poco conocido" en lo que hace referencia a la prevención de riesgos laborales. Un primer paso debe ser la apuesta firme y extensiva para una evaluación de riesgos específicos y comunes en el ámbito de la atención domiciliaria que permita conocer las condiciones reales en que las trabajadoras y trabajadores desarrollan su intervención profesional.

La atención domiciliaria es un servicio organizado, polivalente y social, prestado por profesionales cualificados que ofrecen atención a personas y familias en su domicilio cuando por razones físicas, psíquicas o sociales no pueden realizar las actividades de la vida cotidiana en condiciones satisfactorias, mejorando así su calidad de vida.

El trabajo en la atención domiciliaria comprende un conjunto de actividades relacionadas con la atención personal, la ayuda en el domicilio y el soporte en la relación con el entorno, desde una vertiente preventiva, asistencial y educativa.

Los cambios en la familia y el envejecimiento de la población están comportando un incremento de necesidades sociales que se traducen en demandas a los servicios sociales y de salud, y en la aparición de un mercado privado de operadores. Esta atención a las personas con dependencia y el soporte a sus familias está planteando a la sociedad en su conjunto y particularmente a las administraciones públicas nuevos retos y compromisos.

Con la aprobación de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia disponemos de un Estado de Bienestar más consolidado. Esta Ley debería permitir el desarrollo de unos servicios a las personas en situación de dependencia en un marco de mayor eficacia, cohesión social y sostenibilidad en el tiempo.

En España la atención domiciliaria como servicio público se inicia en los años 70 desde la Seguridad Social. Pero el origen de la profesión de Trabajo Familiar la situamos en Cataluña en el año 1980 cuando se organizó la Direcció General de Servicios Sociales de la Generalitat y es cuando se crean los "servicios sociales de base"; estos servicios contaban con la intervención de diversos profesionales entre los cuales se consideraba por primera vez la figura del Trabajador/a Familiar que todavía no existía ni en Cataluña ni en el resto del Estado. Diferentes países europeos (Francia, Bélgica, Suiza, Italia) han sido punto de referencia a la hora de configurar el trabajo familiar como trabajo remunerado y con una formación inicial.

Son servicios de competencia municipal que han supuesto una de las principales aportaciones de los ayuntamientos al bienestar de las personas con dependencia, y al fomento de la autonomía personal. Este modelo no se refiere únicamente a las personas mayores, ya que la pérdida de autonomía funcional puede afectar a personas de cualquier edad, si bien mayoritariamente afecta a personas de edad avanzada

Las empresas de servicios de atención domiciliaria han experimentado una gran transformación. Cuando la Administración inició el proceso de externalización los servicios de atención domiciliaria, comenzó por contratar entidades de iniciativa

social (cooperativas y asociaciones), y más recientemente se han introducido empresas que tratan de conseguir un espacio en el mercado especialmente en la atención a la gente mayor; éste colectivo ofrece un gran volumen de negocio, de ahí que la gestión del servicio de la red pública pueda ser directa e indirecta o externalizada.

La colaboración entre el sector público y privado, a nuestro juicio, es un elemento clave, ya que el sector necesita grandes inversiones para aumentar las prestaciones y la calidad de las mismas. Todos los agentes implicados debemos ser conscientes de que tenemos que aprovechar esta gran oportunidad para transformar un sector tradicionalmente ligado a la beneficencia, en un sector profesionalizado, que contribuya al crecimiento económico y a la creación de puestos de trabajo estables, dignos, reconocidos y con aplicación de la normativa vigente en materia de prevención.

Desde la Secretaría de Política Sindical pretendemos que este Cuaderno de Prevención sea una herramienta útil para la Atención Domiciliaria con el objetivo de determinar los factores de riesgos laborales y proponer las medidas preventivas adecuadas a las circunstancias de este colectivo de profesionales. Así mismo, desde el Sector de la Dependencia de la Federación de Servicios Públicos de la UGT de Catalunya esperamos que con la difusión y utilización que hagan de ella los empresarios, se complementará su obligación para con las trabajadoras y trabajadores, estipulada en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Camil Ros
Secretario Política Sindical
UGT de Catalunya

Enriqueta Duràn
Secretaria Coordinación Sectorial Dependencia
FSP-UGT de Catalunya



Gestión preventiva

Todas las empresas tienen la obligación de establecer un sistema de gestión de riesgos laborales, de acuerdo con las directrices marcadas por la legislación, esto es, la Ley 31/1995 de prevención de riesgos laborales y su normativa de desarrollo. Este sistema ha de adaptarse a las características y necesidades de la propia empresa, en función de su medida, actividad y organización.

La empresa ha de definir una modalidad organizativa adecuada a escoger entre las propuestas por el Reglamento de los Servicios de Prevención:

- **Asunción por parte del empresariado:** permite asumir al empresariado personalmente la ejecución de la prevención en su empresa. Es decir, con esta modalidad la empresa deberá llevar a cabo todas las actividades preventivas adecuadas a la actividad y a los riesgos existentes en ella. La empresa ha de tener menos de 10 personas en plantilla y no realizar tareas de riesgo.
- **Personal designado:** El empresario o empresaria puede optar por designar uno o varios trabajadores o trabajadoras para que lleven a cabo la actividad preventiva de la empresa. Se entiende que la persona o personas designadas deberán dedicar el tiempo suficiente y adecuado para garantizar la eficacia del sistema preventivo. Es decir, deberá dedicar tanto tiempo de su jornada laboral como requiera la actividad preventiva a realizar, sin que sea requisito necesario la dedicación exclusiva.
- **Servicio de prevención ajeno (SPA):** Esta modalidad comporta que la empresa concierte con una o varias entidades externas especializadas y acreditadas por la Administración Laboral, la totalidad o parte de las actividades o funciones preventivas. Incluso cuando el empresario o empresaria contrate todas las actividades o funciones preventivas, siempre es recomendable la designación de personal de la empresa que actúe como enlace entre el SPA y la empresa. El Servicio de Prevención Ajeno deberá realizar las actividades preventivas concertadas, de tipo técnico o de vigilancia de la salud, dentro del tiempo de duración del concierto establecido entre éste y la empresa.
- **Servicio de prevención propio:** como unidad organizativa propia de la empresa específica, con instalaciones, recursos humanos y material específico. Es obligatorio a partir de 500 personas de la platilla. Ha de cubrir al menos 2

de las 4 especialidades preventivas: seguridad, higiene industrial, ergonomía y psicología y vigilancia de la salud.

Con el objetivo de proteger la salud de las trabajadoras y trabajadores controlando las condiciones de seguridad a la que se exponen, la empresa ha de llevar a término una serie de actividades preventivas con la máxima eficacia.

La primera actividad es la realización del plan de prevención, además de la evaluación de riesgos y la planificación de las actividades preventivas (en empresas de menos de 50 personas de plantilla, estos 3 documentos pueden simplificarse en uno solo). También se ha de hacer formación e información a las trabajadoras y trabajadores, vigilancia de la salud, medidas de emergencia, procedimientos para la gestión de cambios y todo aquello que requiera el sistema para garantizar el control de los riesgos.

- **Plan de prevención:** es la pieza clave sobre la que se estructura y organiza la prevención en cualquier empresa. En él se recogen las medidas y estrategias adecuadas que adoptará la empresa para conseguir la integración de la prevención en todos los sistemas generales de la empresa, tanto en el conjunto de sus actividades, como en todos los niveles jerárquicos. El documento ha de contener los siguientes apartados: estructura organizativa, responsabilidades y funciones de todos los integrantes de la organización, prácticas y procedimientos y recursos necesarios: material y humano.
- **Evaluación de riesgos:** documento diagnóstico de la prevención de riesgos laborales. Este concepto incluye la identificación de los factores de riesgo y de las deficiencias originadas por condiciones de trabajo, la eliminación de los que sean evitables y la valoración de los no evitables.
- **Planificación preventiva:** recoge la propuesta de medidas para controlar, reducir y eliminar, siempre que sea posible, tanto los factores de riesgo como los riesgos asociados. Se debe reflejar de forma específica el término de ejecución, las personas responsables de llevarlas a término y los recursos materiales y humanos necesarios.
- **Auditorías de gestión de la prevención.** Las empresas que dispongan de servicio de prevención propio han de realizar una auditoría legal para verificar que la gestión de la prevención es adecuada. Se ha de hacer cada 4 años.

La diferente naturaleza de los factores de riesgo comporta que su análisis y su gestión preventiva no puedan ser realizadas por un único profesional especializado en cada una de las especialidades; seguridad, higiene industrial, ergonomía y psicología y vigilancia de la salud.

Esta guía está dividida por estas especialidades, indicando los riesgos más comunes y las medidas preventivas que pueden aplicarse e información de interés al respecto.

La persona técnica de prevención es la responsable de evaluar las condiciones del puesto de trabajo y recomendar las medidas preventivas, pero éstas deben instaurarse mediante trabajo en equipo ya que no sólo interviene el servicio de prevención sino también puede intervenir el trabajador o trabajadora social que determina el estado del domicilio y las necesidades de apoyo de la persona usuaria, la persona responsable de la coordinación de los servicios que realiza la distribución de las cargas de trabajo, los delegados y delegadas de prevención y las propias trabajadoras y trabajadores familiares, dado que son las personas que mejor conocen su puesto de trabajo, etc.



Seguridad

La especialidad de seguridad dirige sus actuaciones a evitar la aparición de accidentes de trabajo. Fundamenta su actividad en la prevención de riesgos derivados de las condiciones de seguridad, buscando el origen de los riesgos y eliminándolos mediante normas, diseños y medidas de seguridad.

Dentro de los propios domicilios pueden producirse múltiples accidentes debido a la presencia de aparatos e instalaciones que utilizan el gas o la electricidad, además de pequeños electrodomésticos con elementos móviles cortantes, cuchillas, etc.

Las formas de accidentes más frecuentes en los domicilios son las caídas, golpes, atrapamientos, heridas, quemaduras, etc.

Máquinas

Las máquinas y aparatos que se utilizan en el domicilio como los electrodomésticos o herramientas como cuchillos, tijeras, estufas, etc. son elementos habituales de uso que no requieren una formación específica pero si unas medidas de prevención y de prudencia.

Medidas preventivas:

- Utilizar de forma correcta los aparatos, leer y cumplir las instrucciones de uso y mantenimiento.
- No manipular electrodomésticos en mal estado con cables pelados, cuchillas rotas, etc.
- Desenchufar los aparatos móviles como batidoras, trituradoras, ventiladores antes de realizar el desmontaje o limpieza.

Elementos del domicilio

Las trabajadoras y trabajadores familiares utilizan los elementos disponibles en el propio domicilio de la persona usuaria propios de la actividad doméstica como cubiertos, tijeras, menaje del hogar o el propio mobiliario que pueden producir cortes, golpes, atrapamientos, etc. si no se manipulan adecuadamente.

Medidas preventivas

- Tener cuidado al utilizar elementos cortantes como cuchillos, tijeras, etc. Comprobar que estén en buen estado antes de utilizarlos.
- Usar los elementos cortantes para la función que están diseñados, no para otra tarea. Por ejemplo, no usar un cuchillo como destornillador. Han de estar afilados y en correcto uso. Guardarlos en fundas. No llevarlos en los bolsillos. Los mangos han de estar sólidamente fijados y no han de estar ni rotos ni astillados.
- Recoger inmediatamente elementos cortantes que se hayan caído como cristales rotos, chinchetas, alfileres, cubiertos, etc. No recoger los cristales rotos con las manos. Si se rompen en una zona que no puede pasarse la escoba, como por ejemplo, el fregadero, utilizar guantes adecuados anticorte.
- Si el material o los elementos de trabajo están defectuosos como por ejemplo, platos y vasos rotos o escantillados, solicita su cambio a la familia.
- Colocar los objetos cortantes en cajones con las puntas o elementos cortantes hacia dentro.
- En caso de disponer de camas elevadizas, retirar la palanca o la maneta una vez subida o bajada la cama para evitar golpes en las piernas.

Estancias del domicilio

Evidentemente, las condiciones de los espacios dependen de cada domicilio y las propias condiciones pueden provocar accidentes como caídas, golpes, cortes, aplastamientos, etc.

Medidas preventivas

- Mantener los espacios de trabajo alrededor de la persona usuaria libres de obstáculos.

- Mantener los suelos secos o secarlos cuando se mojen. Utilizar calzado antideslizante. Aconsejar al usuario y su familia no encerar ni pulir en exceso el suelo.
- No dejar armarios y cajones abiertos.
- Asegurar los cajones con topes en su interior para que no se caigan encima del que los abra.
- No poner objetos pesados en sitios altos.
- No sobrellenar los armarios, estanterías, etc.
- Evitar mobiliario en mal estado.
- Iluminar adecuadamente las habitaciones donde se esté trabajando.
- Situar los objetos colgantes como lámparas etc. de forma estable y a la altura necesaria.
- Si se ha caído o derramado líquido u otro elemento, retirarlos y limpiarlos rápidamente para evitar posibles caídas y resbalones.

En el aseo:

- Planificar por adelantado la higiene de la persona usuaria.
- Preparar el baño anticipadamente (toallas, temperatura del baño, del agua, etc.)
- Mantener el suelo seco y sin elementos dispersos sobre él.
- Procurar disponer de una alfombra antideslizante en el baño.
- En caso de ser necesario, utilizar un asiento para bañar al usuario. Así, se evitan las posturas forzadas de la trabajadora y trabajador familiar y de resbalones de la persona usuaria.

En la cocina:

- No llenar las cacerolas, sartenes, etc. al máximo ya que con el calor el contenido aumenta de tamaño y puede dar lugar a derrames, salpicaduras, etc. También hay que tener en cuenta el volumen de la comida antes de introducirla en un recipiente con agua.
- Los mangos y asas de las sartenes, cacerolas, etc. no han de salir de la zona de la cocina ya que en caso de un leve golpe, puede desestabilizarse y caer con aceite o agua hirviendo encima de la trabajadora o trabajador familiar.
- No verter agua sobre aceite hirviendo porque salpica.
- Efectuar los cambios de aceite en frío.
- No abrir una olla rápida o a presión hasta que se vacíe el vapor de su interior.

- Utilizar guantes para protegerse de las quemaduras para manipular las ollas, sartenes, grill, horno, elementos calientes salientes del microondas, etc.
- Es preferible utilizar utensilios de madera o de plástico (cucharones, cazos, pinzas, etc.) que de metal porque no retienen tanto el calor.
- No correr en la cocina.

Zuecos

El calzado no entra dentro de la dotación de material de los trabajadores y trabajadoras familiares sino que deben utilizar el suyo propio. Los zuecos son un calzado profesional muy extendido en este sector pero todos los estudios relacionados con la seguridad y la salud ponen de manifiesto los inconvenientes que comporta el uso de este calzado.

- Puede provocar que el trabajador tropiece durante sus tareas y predispone a torsiones bruscas del tobillo.
- Estructura inestable con elevado tacón, lo que al ser abierto por detrás, conduce a deformaciones digitales con el paso del tiempo (dedos en garra). Los zuecos que llevan una tira por detrás acaban teniendo el mismo problema porque la tira se da de sí.
- La altura de la pala produce rozaduras a nivel del empeine del pie.
- No tiene contrafuerte, imprescindible en cualquier calzado
- Produce hiperqueratosis (callos) en la planta del pie (planta del pie y talón sobre todo)
- Si fuera necesario, no permite utilizar plantillas.

Tampoco han de utilizarse zapatillas de estar por casa, ya que tampoco suelen sujetar el pie y no cumplen con las características de un calzado adecuado para trabajar.

Se recomienda:

Utilizar calzado o zueco cerrado, con buen contrafuerte, sujeción en su parte medial (cordones o belcro), tacón bajo (máximo 3 cm), confeccionado con piel que permite transpiración, suela antideslizante, materiales ligeros en entresuela (corcho por ejemplo) y puntera ancha que permita la movilidad de los dedos.

Escaleras de mano:

Pese a que el uso de una escalera de mano no sea actividad esencial en la tarea diaria de las trabajadoras y trabajadores familiares, puede darse de forma excepcional, la necesidad de su uso en un momento puntual. Se ha de evitar utilizar sillas o muebles para alcanzar objetos altos.

Medidas preventivas

- Las escaleras deben tener zapatas antideslizantes en buenas condiciones.
- Los escalones estarán sin pintar, libres de grasas y aceites para que no resbalen.
- Deben estar colocadas con una inclinación correcta (relación 1:4 o 75 grados) aseguradas en la parte superior. Las escaleras de tijera deben estar dotadas de un dispositivo que impida su total apertura.
- Si la escalera está delante de una puerta, ésta ha de estar abierta, cerrada con llave y señalizada o bien vigilada por alguien.
- Si se utiliza para subir a altura, la escalera debe sobresalir como mínimo un 1 metro del nivel de acceso.
- No utilizar una escalera defectuosa ni otro sistema como sillas, mesas, etc. ni mucho menos sillas con ruedas.
- No se utilizarán escaleras de mano sin garantía de su resistencia. Está prohibido utilizar escaleras de construcción improvisada.
- Se ha de subir y bajar de cara a la escalera.

Instalación eléctrica

La electricidad puede provocar un choque eléctrico provocando daños corporales resultado del paso de la corriente a través del cuerpo humano por contacto con elementos en tensión (contacto eléctrico directo) como por ejemplo, tocar los cables directamente o con contacto con partes puestas accidentalmente en tensión (contacto eléctrico indirecto), como por ejemplo, recibir la descarga eléctrica a través de la nevera que está en contacto directo con cables pelados. La electricidad también puede provocar quemaduras e incendios.

Medidas preventivas

- La instalación eléctrica debe ser segura, respetando las normas que las autoridades dictan y realizando las revisiones pertinentes por un electricista, en caso necesario.
- Comprobar el correcto estado de los cables de los grandes y pequeños electrodomésticos. Avise de la presencia de cables en mal estado como podridos, pelados o quemados. No utilizar aparatos que tengan el cable o el enchufe deteriorados hasta no hayan sido cambiados.
- No manipular las conexiones ni intentar reparar los equipos eléctricos. Las posibles reparaciones o modificaciones las han de realizar electricistas.
- No sobrecargar los enchufes con demasiados aparatos eléctricos.
- Desconectar de la red eléctrica los aparatos antes de proceder a su limpieza, ajuste o mantenimiento.
- Alejar los cables de los lugares de paso y de trabajo, sobre todo en lugares húmedos como el baño.
- No tirar del cable para desenchufar el aparato eléctrico. Tirar de la clavija.
- No conectar aparatos que se hayan mojado.
- No utilizar elementos eléctricos, principalmente en cuartos de baño y cocinas con las manos húmedas.
- En caso de electrocución accidental, no tocar a la persona afectada y cortar la corriente eléctrica si es posible.

Normas de seguridad y antigüedad de la casa:

- **Antes de 1973** todavía no se había redactado la norma que regula la seguridad de las instalaciones eléctricas. Por tanto, una casa sin reformar de antes de este año puede no disponer de elementos de seguridad por lo que todavía se ha de ser más prudente.
- Entre **1973 y 1985** disponen de instalación eléctrica normalizada pero no disponen de interruptor diferencial que es un elemento de seguridad que corta el suministro cuando detecta fugas de electricidad o contactos eléctricos.
- **Desde 1985** es obligatorio que todos los domicilios construidos desde esa fecha tengan interruptor diferencial además de cumplir con el Reglamento de Baja Tensión. Esta normativa no compete a las anteriores edificaciones que se rigen por sus normativas respectivas.

Instalación de gas/butano, etc.

Las consecuencias de un accidente derivado de las instalaciones de gas o de butano pueden ir desde una explosión hasta una intoxicación grave por inhalación de gases.

Medidas preventivas:

- Sólo las personas trabajadoras formadas en instalaciones de gas pueden realizar el mantenimiento o modificar una instalación de gas. Éstos deben realizar una **revisión cada dos años de la instalación**.
- Si se detecta cualquier anomalía haga que avisen al servicio técnico. Mientras tanto, no use la instalación.
- La habitación donde se encuentre la caldera o la cocina deberá tener ventilación. No se han de tapar las rejillas de ventilación con el exterior.
- El buen estado de la llama (estable y azul) asegura que se está produciendo una buena combustión.
- El tubo de conexión de las botellas de butano ha de cambiarse periódicamente y tiene fecha de caducidad.
- Evite que se apague el fuego de los fogones cuando cocine. Si el humo de la llama tiñe las cacerolas, haga avisar al servicio técnico del fabricante del aparato.

¿Qué hacer si huele a gas?

- No accione interruptores ni aparatos eléctricos.
- No fume, ni encienda cerillas ni velas.
- Abra las puertas y ventanas de la habitación para ventilar.
- Cierre las llaves de paso de los aparatos de gas y la llave general de paso del gas.
- No vuelva a conectar el gas hasta que no sepa la causa del escape y se haya solucionado por una persona formada y autorizada en instalación de gases.

Bombonas de oxígeno

A veces en los domicilios encontramos botellas de oxígeno que las personas usuarias necesitan para garantizar su correcta ventilación. Las botellas de oxígeno son aparatos a presión que además contienen un líquido que aviva violentamente cualquier fuego.

Medidas preventivas

- Evitar siempre el uso de materiales inflamables en proximidad a las bombonas de oxígeno. **NO FUMAR.**
- Realizar el mantenimiento y la limpieza con jabones neutros que no sean inflamables ni grasos.
- Los filtros de entrada de aire deben limpiarse una vez por semana.
- Evitar el uso de productos grasos sobre la persona usuaria como cremas, vaselinas, pomadas, etc. ante la exposición al oxígeno comprimido.
- Ventilar las habitaciones a menudo para que no se formen bolsas de oxígeno en los rincones que pueden ser inflamables.
- Las botellas deben permanecer en posición vertical y aseguradas para evitar caídas.
- El dispensador de oxígeno debe desconectarse y cerrarse cada vez que deje de usarse.
- Debe hacerse mantenimiento y calibrado de las bombonas para asegurar su correcto funcionamiento por parte de la empresa suministradora.
- Limitar el número de botellas almacenadas en el domicilio al consumo inmediato de la persona usuaria.
- El transporte se hace siempre con carretilla. Nunca haciéndolas rodar.
- Las botellas llenas y vacías se almacenan en grupos separados. Está prohibido el almacenamiento en locales subterráneos sin ventilación ni tampoco en terrazas con exposición al sol.
- Explicar a las personas usuarias y su entorno los riesgos y las medidas de prevención de su uso. Controlar que hagan un correcto uso de la bombona.

Riesgo de incendio

Como en cualquier lugar, el riesgo de incendio también puede darse en un domicilio por diferentes causas como por ejemplo, mal funcionamiento de electrodomésticos, problemas con la instalación del gas, por un descuido, etc.

Medidas preventivas:

- Estar siempre alerta.
- No utilizar alcohol para avivar un fuego.
- No poner la ropa a secar encima de estufas eléctricas ya que pueden recalentarse y prenderse fuego.
- No dejar nada cocinando sin control.
- Informar a las personas usuarias y su familia que no debe almacenar elementos innecesarios como ropa vieja, periódicos, pinturas, etc.
- La campana extractora de la cocina ha de estar limpia y la cocina libre de grasa y aceite.
- Dar una vuelta de reconocimiento al finalizar la visita al domicilio con el fin de comprobar que todo está en condiciones de seguridad.
- En caso de notar olor a tostado o quemado se ha de revisar y localizar el origen para descartar que sea un cortocircuito y que se esté quemando la instalación eléctrica.
- En las comunidades vecinales es obligatorio disponer de extintores cada dos pisos.
- En caso, de:
 - Incendio, avisar a los bomberos. Recordad el teléfono de emergencias 112.
 - Incendio en la cocina, cerrar los fogones y tapar las sartenes. No echar agua para apagar el fuego de una sartén ya que se extendería el incendio.
 - Incendio en el domicilio, procurar no abrir puertas o ventanas para no incrementar el oxígeno en el aire. No utilizar los ascensores. No entretenerse en coger pertenencias.
 - Encontrarse bloqueado por el humo, salir gateando arrastrándose por el suelo.
 - Que vaya a abrir una puerta, si está caliente, apartarse a un lado para evitar la posible llamarada.

- Que no pueda salir del recinto, cerrar la puerta y tapar las rendijas con toallas mojadas para evitar que entre humo.
- Que se prenda fuego la ropa, tirarse al suelo y rodar sobre sí mismo.
- Incendio en otra vivienda del edificio, salir por la escalera (nunca en ascensor) habiéndose mojado la ropa y la de la persona usuaria y con un pañuelo mojado protegiéndose la nariz y la boca.

Utilización de un extintor

En primer lugar se debe tener en cuenta que la duración de un extintor es muy corta, unos 30 segundos aproximadamente. Por tanto, pueden apagar un fuego pequeño.

1. Descolgar el extintor de su soporte.
2. Quitar el precinto del pasador tirando hacia fuera.
3. Situarse a unos 3 metros del fuego.
4. Apretar la palanca de la válvula de descarga.
5. Dirigir el chorro de polvo a la base de las llamas y a la zona más próxima a nuestra posición.
6. Realizar un movimiento de zigzag cuando salga el polvo para abarcar más zona.
7. Avanzar hacia el fuego a medida que las llamas se van apagando.
8. Para cambiar de lugar, dejar de apretar la válvula.
9. Si el fuego es de sólidos, una vez apagadas las llamas es conveniente romper y esparcir las brasas con algún elemento y volver a mojar con el extintor o con agua.
10. Hay que llamar a la empresa que gestiona el mantenimiento de los extintores para que lo recarguen de nuevo aunque no haya sido vaciado del todo.

Violencia en el lugar de trabajo

Las agresiones sean verbales o físicas en el lugar de trabajo, en este caso, en el domicilio de la persona usuaria, son un factor de riesgo que también se ha de tener en cuenta.

Las agresiones en el trabajo domiciliario con personas dependientes puede darse por diferentes factores. La mayoría de las veces se dan por parte de los familiares de la persona usuaria y están causadas por la falta de información sobre el servicio que se ofrece, volumen de trabajo por encima de las posibilidades o el propio sentimiento de frustración de la familia ante la posibilidad de un tratamiento paliativo sin posibilidad de curación, imposibilidad de cuidar por sí mismos a su familiar, etc.

Por otro lado, muchas enfermedades mentales como demencias, Alzheimer, etc. pueden provocar episodios violentos de estas personas usuarias.

Medidas preventivas:

Se ha de evaluar, investigar los incidentes y accidentes y aplicar una serie de medidas preventivas por parte de la organización de la empresa:

- Si la persona agresora es la persona usuaria, pedir ayuda a la familia si está presente.
- La empresa puede establecer **vínculos con la policía** local o los mossos d'esquadra con el fin de dar una respuesta rápida de asistencia en el caso de solicitar ayuda. En algunos servicios de atención domiciliaria se ha pactado que si el personal profesional lo cree necesario por una motivación consistente (enfermedad mental, episodios de violencia recientes a familiares, violencia verbal, familiar con trastorno mental, etc.) llama y avisa al servicio de la policía y da los datos necesarios; dirección, nombre de la persona usuaria, teléfono, etc. La patrulla se acerca a la zona. En el caso de que se plantee una posible situación de peligro o agresión, la trabajadora o trabajador familiar llama directamente con el móvil mediante marcaje directo de urgencia y sin necesidad de dar datos, la patrulla se persona en el domicilio.

- **Formación** para adquirir recursos suficientes para afrontar una situación de violencia: hábitos sociales, gestión de conflictos, resolución de problemas, técnicas de negociación, gestión del estrés, etc.
- Mejorar la **información** de las personas usuarias y su familia **sobre los servicios** y su alcance para evitar malentendidos.
- Instaurar un sistema de **información sobre personas usuarias conflictivas**.
- En caso de agresión sea física o verbal, **suspensión de la relación** entre el personal profesional y la persona usuaria ya que se ha destruido la relación de confianza entre ellos.

Recomendaciones para afrontar una situación de riesgo de agresión

- **No dar datos personales**, nuestra dirección, nombre de los hijos, colegio de los hijos, etc.
- Mantener una **actitud preventiva**. Cuando se entre en un domicilio y se comience a tratar a una persona usuaria o su familia, analizar la posibilidad de que se pueda presentar un acto de agresión.
- Siempre procurar mantener un **camino abierto** para salir del domicilio. Intentar que la persona que pueda volverse violenta no esté situada entre la persona trabajadora y la puerta para interceptar la posible huida.
- Adoptar una **actitud tranquila**; no responder a las amenazas con amenazas, no dar órdenes, mostrar empatía (ponerse en el lugar del otro) con los sentimientos de la otra persona, no responder a las provocaciones, mantener el control. Conversar con corrección, en tono amable y ampliar la información que reclama el interlocutor. Explicar con mucho cuidado y de forma convincente y razonada los motivos por los que no es posible cumplir las expectativas de la persona usuaria o familia. Evitar mostrar un tono brusco o cortante porque podría incrementar la tensión y acelerar la conflictividad.
- No utilizar **lenguaje corporal** desafiante, hostil o amenazador como cruzar los brazos, señalar con el dedo, proximidad excesiva con el usuario, mirar directamente a los ojos o mantener la mirada por tiempo prolongado, etc. Si nos mantenemos a una distancia aproximadamente igual a la largura del brazo, nos situamos fuera del alcance del otro y evitamos la invasión de su espacio personal.

- **En caso de** que el **conflicto** haya aumentado de forma incontrolable, dejar hablar a la persona usuaria todo lo que quiera para que explique sus sentimientos, inquietudes, frustraciones y aspiraciones para que libere su tensión interna. Manifestar al usuario los propios sentimientos de frustración y tristeza (sobre todo si ha habido insultos o vejaciones) de que como la persona trabajadora se es merecedora del mismo respeto que ella. Esto podría hacer reflexionar a la persona usuaria para darse cuenta de las posibles consecuencias de su actuación.
- **Dar por acabada la conversación** o la visita y preparar la **salida**. Comprobar que la vía de huída está libre de obstáculos. **Huir** si no es posible reconducir la situación y evitar la escalada de violencia. Pedir ayuda al 112 si fuera necesaria intervención externa.

Agresiones por animales

Las personas usuarias o familiares pueden tener animales de compañía en el domicilio. Éstos, en un momento determinado, pueden agredir a la trabajadora o trabajador familiar mediante arañazos, mordedura, picadura, etc. según el animal.

Medidas preventivas:

- Solicitar que aten o encierren a los animales de compañía con el fin de que no puedan entrar en contacto con la trabajadora o trabajador familiar.
- Recomendar a la persona usuaria o familia control veterinario de los animales.
- En caso de presencia de piojos u otros parásitos extremar la higiene personal tanto de la persona usuaria como la nuestra. Pueden utilizarse champús específicos pero su uso continuado puede debilitarnos la protección del cuero cabelludo.

Accidentes de tráfico

Los accidentes de tráfico pueden ser accidentes in labore que son los que se producen en el transcurso del trabajo, es decir, del camino entre domicilios o durante las gestiones con el usuario fuera del domicilio y accidentes in itinere que son los que se producen en el camino de casa al lugar de trabajo o viceversa. Los dos tienen la misma consideración de **accidente de trabajo**. (ver capítulo *¿Cómo actuar en caso de accidente de trabajo?*)

Los accidentes pueden producirse como viandante o como conductor de su vehículo particular para llegar a los domicilios.

Medidas preventivas:

- Respetar las normas de seguridad vial tanto como vehículo como viandante.
- Si se acompaña a la persona usuaria, tener en cuenta al cruzar las calles su ritmo al andar.
- Por la carretera caminar siempre por la izquierda y procurar hacerlo en zonas iluminadas.
- Realizar un correcto mantenimiento del vehículo.

Higiene industrial

Se centra en el medio ambiente físico en el trabajo y en los contaminantes químicos y biológicos buscando la identificación, valoración y corrección de estos factores de riesgo.

Riesgo biológico

Las trabajadoras y trabajadores familiares de atención domiciliaria tienen riesgo biológico ya que sus usuarios y usuarias pueden ser potenciales fuentes de contaminación de virus, bacterias, hongos, etc. debido a las enfermedades infecciosas que puedan padecer.

Por tanto, aquellas enfermedades que las personas trabajadoras contraigan por contagio con sus usuarios serán consideradas como **enfermedad profesional**.

Las enfermedades infecciosas más comunes de las personas usuarias son las relacionadas con la vejez como la gripe, el Herpes Zoster, la hepatitis B. En el resto de usuarios son las infecciones respiratorias de vías altas como el resfriado común.

El contacto se produce mediante:

- Contacto con **fluidos biológicos** durante tareas asistenciales como cambio de pañales, contacto con secreciones bronquiales o durante las actividades de limpieza en contacto con orina, heces, vómitos, etc.
- **Contacto intravenoso**: mediante pinchazo accidental de material cortante infectado (agujas, bisturí, cánulas, etc.) de los usuarios o usuarias a la persona trabajadora. Por ejemplo: virus Hepatitis C o SIDA
- **Vía aérea**: mediante la inhalación de microorganismos espirados por los usuarios o usuarias durante la respiración. Por ejemplo: bacilos de tuberculosis.
- **Contacto vía dérmica**: provocado por enfermedades de la piel, contagiosas por contacto. Por ejemplo: candidiasis.

Medidas preventivas:

Se deben tomar en cuenta las llamadas **precauciones universales**. Se trata de considerar toda **sangre o fluidos corporales potencialmente peligrosos**.

La empresa no ha de avisar sobre las enfermedades concretas infecciosas que sufre una persona usuaria sino de las medidas preventivas especiales que ha de cumplir el trabajador o trabajadora familiar en cada caso, además de las precauciones universales.

Debe considerarse que no existen usuarios o usuarias de riesgo sino **maniobras o procedimientos de riesgo**, por lo que se han de adoptar precauciones utilizando las barreras protectoras adecuadas en todas las maniobras o procedimientos en los que exista la posibilidad de contacto con la sangre y/o fluidos corporales a través de la piel o las mucosas.

Vacunación:

La vacunación es la mejor herramienta contra ciertas enfermedades infecciosas. Además es una medida de prevención tanto para el ámbito laboral como el personal. Se debe realizar en los siguientes términos:

- La vacunación es voluntaria para el personal que decide individualmente ponérsela o no después de recibir asesoramiento sobre sus ventajas y desventajas.
- No debe suponer ningún coste al personal trabajador, es decir, que la debe pagar el empresariado.
- Es el personal médico del trabajo del servicio de prevención de la empresa quien ofrece las vacunas según el tipo de trabajo, las características personales del trabajador o trabajadora y el personal de enfermería quien las aplica.
- Antes de la vacunación, mediante analítica se puede averiguar si la persona tiene anticuerpos suficientes de otras vacunaciones o si las vacunaciones anteriores fueron efectivas. Se debe conocer y mantener al día el calendario de vacunaciones.

De forma general, los tipos de **vacunas más recomendadas** en trabajadores y trabajadoras expuestos a agentes biológicos son:

- Hepatitis A y B
- Tétanos
- Difteria
- Varicela
- Sarampión
- Parotiditis

Normas de higiene personal:

- Cubrirse las heridas y lesiones de las manos con **apósito impermeable** al iniciar el trabajo. Si se tienen heridas que no se puedan tapar, se debe evitar el contacto directo con los pacientes.
- **Lavarse las manos** con agua y jabón líquido al comenzar y terminar la jornada y después de realizar cualquier actividad con riesgo, aunque se hayan usado guantes.
- En situaciones de alto riesgo, emplear **jabones de manos desinfectantes**.
- **No comer, beber, ni fumar** sin haberse lavado las manos.

Elementos de protección de barrera:

Se deben utilizar en actividades con posible contacto directo con la sangre los fluidos corporales de los pacientes. Toda la plantilla de trabajadoras y trabajadores familiares reciben como elementos de protección de barrera guantes, mascarillas y batas.

- **Guantes:** se deben utilizar cuando se tenga heridas no cicatrizadas o lesiones en la piel; cortes, quemaduras, úlceras, etc; si se maneja sangre, fluidos corporales, tejidos, etc; al entrar en contacto con piel no intacta y mucosas y al manejar objetos, materiales o superficies contaminados; al realizar curas, si la persona usuaria tiene una infección en la piel, al manipular al paciente y su ropa.

Situaciones en las que se recomienda el lavado de manos y uso de guantes		
Tipo de cuidado que presta	Lavado de manos	Uso de guantes
Cuidado que no supone un contacto directo con la persona a la que cuida. Ej. hablarle, acompañarle, etc.	No es necesario	No es necesario
Cuidado que supone contacto con la piel intacta o con ropa no manchada de secreciones	Antes y después	No es necesario
Cuidado que implica contacto con piel con heridas, o bien con mucosas (boca, nariz) u otras secreciones o sangre	Antes y después	Necesario

- **Mascarillas y protección ocular:** para evitar salpicaduras de sangre y otros fluidos corporales que afecten a mucosas de ojos, nariz o boca del trabajador o trabajadora.
- **Batas:** cuando pueda darse un contacto con la sangre y otros fluidos orgánicos, que puedan afectar a la ropa del trabajador o trabajadora. De todas formas, el uso de las batas es obligatorio como uniforme.

Cuidados con los objetos cortantes y punzantes:

- Tener **precaución** en la utilización del material cortante durante y después de su utilización y en los procedimientos de limpieza y eliminación.
- Eliminar los **objetos cortantes contaminados** sin riesgo de cortes para terceras personas. No tirarlos al cubo de basura del domicilio para evitar cortes a las personas usuarias o su familia.

Medidas preventivas riesgos específicos

En determinadas enfermedades del usuario o usuaria será necesario aplicar otras medidas de prevención específicas.

- **Informar** a las trabajadoras y trabajadores familiares de las medidas preventivas específicas que se han de aplicar en determinadas personas usuarias que estén en situación de enfermedad infecciosa en fase de contagio.
- Uso de **mascarillas**. Por ejemplo, mascarilla con filtro para personas usuarias que sufran tuberculosis.
- **La ropa y los equipos de trabajo** que puedan estar contaminados por agentes biológicos deberán guardarse de forma que no entre en contacto con más prendas. Si la enfermedad que tiene la persona usuaria es un agente biológico de grado 3 o 4 la empresa se responsabilizará del lavado, descontaminación de la ropa de trabajo quedando rigurosamente prohibido que la plantilla se lleve la ropa a su domicilio para tal fin.
- La empresa tiene que disponer de **protocolos** de actuación en caso de **accidentes** con agentes biológicos como un pinchazo con una aguja infectada, contacto con herida sin proteger, etc. Se debe notificar a la empresa que derivará al personal afectado a la Mutua de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de forma urgente para que ponga en marcha el protocolo. Es importante que se registre el accidente de trabajo y se complete el protocolo en caso de exposición biológica ya que es la única forma de que disponemos para demostrar que nos hemos infectado a causa del trabajo.

Clasificación agentes biológicos

Agente biológico 1	Aquel que resulta poco probable que cause una enfermedad en el ser humano.
Agente biológico 2	Aquel que puede causar una enfermedad en el ser humano y puede suponer un peligro para los trabajadores, siendo poco probable que se propague a la colectividad y existiendo generalmente profilaxis o tratamiento eficaz.
Agente biológico 3	Aquel que puede causar una enfermedad grave en el hombre y presenta un serio peligro para los trabajadores, con riesgo de que se propague a la colectividad y existiendo generalmente una profilaxis o tratamiento eficaz.
Agente biológico 4	Aquel que causando una enfermedad grave en el hombre supone un serio peligro para los trabajadores, con muchas probabilidades de que se propague a la colectividad y sin que exista generalmente una profilaxis o un tratamiento eficaz.

Agente biológico	Enfermedad	Clasificación
Staphylococcus aureus	Infección piel Neumonía	2
Streptococcus pneumoniae	Neumonía	2
Hongo Candida albicans	Infección piel/mucosas	2
Virus del sarampión	Sarampión	2
Herpes simplex	Infección piel de boca, labios y cara	2
Virus de la influenza tipos A, B y C	Gripe	2
Virus de la hepatitis B y C	Hepatitis	3
Virus de inmunodeficiencia humana	Sida	3

Picaduras de insectos, parásitos, hongos u otros microorganismos

El contagio o desarrollo de enfermedades puede darse derivado del contacto o proximidad con alguno de estos seres vivos. Sin embargo, hay que tener en cuenta que el riesgo de contagio a través de la piel es muy bajo. El contacto puede ser directo como la tiña o la sarna o mediante picaduras como las pulgas, garrapatas y piojos.

- Comunicar a la empresa en caso de advertir alguno de estos animales.
- No tocar los animales de compañía de las personas usuarias.
- Comprobar que dispongan de control veterinario. En caso negativo, avisar a la empresa.

Riesgo químico

Si bien, la limpieza no es una de las funciones principales de las trabajadoras y trabajadores familiares, en ocasiones pueden utilizar determinados productos químicos de limpieza. Dichas funciones las realizan las trabajadoras y trabajadores auxiliares del hogar. Los productos no son puestos a disposición por parte de la empresa sino que son los productos domésticos disponibles del propio domicilio. De todas formas, pese a ser productos de uso doméstico como la lejía, jabón lavavajillas, productos de limpieza para el lavabo, etc. se han de aplicar medidas preventivas.

Medidas preventivas:

- Leer y seguir las **recomendaciones de la etiqueta** del producto como por ejemplo mantener alejado de fuentes de calor, no ingerir, en caso de contacto con los ojos lavarse inmediatamente con abundante agua y acudir al médico, etc.
- Conocer los pictogramas o símbolos que ofrecen la etiqueta.

Símbolos e indicaciones de peligro de las sustancias peligrosas

T+

- **Muy tóxicos:** Las sustancias y preparados que, por inhalación, ingestión o penetración cutánea en muy pequeña cantidad puedan provocar efectos agudos o crónicos e incluso la muerte



T

- **Tóxicos:** Las sustancias y preparados que, por inhalación, ingestión o penetración cutánea en pequeñas cantidades puedan provocar efectos agudos o crónicos e incluso la muerte



Xn

- **Nocivos:** Las sustancias y preparados que, por inhalación, ingestión o penetración cutánea puedan provocar efectos agudos o crónicos e incluso la muerte



Xi

- **Corrosivos:** Las sustancias y preparados que, en contacto con tejidos vivos puedan ejercer una acción destructiva de los mismos.
- **Irritantes:** Las sustancias y preparados no corrosivos que en contacto breve, prolongado o repetido con la piel o las mucosas puedan provocar una reacción inflamatoria.



Xn Xi

- **Sensibilizantes:** Las sustancias y preparados que, por inhalación o penetración cutánea, puedan ocasionar una reacción de hipersensibilidad, de forma que una exposición posterior a esa sustancia o preparado dé lugar a efectos negativos característicos por inhalación por contacto cutáneo



- Emplear siempre el producto menos peligroso para la salud para realizar tareas de limpieza. Por ejemplo, para limpiar un baño utilizar un jabón específico en lugar de lejía. Evitar el uso de amoníaco ya que es un importante corrosivo.
- Mantener los recipientes cerrados.
- No mezclar diferentes tipos de productos de limpieza. Por ejemplo, si se mezcla lejía y amoníaco, se forman cloraminas que pueden provocar edema agudo de pulmón a quien los respire.
- No cambiar nunca el producto de su envase original, sobre todo, nunca pasarlos a recipientes que correspondan a productos alimentarios como una botella de agua.
- No fumar, beber o comer durante la manipulación de estos productos.
- Durante la utilización de ciertos productos, mantener una buena ventilación de la sala, abriendo las ventanas.
- Emplear guantes de protección para evitar irritaciones de la piel.
- Informar a la persona usuaria o su familia que es conveniente sólo guardar las cantidades de productos químicos que sean estrictamente necesarios y no almacenar los inservibles.
- En caso de necesidad de utilizar insecticidas de uso doméstico, se debe limitar su uso a las cantidades mínimas suficientes, ya que son productos químicos cuyos componentes utilizados en exceso pueden ser peligrosos.



Ergonomía

La ergonomía es el estudio del trabajo en relación con el entorno que se lleva a término (el lugar de trabajo) y con las personas que lo realizan (trabajadoras y trabajadores). Se utiliza para determinar como diseñar o adaptar el lugar de trabajo al trabajador o trabajadora con el fin de evitar diferentes problemas de salud y aumentar la eficiencia.

Los factores de riesgo por falta de ergonomía han de prevenirse e implantar medidas preventivas. Por eso, es esencial realizar la evaluación de riesgos y aplicar las medidas necesarias. Los riesgos ergonómicos se han de evaluar específicamente para cada persona que trabaja ya que se han de tener en consideración las condiciones psicofísicas de cada persona, medidas antropométricas, organización del trabajo, tiempo para cada tarea, dimensiones de los lugares de trabajo, etc.

En el trabajo domiciliario, las condiciones ergonómicas mayoritariamente no son las más adecuadas y suponen un riesgo importante para la salud de los trabajadoras y trabajadores familiares. La aplicación de medidas preventivas en el diseño del puesto de trabajo es difícil ya que se trata de los domicilios de las personas usuarias por lo que la empresa no puede interferir en su hogar. También es cierto, que se debe informar a la persona usuaria y su entorno familiar con el fin de explicar los medios técnicos disponibles en el mercado y cómo deben ser las condiciones del hogar óptimas para la mejora de la seguridad y la salud tanto de las trabajadoras y trabajadores familiares como de los cuidadores y cuidadoras familiares. Además se tendrán que tomar medidas preventivas sobre la organización del trabajo, como la formación de las trabajadoras y trabajadores en las técnicas de manipulación de cargas y movilización de personas, intervención en el ritmo de trabajo, alternancia de tareas de desgaste físico con otras más ligeras, etc.

Medidas preventivas ergonómicas generales:

- Distribuir las cargas de trabajo de forma que los trabajadoras y trabajadores realicen tareas de diferente gasto físico y puedan recuperarse físicamente entre servicio y servicio. Distribuir equitativamente la carga física de trabajo entre la plantilla. Establecer un número de servicios asumible.

- Establecer tiempos de descanso para que se recupere el aparato músculo-esquelético de las trabajadoras y trabajadores familiares. Las pausas deben ser establecidas mediante estudio ergonómico del técnico de prevención especializado en ergonomía, que calcula el tiempo necesario para que se produzca una relajación de los músculos de las extremidades afectadas. Como referencia, 10 minutos de pausa sin trabajar con la extremidad afectada cada 40 minutos de trabajo efectivo.
- Si es necesario, realizar cambios de las condiciones de los domicilios de las personas usuarias en caso de encontrar una situación ergonómica no tolerable que conlleve riesgo grave para la seguridad y la salud de las trabajadoras y trabajadores familiares.
- Información y formación de los riesgos ergonómicos y cómo evitarlos. La formación debe ser teórica y práctica, centrada específicamente en su puesto de trabajo, así como conocimiento de higiene postural del mismo.
- Enseñar ejercicios de estiramientos y de reforzamiento de la musculatura utilizada en el trabajo (habitualmente extremidades superiores y región lumbar) para acondicionarla y fortalecerla.

Principales recomendaciones ergonómicas de las diferentes actividades de los trabajadores y trabajadoras familiares:

Durante la compra: Acompañar a la persona usuaria para realizar la compra o realizar la compra la trabajadora o trabajador o mismo son tareas propias de las trabajadoras y trabajadores familiares.

Medidas preventivas

- Utilizar preferiblemente elementos auxiliares como un carro de la compra.
- Empujando el carro de la compra se hace menos fuerza que tirando de él.
- En el caso de no disponer de carro, repartir el peso de forma equilibrada entre los dos brazos. No comprar exceso de peso o hacerlo en dos veces.
- Levantar la compra de forma gradual sin tirones ni movimientos bruscos. Utilizar el método de manipulación manual de cargas. No doblar la espalda. Hacer fuerza con las piernas.
- No sobrecargar las bolsas.
Procurar hacer la compra cerca del domicilio de la persona usuaria.

Durante el paseo o acompañamiento a la persona usuaria: Acompañar a la persona usuaria para la realización de recados fuera de casa o incluso una pequeña deambulaci3n por el domicilio para desplazarse de una estancia a otra son parte de las tareas de las trabajadoras y trabajadores familiares. En general, hay que evitar que la persona cargue todo su peso sobre la trabajadora o trabajador familiar, utilizando elementos de apoyo como muletas o bastones.

Medidas preventivas

- **Marcha guiada:** cuando la persona usuaria es bastante aut3noma y s3lo requiere el soporte de la trabajadora o trabajador familiar para sentirse segura. La persona usuaria no ha de apoyar el peso de su cuerpo sobre la trabajadora o trabajador familiar. En ese caso debe utilizar un bast3n o similar.
 - Colocarse al costado de la persona, ligeramente avanzado.
 - Mantenerse dentro de su campo visual sin que la persona haya de girar la cabeza.
 - Ofrecerle el antebrazo para que se sujete.
 - Juntar el antebrazo al cuerpo para mantener el peso lo m3s cerca del cuerpo.
 - Indicar a la persona que comienza a caminar y guiarlo en el desplazamiento.
 - Favorecer el traspaso de cargas. El peso del cuerpo ha de recaer primero en un pie y despu3s en otro.
- **Marcha acompa3ada con bast3n:**
 - Colocarse al lado de la persona usuaria, ligeramente avanzado.
 - Mantenerse dentro de su campo visual.
 - Ofrecerle como soporte el pu3o del bast3n.
 - Sujetar con una mano el bast3n por alg3n punto de la ca3a.
 - Situar la otra mano sobre la parte baja de la espalda de la persona.
 - Indicar a la persona que avance el bast3n e inicie la marcha.
 - Acompa3ar simult3neamente esta acci3n.
 - Favorecer el traspaso de cargas de un pie al otro a trav3s del est3mulo de la mano situada en la espalda.
 - Presionar con los dedos la parte superior de la pierna que ha de avanzar.
- **Marcha con caminador:**
 - Colocarse al lado de la persona usuaria.
 - Ofrecer el caminador como soporte.

- Mantenerse dentro de su campo visual.
- Aguantar el caminador con una mano.
- Situar la otra mano sobre la parte baja de la espalda de la persona.
- Indicar a la persona que avance el caminador e inicie la marcha.
- Acompañar simultáneamente este acción.
- Favorecer el traspaso de cargas de un pie al otro a través del estímulo de la mano situada en la espalda.
- Presionar con los dedos la parte superior de la pierna que ha de avanzar.
- **Marcha acompañada de cara:** evidentemente este acompañamiento es para un corto recorrido de espacio dentro del propio domicilio.
 - Colocarse delante de la persona.
 - Ofrecerle los antebrazos como punto de apoyo. La persona usuaria ha de apoyar su mano por encima del codo del trabajador o trabajadora familiar.
 - Mantener siempre el soporte por debajo de la cintura de la persona.
 - Indicar a la persona que comience a caminar.
 - Utilizar los antebrazos como sujetadores para controlar, guiar y acompañar a la persona.
 - Favorecer el traspaso de cargas. El peso del cuerpo ha de recaer primero en un pie y después en otro.
 - Adaptarse al ritmo de la persona avanzando los pies al mismo tiempo que ella.
- **Subida de diversos escalones en silla de ruedas.** Esta técnica se debe hacer entre dos personas. Una sola trabajadora o trabajador familiar debe negarse a bajar y subir escaleras en solitario por riesgo sobre sí mismo y sobre la persona usuaria. Puede ser ayudado por alguien del entorno familiar de la persona usuaria.
 - Situar la silla de ruedas de espalda a la escalera.
 - Trabajadora o trabajador familiar: se situará unos escalones más arriba y cogerá bien fuerte las asas de la silla presionando hacia abajo, hasta colocarla sobre dos ruedas.
 - Familiar: se situará delante de la silla y la cogerá de los pedales. Es importante nivelar la posición de la silla entre los dos cuidadores para no forzar la espalda de la trabajadora o trabajador situado arriba.
 - Se subirá la silla haciendo resbalar por los escalones. Nunca subir la silla a pulso ya que la probabilidad de lesión a nivel de columna lumbar es altísima.

- **Bajada de diversos escalones en silla de ruedas.** Esta técnica también debe realizarse entre dos personas por los mismos motivos.
 - Situar la silla de ruedas de cara a la escalera.
 - Familiar: se colocará en los escalones inferiores y cogerá los pedales delanteros.
 - Trabajadora o trabajador familiar: se situará en el nivel superior y sujetará las asas.
 - Las dos personas presionaran bien fuerte. Se elevarán los pedales hasta colocar la silla a dos ruedas y la otra persona presionará las asas hacia abajo hasta colocar la silla a dos ruedas.
 - Se hará resbalar la silla escalón por escalón y nunca a pulso.
 - Cuando se llegue al nivel inferior, se anivelaran las ruedas y se dejará caer ligeramente la silla hacia delante.
- **Subida de un escalón o bordillo con silla de ruedas:** esto lo puede hacer una sola trabajadora o trabajador familiar sin ayuda.
 - Colocar la silla delante del escalón.
 - Sujetar bien fuerte los mangos de la silla de ruedas, presionando hacia abajo y elevando las ruedas delanteras hasta apoyarse en el escalón.
 - Algunas sillas disponen de un pedal posterior que facilita esta acción cuando se aprieta con el pie.
 - Impulsar bien fuerte y elevar la silla de ruedas hacia arriba para que las ruedas posteriores suban hasta el pavimento superior.
- **Bajada de un escalón o bordillo con silla de ruedas.** Se puede bajar tanto de cara como de espalda. Se recomienda bajar de espalda por seguridad de la persona usuaria y de la trabajadora o trabajador familiar.
 - Situar la silla de espalda al escalón.
 - Colocarse en el nivel inferior.
 - Coger bien fuerte las asas y hacer resbalar la silla de ruedas inclinándola hacia sí mismo.
 - Las ruedas grandes bajarán por la fuerza de la gravedad por el escalón.
 - Estirar la silla hasta que bajen las ruedas delanteras.

Durante la movilización de personas usuarias

La movilización de los usuarios es la actividad con mayor riesgo de trastorno músculo-esquelético de las trabajadoras y trabajadores familiares.

Existen numerosos elementos de ayuda mecánicos y de agarre para facilitar la movilización de las personas usuarias. En caso de disponer de ellos, es fundamental, informarse sobre su correcto uso, características, riesgos derivados de estos elementos de trabajo, medidas de prevención, mantenimiento, etc.

Medidas de prevención:

- Pensar antes de mover a la persona.
- Tener en cuenta las características de la persona usuaria (peso, puntos de apoyo, grado de colaboración, etc.). Indicarle el movimiento y lo que se va a hacer.
- Solicitar ayuda a los familiares si están presente. Informarlos de cómo va a ser el movimiento y las medidas de prevención para que tampoco se lesionen ellos.
- Retirar objetos alrededor de la persona usuaria que puedan entorpecer el movimiento.
- Usar ropa holgada que permita libertad de movimiento y calzado antideslizante, estable con buena sujeción.
- Utilizar los principios básicos de la manipulación manual de cargas.
- Mantener una postura estable: pies separados, con un pie ligeramente adelantado para mejorar el equilibrio.
- Evitar realizar giros con el tronco.
- Flexionar las rodillas y no doblar la columna.
- Colocar los brazos de forma que la carga esté lo más cerca posible al cuerpo.
- Realizar un agarre firme y cómodo.
- Mantener la cabeza recta. Evitar flexionar o girar el cuello.
- Realizar movimientos suaves, evitar los movimientos bruscos.
- Con una persona usuaria encamada, primero hacer un lado y después el otro. Para poder hacer girar a la persona usuaria se ha de flexionar la pierna del lado contrario al que se va a moverla.

- En caso necesario, en camas bajas de altura, es mejor hacer la cama de rodillas en lugar de doblar la espalda.

Los movimientos más habituales son:

- **Vueltas:** Se realizan cuando es necesario cambiar la posición de la persona usuaria.
 - Si la persona usuaria colabora que lo realice ella sola.
 - Si no colabora:
 - Colocar un brazo debajo del hombro de la persona usuaria, sujetándola sobre la axila opuesta.
 - Colocar el otro brazo por debajo de la cadera, desplazándola hacia la otra cadera; nunca hay que intentar levantar a la persona, si no que se le hará rodar sobre la camilla o la cama en la que se encuentre.
 - Si la persona es corpulenta debe realizarse entre dos personas
 - Movilizar a la persona usuaria con cuidado a la posición deseada, evitar movimientos bruscos o sacudidas.
- **Levantamientos de la posición de tumbado a la posición de sentado en el borde de la cama.**
 - Si la persona colabora, que lo haga solo.
 - Decirle que se agarre a la cabecera de la cama y flexionando sus rodillas, coloque la planta de los pies apoyando sobre la superficie de la cama, haga fuerza con sus pies y brazos intente elevarse;
 - Es entonces cuando la trabajadora o trabajador familiar con sus brazos por debajo de las caderas de la persona, debe ayudarle a subir hacia la cabecera;
 - Si no colabora, realizar la movilización entre 2 personas (dos trabajadoras o trabajadores familiares, ayuda por parte de familiar, etc.)
 - Colocarse el trabajador y el familiar uno a cada lado de la cama, frente a la persona.
 - Debemos colocar los pies separados así como las rodillas ligeramente flexionadas;
 - Retirar la ropa superior de la cama así como la almohada de la persona;
 - La trabajadora o trabajador familiar y el familiar introducirán un brazo por debajo de cada hombro de la persona y el otro debajo del muslo.

- Sujetan a la persona y la levantan con cuidado hasta llevarla a la posición deseada;
- Se puede realizar esta maniobra con la ayuda de la sábana entremetida.
- También se pueden colocar la trabajadora o trabajador familiar y el familiar al mismo lado de la cama, de esta forma:
- La primera persona coloca un brazo por debajo de los hombros de la persona usuaria y el otro brazo por debajo del tórax.
 - La segunda persona desliza sus brazos a la altura y por debajo de la región glútea.
 - Entonces elevan cuidadosamente a la persona usuaria hacia la posición requerida.
- **Levantamiento de persona sentada a posición de pié.**
- El trabajador/a se coloca delante de la persona con las piernas flexionadas y la espalda recta.
 - El trabajador/a le ofrece a la persona los antebrazos como punto de apoyo.
 - Mantener siempre los puntos de apoyo por debajo del nivel de la cintura de la persona.
 - Indicarle a la persona que se incline hacia delante y que se apoye para levantarse.
 - Utilizar los antebrazos para guiar y acompañar a la persona cuando haga la acción de levantarse.
- **Sentar en la cama a una persona tumbada**
- La trabajadora o trabajador familiar adelanta un brazo, el más próximo a la cabecera, y rodea los hombros de la persona, y el otro lo coloca en la cadera más lejana de la persona.
 - Con esta mano hace que la cadera y las piernas giren de modo que queden colgando del borde de la cama, realizando un movimiento de balanceo del cuerpo del usuario.
 - Con el otro brazo ayuda a erguir el tronco.
- **Bajadas de la cama a silla ruedas, silla o sillón.**
- Lo primero que hay que hacer es fijar las ruedas de la silla. Si aún así hay peligro de que la silla se mueva harán falta dos personas, una de las cuales sujetará la silla por el respaldo para evitar su movimiento.
 - Si la cama está muy alta se colocará un escalón que sea firme y que tenga una superficie suficiente para que la persona se mueva sin caerse.

- El usuario que colabore, se sentará al borde de la cama.
- Si la persona no puede hacer solo los movimientos necesarios para sentarse al borde de la cama se le ayudará tal y como indica en **Sentar**.
- La silla se coloca con el respaldo en los pies de la cama y paralela a la misma.
- La trabajadora o trabajador familiar se coloca frente a la persona con el pie que está más próximo a la silla por delante del otro, para tener un buen equilibrio
- La persona usuaria pone sus manos en los hombros del trabajador/a mientras éste lo sujeta por la cintura. (debemos tener claro que el usuario colabora, pues le pueden fallar las fuerzas y dejar su peso de golpe, y comprometer nuestra estabilidad o hacernos daño en la espalda).
- La persona usuaria pone los pies en el suelo y la trabajadora o trabajador familiar sujeta con su rodilla más avanzada la rodilla correspondiente de la persona usuaria para que no se doble involuntariamente.
- El trabajador o trabajadora familiar gira junto con la persona usuaria y una vez colocada frente a la silla, flexiona las rodillas de forma que la persona usuaria pueda bajar y sentarse en la silla. Cuando la silla no es de ruedas se procede en la misma forma, pero el peligro de que la silla se mueva es inferior.
- Otra forma de realizar bajadas, sobre todo si la persona usuaria no tiene movilidad, es utilizar cinchas o agarres en la ropa, y realizar balanceo el cuerpo. (Se debe hacer entre dos personas).
- **Bajadas de la silla de ruedas a sentado en una butaca o sofá.** Es conveniente que la altura de la silla de ruedas y el asiento estén al mismo nivel.
 - El trabajador/a se coloca delante de la persona con las piernas flexionadas y la espalda recta.
 - Proteger la pierna de la persona más cercana a la butaca con un pie avanzado y el otro atrasado.
 - Abrazar a la persona bajo los brazos, con una mano a la altura del hombro y la otra a la altura de la parte baja de la espalda.
 - Desplazar el peso de su cuerpo hacia detrás para desenganchar la persona de la silla.
 - Cuando las nalgas de la persona se hayan levantado ligeramente, girar sobre la punta de los pies para orientarle hacia el asiento de destino.

- Al acabar el giro, asegurarse que la persona queda bien sentada con las nalgas hacia atrás y apoyada en el respaldo para acomodarla correctamente.
- **Recolocar en la butaca a la persona sentada** que ha ido resbalando progresivamente hacia el borde de la butaca.
 - El trabajador/a se coloca ante la persona con las piernas flexionadas y la espalda recta.
 - Poner un cojín entre las rodillas del trabajador/a y las de la persona usuaria.
 - Abrazar a la persona usuaria bajos los brazos con una mano a la altura del hombro y la otra a la altura de la parte baja de la espalda.
 - Indicar a la persona usuaria que se incline hacia delante.
 - Mantener la posición de flexión de las rodillas durante toda la maniobra para evitar soportar el peso de la persona.
 - Desplazar el peso de su cuerpo hacia atrás para desenganchar la persona de la butaca.
 - Empujar hacia delante las rodillas para acomodar a la persona usuaria en la butaca.
- **Durante la manipulación de objetos pesados:** en ocasiones los trabajadores y trabajadoras familiares han de movilizar elementos de peso.
 - Prioritariamente se utilizaran medios mecánicos como carro de la compra, carros, etc. La manipulación manual es la última opción.
 - Realizar la manipulación manual de cargas entre dos personas, lo que no quiere decir que puedan coger el doble de peso.
 - Pesos máximos 30 Kg para los hombres, 15 kilos para las mujeres y los jóvenes.
 - **Metodología para levantar la carga del suelo, transportarla y depositarla en el suelo.**
 - Manipular las cargas cerca del cuerpo, a una altura comprendida ente la altura de los codos y los nudillos, ya que de esta forma disminuye la tensión en la zona lumbar. Esta técnica permite utilizar los músculos de las piernas más que los de la espalda.
 - Separar los pies para proporcionar una postura estable y equilibrada para el levantamiento, colocando un pie más adelantado que el otro en la dirección del movimiento.

- Doblar las piernas manteniendo en todo momento la espalda derecha, y mantener el mentón metido. No flexionar demasiado las rodillas. No girar el tronco ni adoptar posturas forzadas.
- Sujetar firmemente la carga empleando ambas manos y pegarla al cuerpo. El mejor tipo de agarre sería un agarre en gancho, pero también puede depender de las preferencias individuales, lo importante es que sea seguro. Cuando sea necesario cambiar el agarre, hacerlo suavemente o apoyando la carga, ya que incrementa los riesgos.
- Levantarse suavemente, por extensión de las piernas, manteniendo la espalda derecha. No dar tirones a la carga ni moverla de forma rápida o brusca.
- No efectuar giros. Es preferible mover los pies para colocarse en la posición adecuada.
- Mantener la carga pegada al cuerpo durante todo el levantamiento.
- Si el levantamiento es desde el suelo hasta una altura importante, por ejemplo la altura de los hombros o más, apoyar la carga a medio camino para poder cambiar el agarre.
- Depositar la carga y después ajustarla si es necesario.
- Realizar levantamientos espaciados en el tiempo.
- **Metodología para empuje y tracción de la carga**
 - El empuje y la tracción de la carga se realizan utilizando el propio peso del cuerpo; inclinarse hacia adelante al empujar y hacia atrás para la tracción;
 - Los pies no deben resbalar al inclinarse hacia delante o hacia atrás.
 - Se debe evitar torcer o doblar la espalda;
 - Los dispositivos de manipulación tendrán asas o asideros para poder ejercer la fuerza necesaria con las manos; dichas asas deberían encontrarse entre el hombro y la cintura, de forma que el empuje y la tracción se realicen en una postura cómoda.
 - Debe realizarse un mantenimiento adecuado de los dispositivos de manipulación, de modo que las ruedas tengan siempre las dimensiones correctas y giren suavemente.
 - Los suelos deben ser firmes, estar igualados y limpios.

- **Durante la adopción de posturas forzadas:** debido a las posibles condiciones adversas de los domicilios las trabajadoras y trabajadores familiares pueden verse obligadas a adoptar posturas forzadas.

Las posturas forzadas se producen cuando las posiciones de trabajo provocan que una o varias regiones anatómicas ; una mano, un brazo, etc. dejan de estar en una posición natural para pasar mediante un movimiento articular a una posición de hiperextensión, hiperflexión y/o hiperrotación articular.

Las tareas con posturas forzadas como la higiene, la alimentación, etc implican fundamentalmente a tronco, brazos y piernas. Las posturas forzadas se pueden dar tanto en movimiento como parado, por posturas inadecuadas con elevada carga muscular estática, por ejemplo mantener la espalda doblada hacia delante. La carga muscular estática hace que la circulación de la sangre y el metabolismo de los músculos disminuya y se produzca fatiga del músculo.

Medidas preventivas

- Organizar el trabajo de forma que se realicen tareas variadas, realizar rotación con puestos de trabajo que utilicen distintos segmentos corporales para evitar la sobrecarga muscular.
- Adaptar tanto como se pueda las condiciones del domicilio para disponer del material necesario lo más cercano posible. Por ejemplo, durante la higiene de la persona usuaria disponer de las toallas, jabones, esponjas, etc. al alcance de la mano sin necesidad de estirar los brazos ni realizar giros de la columna.
- Alternar las posturas de pie-sentado siempre que sea posible.
- Procurar mantener una posición neutra del cuerpo; es decir, mantener las articulaciones en la postura menos forzada posible. Evitar posturas forzadas del cuerpo o de algún segmento corporal, en especial la flexión, hiperextensión y torsión del tronco, la asimetría y la posición de los brazos por encima de la altura del corazón. No se deben forzar las articulaciones a más del 50% de su campo de extensión.
 - Mantener el cuello en posición neutra, sin rotaciones, flexiones, extensiones ni inclinaciones del mismo.
 - La muñeca debe mantenerse en posición recta y el codo en ángulo recto para realizar fuerza con la mano.
 - Las manos deben mantenerse en posición lineal con el antebrazo (en línea recta con el brazo).

- **Durante la exposición a malos olores** debido a la limpieza de defecaciones, fluidos biológicos, realización de higienes, etc.

Medidas preventivas:

- Utilizar mascarillas para evitar inhalar olores desagradables.
- En caso de exposición a un olor muy desagradable, la trabajadora o trabajador familiar puede introducir una gasa con gotas de colonia entre la mascarilla y la nariz para enmascarar los olores. No conviene más que unas gotas porque una cantidad muy grande de colonia podría derivar en intoxicación por inhalación del alcohol de la colonia o irritación de la piel.



Psicosociología

La psicología estudia por un lado, las condiciones de la relación laboral directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea y por otro lado, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura, incluso su situación personal fuera del trabajo y todo aquello que tenga capacidad de afectar tanto al bienestar o la salud del trabajador/a como el rendimiento y satisfacción en el trabajo.

Para determinar los factores de riesgo de cada lugar de trabajo, su gravedad y las medidas de prevención a aplicar, es necesario la realización, como en todas las especialidades de prevención, de la evaluación de riesgos y aplicación de las medidas de prevención ya sean dirigidas a la organización o medidas individuales.

Carga mental

La carga mental se refiere al conjunto de tensiones inducidas en una persona por las exigencias del trabajo mental que realiza (procesamiento de información del entorno a partir de conocimientos previos, actividad de memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc).

Está determinada por las exigencias de la tarea, cantidad y el tipo de información se ha de tratar en un lugar de trabajo, de las circunstancias del trabajo (físicas, sociales y de organización y de los exteriores de la organización).

Las trabajadoras y trabajadores familiares han de realizar multitud de tareas en su actividad diaria:

- **Actividad asistencial** para solventar deficiencias en la autonomía de la persona usuaria; desde acompañar a hacer la compra, realizar una higiene personal, etc.
- **Actividad preventiva**, como tareas formativas en casos de salud mental, prevención del absentismo escolar, etc.
- **Actividad educativa** facilitando hábitos de vida, pautas de crianza, etc.

Esta multifuncionalidad hace que las trabajadoras y trabajadores familiares hayan de procesar mucha información para poder realizar su trabajo.

Medidas preventivas:

- Correcta programación de los servicios con el fin de alternar servicios con elevada carga mental con otros más mecánicos.
- Formar y facilitar la información necesaria para desarrollar el trabajo correctamente.
- Actualizar los procedimientos de trabajo.
- Establecer canales de comunicación con los y las superiores para resolver las posibles incidencias de forma urgente.
- Informar a la persona responsable de la coordinación de los servicios de cualquier incidencia o deficiencia observada en los domicilios. Proponer mejoras de las condiciones de trabajo.
- Realización de pausas dentro de la jornada laboral.

Comunicación verbal

En determinados casos de dependencia, como por ejemplo en demencias, Alzheimer, etc. la comunicación verbal está deteriorada. Por tanto es necesario adaptar la forma de hablar a la persona usuaria. Si se detectan problemas de comunicación:

- Utilizar mensajes cortos, simples y claros.
- Si se emite un mensaje, esperar un gesto de confirmación de la persona a la que habla.
- Si se recibe el mensaje, repetirlo para confirmar haberlo recibido bien y esperar un gesto de confirmación de la persona que le habla.
- Utilizar gestos universales como mover la cabeza arriba y abajo para decir si, y de izquierda a derecha para decir no.

Estrés

El estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a determinados aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o del entorno del trabajo. Es un estado que se caracteriza por unos niveles altos de excitación, angustia con sensación frecuente de no poder hacer frente a la situación.

Los principales factores de riesgo para el estrés en las trabajadoras y trabajadores familiares son: la excesiva carga de trabajo, la complejidad de las posibles situaciones de las personas usuarias, ritmo de trabajo elevado, ambigüedad de rol (cuando existe una inadecuada información a la trabajadora o trabajador sobre su papel laboral y organizativo, y, en consecuencia, la persona no sabe qué hacer por carencias informativas), trato con familiares de la persona usuaria, conflicto de rol (cuando existen demandas conflictivas o contrapuestas, o demandas que el personal no desea cumplir, de forma que aparecen simultáneamente una serie de demandas opuestas que impiden al personal una toma de decisión clara y/o rápida sobre qué hacer), carencias de formación de las trabajadoras y trabajadores familiares sobre cómo actuar en determinadas ocasiones, falta de participación en la gestión de los servicios, restricción de capacidad para tomar determinadas decisiones, etc.

Mesures de prevenció generals

Cuando en la evaluación de riesgos se prevén niveles altos de estrés, cosa muy probable en este trabajo, se han de aplicar medidas preventivas con la participación de las delegadas y delegados de prevención. Estas pueden ir dirigidas a mejorar la organización de la empresa o a fomentar la capacidad de adaptación del individuo.

Organizacionales

- Establecer criterios claros y precisos sobre los servicios y funciones concretas a realizar.
- Asignar las tareas de forma que el tiempo destinado sea suficiente para realizarlo sin estrés.

- Asignar tareas de forma apropiada a la experiencia y conocimientos de las trabajadoras y trabajadores.
- Intentar consensuar los aspectos organizativos con la persona usuaria o su familia. Hay que tener en cuenta que lo planificado puede verse retrasado por cualquier imprevisto que se den en ambas partes.
- Establecer protocolos de actuación consensuados ante situaciones estresantes con los representantes de los trabajadores como por ejemplo, situaciones de agresividad, obscenas por parte de familiares o personas usuarias, etc.
- Potenciar las iniciativas de las trabajadoras y trabajadores familiares.
- Realizar pausas para poder desconectar de los servicios.
- Intercalar tareas diferentes en los servicios para evitar el trabajo monótono y rutinario.
- Resolver las incidencias que pueden plantearse con las personas usuarias antes de llegar a enfados. Se deben aportar alternativas por todas las partes y considerar la resolución de problemas en común.

Individuales

- Aprender a detectar los síntomas de estrés en tu cuerpo. Pese a que pueden parecer normales, se ha de estar alerta si vamos demasiado acelerados y hemos de reducir el ritmo.
- Pensar en positivo y afrontar las presiones como un reto. Incluso ante un fracaso, podemos sacar una experiencia positiva que nos permita actuar mejor la próxima vez.
- Mejorar las habilidades sociales (capacidad de comunicación, empatía, etc.) cuando se trabaja con personas en situación de dependencia o en otras situaciones como los servicios de formación y prevención.
- Evitar ser demasiado perfeccionista y establecerse objetivos reales.
- Aprender a relajarse ante situaciones o síntomas de estrés. Relajando el cuerpo y controlando los síntomas físicos del estrés, se puede relajar la mente y evitar pensamientos estresantes.
- Cuidar las relaciones y la comunicación en el trabajo, con las personas usuarias, su entorno familiar o los propios compañeros y compañeras.
- Dedicar tiempo libre para las aficiones, familia, amigos, etc. Llevar a casa el estrés del trabajo deteriora la vida privada y también a la inversa.
- Practicar algún deporte de forma regular.

- Dormir las horas necesarias.
- Realizar micropausas y aplica técnicas de relajación durante el trabajo.

Técnicas de relajación

Técnica sencilla de relajación:

1. Siéntate cómodamente, procura que tu espalda esté recta y relajada.
2. Mira su reloj.
3. Inspira profunda y lentamente.
4. Retén el aire el máximo tiempo posible, siente el aire en tus pulmones y ve sacándolo muy lentamente.
5. Repite este ejercicio varias veces, mientras miras el reloj y esperas que pase un minuto.

10 pasos para relajarse con facilidad

1. Siéntate cómodamente, procura que tu espalda esté recta y relajada.
2. Respira con normalidad.
3. Retén el aire contando hasta 10, sin haber realizado anteriormente una inhalación profunda.
4. Espira lentamente.
5. Inspira profunda y lentamente.
6. Retén el aire contando hasta 10.
7. Espira lentamente.
8. Relaja los músculos del cuello.
9. Distiende los hombros.
10. Realiza 5 veces los pasos del 5 al 7.

Pautas de actuaciones en situaciones estresantes

Ritmo de trabajo elevado:

Si la organización de los servicios no es correcta, o debido a imprevistos, las trabajadoras y trabajadores familiares pueden llegar a tener estrés si sufren un ritmo de trabajo demasiado elevado mantenido en el tiempo.

Medidas preventivas:

- Distribución de las cargas de trabajo conforme a las capacidades de la persona y el tiempo disponible por parte de la persona responsable de la coordinación de la empresa.
- Señalar las prioridades de las tareas, planificar objetivos de trabajos sencillos y claros.
- Avisar a la persona responsable de la coordinación que estamos sufriendo un ritmo de trabajo demasiado elevado para que redistribuya los servicios.
- No realizar de forma apresurada ni los servicios ni el trayecto entre servicios para evitar accidentes o enfermedades profesionales por imprudencia.

Demandas excesivas y desmesuradas:

En muchas ocasiones por falta de información de las personas usuarias y su entorno, estos pueden realizar demandas excesivas ya sea por incremento de tiempo o por realización de tareas que no están en el servicio.

Medidas preventivas:

- Valorar si realmente es una demanda excesiva o no. Informar a la persona responsable de la coordinación de los servicios por si es necesario realizar una nueva valoración.
- Informar a las personas usuarias sobre el servicio, su objetivo y alcance. Clarificar dudas sobre el mismo que puedan surgir. APRENDER A DECIR NO CON RESPETO y explicar la situación con buenos argumentos. No sentirse culpable por no poder atender a todas las demandas.
- No entrar en dinámicas de gritos, lloros, insultos ni chantajes. Es decir, si no está en el servicio, no está en el servicio.
- Las trabajadoras y trabajadores familiares han de intentar relajarse para que no les afecte esta situación. No tomarse el hecho como algo personal sino propio de su trabajo.

Personas usuarias exhibicionistas:

En ocasiones las personas usuarias, sobre todo aquellas que sufren una patología mental o demencia, pueden tener conductas exhibicionistas que pueden violentar a las trabajadoras y trabajadores familiares como enseñar y tocarse los genitales, desnudarse en público, tocar a la persona trabajadora de forma no adecuada, solicitud de lavado de los genitales por parte de una persona autónoma, etc.

Estas situaciones suelen darse principalmente por hombres dirigidas a trabajadoras familiares.

Medidas preventivas:

- No se ha de ser brusca ni reaccionar exageradamente. Pensar que las conductas las provoca su dolencia. Tampoco se han de consentir. Será inadmisibles y motivo de abandono del domicilio que estas acciones las realice una persona sin patología o algún familiar.
- Tratar de acabarlas razonando con la persona.
- Distraerla, planteándole otras actividades.
- Procurar no juzgar o prejuzgar a la persona por esta conducta.
- Informar a la persona responsable de coordinación de esta situación para que planteen medidas preventivas o la realización de visita médica especializada.

Comportamiento ruidoso:

A veces, la persona usuaria cuando se le está haciendo determinados servicios como la higiene personal, vestirla, darle de comer, etc. puede comportarse de forma ruidosa, gritar, etc. durante todo el servicio. Hay que determinar la causa de esta situación. Por ejemplo, podría ser porque se le está provocando dolor y no puede explicarlo como puede ocurrir en personas con demencias, etc.; porque la persona sufra alucinaciones como puede pasar en personas con trastorno mental; o que padezca un déficit sensorial y que los gritos y ruidos sean la única forma que la persona usuaria tenga para comunicarse.

Medidas preventivas:

- Observar cuándo pasa y en qué situaciones.
- Informar a la persona responsable de coordinación de esta situación para que planteen medidas preventivas o la realización de visita médica especializada.
- No dejar de realizar el servicio pese a que grite o haga ruido. Las trabajadoras y trabajadores familiares han de intentar relajarse para que no les afecte esta situación. No tomarse el hecho como algo personal sino propio de su trabajo.

Acusaciones injustas:

Las trabajadoras y trabajadores familiares pueden ser injustamente acusados de robos, pérdidas de objetos o incluso de maltrato personal a las personas usuarias. Las acusaciones pueden ir dirigidas a la propia trabajadora o trabajador o directamente a la empresa.

En muchos casos se debe a la pérdida de memoria propia de demencias, enfermedades mentales, etc.

Esta situación puede violentar a las trabajadoras y trabajadores familiares y han de saber cómo reaccionar ante esta situación.

Medidas preventivas:

- Informar a la persona responsable de la coordinación de esta situación para que tenga constancia a priori por parte de la persona trabajadora.
- Informar al entorno de la persona usuaria de la acusación injusta.
- Tener en consideración que esta conducta se debe a la enfermedad como demencia, etc. y no a la persona. Las trabajadoras y trabajadores familiares han de intentar relajarse para que no les afecte esta situación. No tomarse el hecho como algo personal sino propio de su trabajo.
- Ayudar a la persona usuaria a buscar lo perdido, revisar el cubo de basura (con guantes, por supuesto), buscar escondites, etc. Hacer entender a la persona que no se le está robando ya que le estamos ayudando a buscar eso que ha perdido.

DetECCIÓN DE ABUSOS FÍSICOS

Otra situación estresante que puede darse es la detección por parte de una trabajadora o trabajador familiares de abusos físicos sufridos por la persona usuaria. En este caso no se debe intervenir sino que se debe informar a la persona responsable de la empresa que iniciará los pasos oportunos. La información ha de ser lo más objetiva posible. Por ejemplo:

- Índice alto de peleas entre la persona usuaria y el posible agresor.
- Detección de morados.
- Lloros continuos, tristeza, depresión, etc. Hay que descartar otras patologías propias de su situación como su enfermedad, situación actual, etc.
- La persona usuaria refiere no querer quedarse sólo con el posible agresor y solicita más tiempo de servicio.

TRABAJO EMOCIONAL

El trabajo emocional se da en aquellos trabajos donde no sólo deben realizar tareas físicas o mentales si no que también deben expresar emociones durante las interacciones que realizan cara a cara con las personas usuarias.

El trabajo emocional se produce en aquellos trabajos que suponen el trato con personas y conllevan relaciones interpersonales que forman parte del propio trabajo. Esto se da tanto en los servicios asistenciales de atención a la dependencia como en los servicios preventivos y educativos en los que se intenta influir a la persona usuaria para que realice una serie de modificaciones en su conducta.

Las emociones de la persona trabajadora son mostradas para influir en las emociones, actitudes y conductas de otras personas. Así mismo, toda interacción social sigue ciertas reglas o normas y para cada situación existen emociones más apropiadas.

La exposición a demandas emocionales durante largos periodos de tiempo pueden dar lugar a la persona trabajadora a un deterioro de su salud psicosocial y sufrir como consecuencias:

- Síndrome de burnout o del quemado.
- Supresión o inhibición de emociones.
- Problemas para distinguir como se es uno mismo o cuando se está simulando o disimulando emociones, incluso en la vida privada.

Medidas preventivas:

- Formación inicial y continua sobre la expresión emocional y el manejo en la interacción con la persona usuaria. Se trata de un aprendizaje de rutinas preestablecidas para llevar a término el control emocional.
- Creación de grupos de trabajo para ofrecer soluciones en casos de conflicto con experiencias compartidas.
- Apoyo social de compañeras, compañeros y superiores para afrontar las demandas emocionales.
- En casos conflictivos con riesgo de carga emocional alta realizar los servicios entre dos trabajadores o trabajadoras familiares.

Carga psíquica

El contacto con la enfermedad, el sufrimiento y la muerte origina en las trabajadoras y trabajadores familiares emociones y sentimientos: este componente psíquico o afectivo interviene en la carga de trabajo y puede hacerlo penoso.

El mantenimiento de una alta carga psíquica durante un tiempo prolongado puede derivar en un síndrome del burnout o del quemado.

La carga psíquica es típica del personal sanitario o que trabaje con personas en situación de dependencia. Es inevitable pero con frecuencia se pueden disminuir sus efectos negativos.

Medidas preventivas:

- Tener en cuenta la carga psíquica a la hora de distribuir los servicios.
- Desarrollar la empatía, esto es, la capacidad de entender los pensamientos y emociones ajenas, de ponerse en el lugar de los y las demás y compartir sus sentimientos.
- Formación sobre cómo actuar en casos de sufrimiento por parte de la personas usuarias, disponibilidad de protocolos claros sobre las funciones a realizar, etc.

- Fomentar la relación entre el resto de la plantilla de la empresa con el fin de compartir experiencias y formas de solucionar los problemas con el fin de poder hacerlos propios.
- Disponer de tiempo necesario para poder hablar con la persona usuaria, realizar acompañamiento, dar las pautas de formación de hábitos, etc.
- En casos conflictivos con riesgo de carga psíquica realizar los servicios entre dos trabajadores o trabajadoras familiares.

Síndrome de burnout o síndrome del quemado

El burnout es generado por la exposición crónica a un tipo de estrés que aparece en aquellas profesiones que exigen una entrega personal y trato personal con la persona usuaria como es el caso de las trabajadoras y trabajadores familiares. El burnout se produce por sentimientos reiterados de frustración. Las trabajadoras y trabajadores familiares son una necesidad de la sociedad pero cuentan con unos medios muy limitados y pueden llegar a vivir situaciones muy extremas donde les gustaría hacer más de lo que está en su mano.

Se han identificado tres dimensiones del Burnout claves siendo la despersonalización la principal característica ya que el resto también se puede encontrar en estado depresivo.

- **Despersonalización:** cambio en las actitudes y respuestas hacia otras personas (cinismo) acompañado de un incremento de la irritabilidad y de una pérdida de la motivación hacia uno mismo. Se trata a la persona usuaria como un objeto.
- **Cansancio emocional,** desgaste, pérdida de energía, agotamiento y fatiga que pueden manifestarse física y psíquicamente o con una combinación de las dos.
- **Baja realización personal:** sentimientos negativos hacia uno mismo y hacia el trabajo, moral baja, evitar relaciones interpersonales y profesionales, baja productividad, incapacidad para soportar la presión y pobre autoestima.

Medidas preventivas:

- Eliminar o reducir estresores del entorno organizativo que dan lugar al desarrollo del síndrome, en la medida de lo posible.
- Formación y entrenamiento en habilidades sociales y de apoyo social entre el personal de la empresa.
- Programas para la prevención del burnout: entrenamiento en solución de problemas, en asertividad, en el manejo eficaz del tiempo y desarrollo de estrategias de control, técnicas de relajación, etc.
- Mejorar los canales de comunicación con las personas responsables y solucionar rápidamente las incidencias.
- Implantación de canales de ayuda, búsqueda de apoyo, compartir la información mediante grupos de discusión con otros compañeros y compañeras, etc.

Mobbing o acoso psicológico

El acoso psicológico es una situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema de forma sistemática (al menos, una vez por semana), durante un tiempo prolongado (más de 6 meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo.

Se trata en definitiva, de conductas agresivas y abusivas, especialmente palabras, actos y/o gestos que atentan contra la personalidad, la dignidad, la integridad física o psíquica de la persona, o que puedan hacer peligrar su lugar de trabajo y degradar el clima laboral.

Las conductas de acoso son sutiles y variadas, y si bien son consideradas de forma aislada podrían dar la sensación de ser irrelevantes, forman parte de una estrategia que persigue destruir progresivamente la autoestima de la víctima y socavar su personalidad hasta dejarla en situación de indefensión y sumisión que conluye con la anulación física, psíquica y social de la persona afectada.

El mobbing se puede dar de forma vertical, es decir, en diferente línea jerárquica de la empresa, u horizontal, donde se da entre compañeros y compañeras de la misma posición.

Medidas preventivas:

- Se recomienda la elaboración por parte de la empresa de un protocolo de actuación para la prevención del acoso psicológico con participación de las delegadas y delegados de prevención.
- Determinar un método de análisis y resolución de conflictos colectivos o interpersonales para aplicar a toda la plantilla sin distinción de cargo ni jerarquía. Estos mecanismos han de garantizar la confidencialidad por parte de las personas que lleven a término la investigación.
- Diseñar una política de comunicación fluida, transparente, justa y participativa, especialmente en los procedimientos de selección de personal y promoción.
- Estructurar y concretar las funciones y responsabilidades de cada sitio, evitando ambigüedades y conflictos de competencias.
- Formar a altos cargos y responsables de coordinación en habilidades sociales en comunicación, asertividad, empatía, técnicas de trabajo en equipo y técnicas de resolución de conflictos.



Vigilancia de la salud

La vigilancia de la salud es una parte de la medicina que utilizando una serie de técnicas y datos de salud de manera sistemática y periódica, vigila la repercusión de las condiciones de trabajo sobre la salud de la población trabajadora y sirve para conocer o detectar cambios en el estado de salud de los trabajadores y trabajadoras o de un colectivo.

La vigilancia de la salud forma parte de la planificación de la prevención dentro de las empresas ya que su función principal es aportar la información necesaria para adoptar medidas necesarias para eliminar o reducir los riesgos laborales antes de que se produzcan daños en la salud de los trabajadores y trabajadoras.

¿Cuándo se realiza la vigilancia de la salud?

Debe realizarse:

- Cuando un trabajador o trabajadora se incorpora a un nuevo trabajo o cuando se le asignan tareas específicas que comportan nuevos riesgos debe realizarse una evaluación inicial de su estado de salud.
- Tras una ausencia prolongada del trabajador o trabajadora por motivos de salud para descartar el origen profesional de la afección y recomendar una acción apropiada para proteger a las personas trabajadoras.
- Periódicamente, (cada año, cada dos, cada seis meses, etc.) dependiendo de los riesgos y de la normativa al respecto.

Los reconocimientos médicos han de realizarse en horario de trabajo. Si por cuestiones organizativas de la empresa no pudiera ser, se debe compensar a las trabajadoras y trabajadores en tiempo libre de sus horas de trabajo o en dinero. Así mismo, el coste del desplazamiento al centro donde se realizan los reconocimientos ha de asumirlo la empresa.

Protocolos reconocimientos médicos

Los reconocimientos médicos en el ámbito laboral tienen una doble función. Por un lado, tratan de detectar posibles alteraciones de la salud de la trabajadora o trabajador derivados de la exposición a los factores de riesgo presentes en el lugar de trabajo. Por otro lado, buscan detectar aquellas personas que por un motivo de salud presentan alguna sensibilidad especial ante las condiciones de su lugar de trabajo.

Los reconocimientos médicos se realizan mediante protocolos escogidos por el personal médico de vigilancia de la salud que reflejen los riesgos que aparecen en la evaluación de riesgos. Los protocolos son guías de actuación dirigidas a profesionales sanitarios encargados de la vigilancia de la salud para realizar los reconocimientos médicos. Los delegados y delegadas de prevención han de tener acceso a estos protocolos y hacer las consideraciones oportunas a la empresa en el seno del comité de seguridad y salud sobre el contenido de los mismos, tanto por defecto (falta de revisión de un ítem identificado en la evaluación de riesgos) como por exceso (que realicen pruebas sin justificación como control de drogas en sangre u orina).

Ejemplos de protocolos más comunes realizados a las trabajadoras y trabajadores familiares:

- Manipulación manual de cargas
- Posturas forzadas
- Neuropatías por presión
- Dermatitis
- Riesgos psicosociales

Voluntariedad

La vigilancia de la salud debe ser voluntaria. La trabajadora o trabajador es libre de elegir someterse o no a los reconocimientos médicos. No obstante, hay algunos casos en los cuales la plantilla debe someterse al reconocimiento médico de forma obligatoria. En ese caso la empresa debe avisar a los representantes de los trabajadores. Esto ocurre cuando:

- La evaluación de los efectos de las condiciones de trabajo sobre la salud de los trabajadores y trabajadoras sea imprescindible.
- El estado de salud del trabajador o trabajadora pueda constituir un riesgo para él mismo o para terceros.
- Cuando exista una disposición legal relacionada con la protección de riesgos específicos y actividades especialmente peligrosas (ruido, radiaciones ionizantes, etc.)

Siempre se debe elegir el reconocimiento o pruebas que sean menos molestas para las personas y que sean proporcionales al riesgo.

Así mismo, las medidas de vigilancia y control de la salud de las trabajadoras y trabajadores se han de llevar a término respetando el derecho a la intimidad y a la dignidad de la persona y a la confidencialidad de toda la información relacionada con su estado de salud.

Trabajadores especialmente sensibles

La vigilancia de la salud también puede considerarse como un instrumento para tratar singularmente al trabajador o trabajadora y detectar aquellas características personales o estado biológico conocidos que le haga especialmente susceptible a los factores de riesgo existentes en su puesto de trabajo futuro o actual.

El empresario o empresaria está obligado a garantizar la protección de toda la población trabajadora que puedan verse afectados de forma singular por algún riesgo identificado en el puesto de trabajo para los siguientes trabajadores, como establece el artículo 25 de la LPRL 31/95: características personales, estado biológico conocido, discapacidad física, psíquica o sensorial debidamente reconocida estado o situaciones transitorias manifiestas.

Por todo ello, la vigilancia de la salud será una herramienta imprescindible para determinar aquellos puestos de trabajo que no pueden ser ocupados por trabajadores o trabajadoras de especial sensibilidad, menores de edad, o establecer medidas preventivas especiales.

Maternidad

La maternidad y la lactancia materna es una realidad biológica diferencial merecedora de protección reglada por el artículo 26 de la Ley de Prevención de riesgos laborales que establece:

- La necesidad de que la evaluación de riesgos laborales contemple las condiciones de trabajo para determinar cuáles son los lugares de trabajo que puede ocupar una mujer embarazada o en periodo de lactancia natural.
- La obligación por parte de la empresa de aplicar medidas necesarias para evitar la exposición de las trabajadoras familiares gestantes a los riesgos detectados.
- La trabajadora ha de recibir información y formación necesarias sobre las medidas de prevención a aplicar para protegerse a ella misma y a su feto.
- Si su lugar de trabajo no se puede adaptar, realizando por ejemplo funciones de educación o preventivas en lugar de tareas de esfuerzo físico, y previo certificado médico de la trabajadora, la empresa realizará un cambio de puesto de trabajo donde no exista riesgo para su maternidad previa consulta con los representantes de los trabajadores.
- Si no hay posibilidad de cambio de puesto de trabajo se puede tramitar el subsidio por riesgo en el lugar de trabajo (no hay que confundir con la baja por embarazo de riesgo). Este subsidio lo tramita la trabajadora y percibiría el 100% de su base reguladora.

Embarazo de riesgo: aquel embarazo que por algún problema de la madre o del feto tiene peligro de no llegar a término.

Riesgo en el embarazo: aquellas condiciones del puesto de trabajo que pueden dar lugar a problemas de desarrollo fetal o que pueda poner el peligro la salud de la gestante y del feto.

¿Qué hacer en caso de accidente?

Los trabajadores y trabajadoras familiares realizan su trabajo en domicilios particulares o en espacios públicos, por tanto la empresa debe diseñar un **procedimiento de atención en caso de urgencia por accidente de trabajo**. Recordad que accidente de trabajo es cualquier accidente sufrido en horario de trabajo así como accidentes in-itinere, producido en el tiempo normal de desplazamiento desde el domicilio al trabajo y su regreso. En dicho procedimiento deberá detallarse:

- **Teléfono de la empresa** a dónde llamar e informar para que envíen el parte de asistencia a la Mutua. En ese momento, se le informará a la persona accidentada a qué centro sanitario de la Mutua (Mutua de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la seguridad social) debe acudir.
- **Medio de transporte**. En caso de accidente grave, se deberá llamar a una ambulancia. En caso contrario se valorará si la persona accidentada puede acudir por sus medios al centro de salud. En caso contrario, se debe determinar cómo se realizará el traslado de la persona accidentada hasta las dependencias de la Mutua o por ejemplo, cómo y quién pagará el servicio de taxi. El traslado del accidentado a la mutua va a cargo de la empresa.

Pasos a seguir:

1. Avisar a la empresa para que prepare el parte de asistencia.
2. Acudir a los servicios sanitarios de la Mutua.
3. En caso de generar incapacidad temporal por accidente de trabajo, es decir, baja médica, se debe entregar el parte de baja a la empresa lo antes posible. Hay un plazo máximo de 3 días, desde la fecha del accidente o de la baja médica.
4. Informar a las delegadas y delegados de prevención sobre el accidente sufrido.
5. La empresa debe realizar la investigación del accidente e informar a la persona sobre los resultados y su conformidad con la investigación.

Investigación de accidente

La investigación de accidentes es una técnica analítica que realiza la empresa para determinar las causas que los han provocado (a partir del conocimiento de los hechos) y eliminarlos a través del diseño e implantación de medidas correctoras. Se trata, en definitiva, de aprender de los errores que han permitido el accidente para evitar su repetición.

La normativa establece el deber del empresario de investigar los daños a la salud de los trabajadores, así como documentar por escrito la investigación, registrar y archivar los informes, considerando su incumplimiento como falta grave.

Normalmente se delega la investigación del accidente a la persona responsable de la coordinación. En caso de accidente grave o en casos complejos, se debe solicitar la colaboración del servicio de prevención en la investigación.

Las delegadas y delegados de prevención tienen derecho a conocer y analizar los daños a la salud, valorar sus causas y proponer medidas preventivas. Por este motivo, desde UGT de Catalunya creemos que las delegadas y delegados de prevención deberían participar activamente en la investigación del accidente que ha de llevar a término la empresa. Si no le facilitan la participación, los representantes de los trabajadores deben realizar la investigación por su cuenta. En todo caso se exigirá que la empresa aporte una copia de su informe a las delegadas y delegados de prevención para establecer seguimiento de las medidas necesarias.

Aspectos básicos a comprobar en el informe de investigación del accidente por las delegadas y delegados de prevención o por la persona accidentada:

- La descripción del accidente se corresponde con nuestras indagaciones y las versiones del accidentado y los testigos.
- Estamos de acuerdo con los análisis de las causas que se ha hecho. Además de las causas básicas, constan también las relacionadas con los aspectos organizativos (ritmo de trabajo elevado, falta de información, etc.).

- Constan las medidas correctoras y éstas son adecuadas. Se han previsto medidas de control como inspecciones, observaciones, control de los métodos de trabajo, etc.
- Las medidas correctoras que se proponen se aprueban por la Dirección, se planifican en el tiempo y se concreta quién es la persona responsable.

Incidentes

También es importante que se informe a la empresa de los posibles incidentes. Se define incidente como aquel accidente que no causa lesiones o daños personales pero puede dañar bienes o provocar pérdida de tiempo, disminución de la calidad del servicio, etc. Tiene un potencial de lesión que no se produce por casualidad pero que es necesario investigar de igual forma que un accidente e implantar las medidas preventivas necesarias para que no vuelva a ocurrir ni un incidente ni se produzca un accidente.

Ejemplo de parte de incidente:

Parte de incidente
Fecha:
Hora:
Nombre y apellidos del comunicante:
Categoría profesional:
Señalar dónde se ha producido: <input type="checkbox"/> Domicilio. Especificar dirección: <input type="checkbox"/> Vía pública. Especificar dirección:

Descripción de la incidencia:

¿Se han producido desperfectos?

No

Sí. Especificar

Medidas adoptadas:

¿Qué medidas preventivas deberían adoptarse?

Si el incidente ha sido provocado por una persona:

La persona usuaria

Persona del entorno de la persona usuaria. Determinar nombre:

Recomendaciones:

¿Qué hacer en caso de peligro?

Las trabajadoras y trabajadores familiares como se ha visto a lo largo del cuaderno pueden estar sometidos a múltiples riesgos.

La primera persona que debe protegerse es uno mismo, sobre todo teniendo en cuenta que mayoritariamente se realiza el trabajo en solitario sin apoyo físico ni de la empresa ni de otros compañeros ni compañeras. Es por ello, que es necesario que los propios trabajadores limiten su actividad en las situaciones de riesgo.

En caso de observar una situación de riesgo se debe valorar si éste es riesgo grave e inminente o riesgo tolerable.

Si es riesgo tolerable:

Se debe informar a la empresa mediante un parte de notificación de riesgo o mediante carta a la empresa:

Notificación de riesgo

Localización del riesgo
Fecha de la comunicación
Persona comunicante:
Domicilio/lugar de trabajo/vía pública:
Puesto de trabajo:
Descripción del riesgo:

Medidas preventivas o medidas correctoras que se podrían aplicar:

Valoración del riesgo:

Riesgo tipo 1: puede causar muertes, lesiones muy graves y grandes pérdidas materiales

Riesgo tipo 2. Puede causar lesiones graves o pérdidas materiales

Riesgo tipo 3: puede causar lesiones graves o pequeñas pérdidas materiales

Modelo de carta

A la dirección de la empresa _____

La persona que firma este documento, como trabajador/a de dicha empresa o centro de trabajo,

Comunico:

Que he detectado los riesgos para la salud siguientes:

1) _____ (riesgo) _____

(Localización: sección; lugar de trabajo; número de trabajadores que están expuestos; descripción de los problemas que genera)

2) _____ (riesgo) _____

(Localización: sección, lugar de trabajo; número de trabajadores que están expuestos; descripción de los problemas que genera)

Y solicitamos:

Que se establezcan los mecanismos necesarios para resolver los problemas
puestos anteriormente en el término más breve posible.

_____, _____ de _____ de 20____

(firmas) _____

(nombre y apellidos) _____

Recibido por la empresa:

(fecha) _____ de _____ de _____

(firma y sello) _____

Así mismo, es importante que informéis a las delegadas y delegados de prevención
de la empresa para que puedan realizar el seguimiento de estos comunicados
de riesgo.

Si es riesgo grave e inminente:

Si en un momento determinado vuestra seguridad o vuestra salud pueden estar
en peligro grave inminente puede realizarse una paralización de la actividad, es
decir, no realizar la tarea que tenemos encomendada.

Por ejemplo, no se debería continuar el trabajo en caso de que no dispusiéramos
de guantes para realizar una higiene o podríamos abandonar el trabajo en caso
de recibir amenazas contra nuestra integridad física por parte de la persona
usuaria o alguien del entorno.

El procedimiento más adecuado es el siguiente:

1. Informar a la persona responsable de la coordinación del riesgo grave e inminente y exponer las razones por las que no se debería continuar con la actividad. Debe ser la propia empresa quien tome la decisión de no continuar con la actividad hasta que se disponga de los medios de protección y prevención adecuados.
2. En caso de que la empresa no vea indicios suficientes para parar la actividad, se debe informar de forma urgente a las delegadas y delegados de prevención para valorar la situación. El artículo 21 de la Ley 31/1995 de prevención de riesgos laborales establece que cuando la empresa no adopte o no permita la adopción de las medidas necesarias para garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores, los representantes legales de éstos podrán acordar, por mayoría de sus miembros, la paralización de la actividad de los trabajadores afectados por dicho riesgo. Tal acuerdo será informado de inmediato a la empresa y a la Inspección de Trabajo, la cual en el plazo de 24 horas, anulará o ratificará la paralización acordada.

Es importante, por tanto, que cuando se pone en conocimiento de la empresa y de la inspección de trabajo sea verdaderamente un riesgo grave, es decir, que pueda provocar una enfermedad profesional o un accidente de consecuencias graves y que se pueda dar en cualquier momento.

Los trabajadores y trabajadoras o sus representantes no podrán sufrir perjuicio alguno derivado de la adopción de las medidas anteriores, a menos que hubieran obrado de mala fe o cometido negligencia grave.

La delegada o el delegado de prevención

Como ya sabemos, las delegadas y delegados de prevención son los representantes de los trabajadores con funciones específicas en material de prevención de riesgos laborales en las empresas.

Los derechos de participación y consulta que la Ley de prevención 31/1995, reconoce a las trabajadoras y trabajadores se ejercen generalmente, a través de estos delegados y delegadas, a los que se atribuye una función de vigilancia y control sobre el cumplimiento de la normativa de prevención.

Las delegadas y delegados de personal y los miembros del comité de empresa son las personas encargadas de escoger a las delegadas y delegados de prevención de entre ellos. Su número varía según el número de personas que trabajen en las empresas y puede incrementarse por acuerdo.

Buena parte de la actividad preventiva de la empresa depende de que se identifiquen como tales los riesgos laborales existentes. La participación activa de las trabajadoras y trabajadores en la evaluación de riesgos permitirá que la prevención sea una realidad en la empresa.

Para poder ejercer las funciones representativas, la delegada o delegado de prevención ha de reunir información sobre los riesgos de su empresa buscando si lo necesita, soporte y asesoramiento en nuestro sindicato.

Las delegadas y delegados de prevención tienen atribuidos una lista de derechos y funciones. Además, en aquellas empresas con menos de 50 personas de plantilla asumen las funciones que la ley de prevención atribuye a los comités de seguridad y salud.

- **Inspección:** visitar los lugares de trabajo y comunicarse con los trabajadoras y trabajadores para vigilar y controlar las condiciones de trabajo, así como acompañar al personal técnico de prevención y a la Inspección de Trabajo en sus visitas a la empresa.

- **Información:** recibir información y documentación que la empresa ha de poner a disposición obligatoriamente: plan de prevención, evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva, resultados de los controles periódicos y estadísticas de la vigilancia de la salud de las trabajadoras y trabajadores, relación de accidentes de trabajo o enfermedades profesionales que hayan causado una incapacidad laboral superior a un día. Además, han de ser informados de la incorporación de personal de empresas de trabajo temporal para extender a ellos su tarea de protección y cuando se concierte un contrato de prestación de obras o servicios entre empresas o con el ayuntamiento.

En relación con el servicio de prevención tienen derecho a ser informados de la memoria y programación anual de sus actividades así como de los informes de las auditorías. Las delegadas y delegados de prevención han de recibir copia de la citada documentación.

La Inspección de Trabajo ha de informar también de sus actuaciones a las delegadas y delegados de prevención y sobre los requerimientos formulados a la empresa.

- **Asesoramiento:** según la ley, la función de los servicios de prevención es la de asesorar tanto a las empresas como a los trabajadoras y trabajadores y sus representantes por lo que las delegadas y delegados de prevención han de poder acudir a estos servicios para solicitar asistencia técnica.
- **Consulta:** la empresa tendrá que consultar con la debida antelación cualquier acción que pueda repercutir significativamente en la salud de las trabajadoras y trabajadores y específicamente en todas las decisiones relativas a: organización del trabajo e introducción de nuevas tecnologías; organización del sistema y planes de prevención; modalidad del servicio de prevención y concertación de la actividad preventiva; procedimiento de evaluación de riesgos a utilizar; plan de seguimiento y control de las medidas preventivas; pruebas de vigilancia de la salud; designación de trabajadoras y trabajadores encargados de las medidas de emergencia; procedimientos de información a la plantilla; elaboración de la documentación obligatoria sobre salud y seguridad; proyecto y organización de la formación en materia preventiva y cualquier información relativa a la gestión de la prevención.

- **Propuesta:** pueden formular propuestas a la empresa y al comité de seguridad y salud buscando la adopción de medidas de prevención y de mejora de los niveles de seguridad y salud. La decisión negativa de la empresa a estas propuestas deberá estar motivada.
- **Coordinación:** en caso de existencia de subcontratas se podrán celebrar reuniones conjuntas de delegados y delegadas de prevención en la empresa y con otras empresas que concurran en un mismo domicilio, por ejemplo, con el Ayuntamiento, así como cualquier otra medida de actuación coordinada con vistas a la organización conjunta de la prevención.
- **Denuncia:** dirigirse a la Inspección de trabajo cuando se considere que las medidas adoptadas por la empresa no son suficientes para garantizar la salud y seguridad en el trabajo.

El trabajo de la delegada o delegado de prevención no es fácil dentro de las empresas y seguir un guión de las tareas a realizar nos puede ayudar mucho a la hora de actuar.

1. **Definir el problema:** de que se trata y cuáles son las circunstancias de lo envuelven.
2. **Hablar con las personas afectadas.** Las propias trabajadoras y trabajadores conocen el problema y tienen el derecho a hablar en primera persona sobre lo que les pasa y asegurarse que sus puntos de vista se tienen en cuenta.
3. **Recopilar información.** Exigir la información necesaria a la empresa para hacernos una idea de las dimensiones del problema. Recopilar informaciones técnicas o legales o solicitar asesoramiento externo a la empresa.
4. **Inspeccionar los lugares de trabajo.** La visita al lugar de trabajo permite comprobar sobre el terreno las condiciones concretas que genera el riesgo.
5. **Implicar a la plantilla,** buscando las formas de participación adecuadas en cada momento. Informando a las trabajadoras y trabajadores de todo lo investigado y consiguiendo que se interese por el problema y que aprueben las propuestas de solución.
6. **Proponer soluciones.** Además de denunciar y reclamar, ser capaces de proponer soluciones. Si con toda la información obtenida todavía no se está en condiciones de proponer medidas para solucionar el problema, deberíamos buscar un asesoramiento adecuado.

7. **Consenso.** La prevención siempre acaba siendo consenso y será resultado del compromiso llegado. Por eso, es conveniente preparárselo bien con buenos argumentos y el mayor soporte documental posible. Siempre se han de utilizar herramientas de negociación y en último término utilizar mecanismos de presión y denuncia para llegar a los objetivos de la negociación.
8. **Hacer seguimiento.** Tan importante es plantear los problemas, proponer mejoras y llegar a acuerdos sobre medidas, como asegurarse que se pone en práctica y dan resultados positivos. Hay que vigilar los términos, comprobar la aplicación de las medidas y controlar su eficacia.
9. **Apoyo técnico-sindical:** La UGT de Catalunya dispone de personal técnico expertos en prevención de riesgos laborales que os pueden dar asesoramiento tanto a las delegadas y delegados de prevención como a las trabajadoras y trabajadores. Puedes dirigirte a:

GSSLMA (Gabinete de seguridad y salud laboral y medio ambiente)

de la Federación de Servicios Públicos

Rambla del Raval, 29-35 3º planta

Teléfono **93 295 61 17**

gssl@catalunya.ugt.org

o a la **OTRPL (oficina técnica de prevención de riesgos laborales)**

de la Secretaria de Política Sindical/Salud Laboral de la UGT de Catalunya

Rambla del Raval, 29-35 4º planta

Telèfon **93 304 68 33**

otprl@catalunya.ugt.org

www.ugt.cat

Bibliografía

Accidentes en el hogar. ¿Por qué ocurren? ¿Cómo defenderse? Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Govern de les Illes Balears.

Amb tu + prevenció. Guía práctica de geriátricos y la prevención en el trabajo. UGT de Catalunya.

Campaña de Prevención de Riesgos Laborales para Cuidadores de Personas Dependientes. Junta de Andalucía. Accesible en:
http://www.juntadeandalucia.es/empleo/www/prl/actividades_difusion/prevebus/dependencia/caracteristicas.php

Guía de autoayuda para prevenir e identificar las situaciones de riesgo psicosocial y ergonómico dirigidas a trabajadores y trabajadoras del sector de ayuda a domicilio. UGT FES, SGS, LARES, CCOO y Federación Nacional de centros y servicios de mayores.

Guía de autogestión de riesgos para la salud en el trabajo de cuidar. Junta de Andalucía. Consejería de empleo.

Guía de buenas prácticas para la prevención de riesgos en ayuda a domicilio. Fundación para la prevención de riesgos laborales.

Guia de drets i deures dels treballadors del sector de l'atenció a les persones en situació de dependència. AMIC, Secretaria per a la immigració de la Generalitat de Catalunya, UGT.

Guía de prevención de accidentes en el hogar. Reparalia. Accesible en :
<http://www.reparalia.com/pdf/guiaprevencion.pdf>

Manual para la prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales en los centros de atención a personas en situación de dependencia. Instituto de Biomecánica de Valencia.

*Cuaderno de prevención: **Profesionales de la atención domiciliaria***

Manual para el trabajador evaluación de riesgos por puestos de trabajo. CTF Treballadors Familiars S.C.C.L.

Un cuidador. Dues vides. Programa d'atenció a la dependència. Suport al cuidador familiar. Departament d'acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya. Obra Social Fundació La Caixa.

Direcciones de interés

Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball (INSHT)
<http://www.insht.es>

Barcelona
Dulcet, 2-10, 08034 Barcelona
Tel. 93 280 01 02

Centres de Seguretat i Salut Laboral
<http://www.gencat.net/treball>

Barcelona
Plaça d'Eusebi Güell, 4-6
08034 Barcelona
Tel. 93 205 50 01

Girona
Carrer de l'Església de Sant Miquel, 11
17003 Girona
Tel. 972 20 82 16 / 972 20 86 62

Lleida
Empresari Josep Segura i Farré, 728-B
(Polígon Industrial El Segre) 25191 Lleida
Tel. 973 20 04 00

Tarragona
Riu Siurana, 29-B (Polígon Camp Clar)
43006 Tarragona
Tel. 977 54 14 55

Inspecció de Treball
<http://www.mtin.es/itss>

Barcelona
Travessera de Gràcia, 301-311
08025 Barcelona, Tel. 93 401 30 00

Girona
Àlvarez de Castro, 2, 2a
17001 Girona, Tel. 972 20 89 33

Lleida
Riu Besòs, 2
25007 Lleida, Tel. 973 21 63 80

Tarragona
Avinguda Vidal i Barraqué, 20, baixos
43005 Tarragona, Tel. 977 23 58 25

Unitats de Salut Laboral (USL)

Unitat de Salut Laboral de Barcelona
Agència de Salut Pública
Pl. de Lesseps, 1, 4t
08023 Barcelona, Tel. 93 238 45 65

Unitat de Salut Laboral de Girona
C/ Maluquer Salvador, 11
17002 Girona
Tel. 972 21 23 74

Unitat de Salut Laboral de La Costa de Ponent
Rosell, 4-6
08902 Hospitalet de Llobregat
Tel. 93 332 46 93

Unitat de Salut Laboral de Lleida
Gestió Serveis Sanitaris
C. Alcalde Rovira Roure, 44
25198 Lleida, Tel. 973 72 73 63

Unitat de Salut Laboral de Tarragona - Reus
Institut Català de la Salut, CAP Torreforta
C. Gomera, s/n
43006 Tarragona, Tel. 977 54 15 60
Institut Català de la Salut
CAP Sant Pere, Camí Riudoms, 53
43202 Reus, Tel. 977 32 04 56

Unitat de Salut Laboral del Barcelonès Nord-Maresme
Badalona Gestió Assistència
C. Gaietà Soler, 6-8, entl. 3a
08911 Badalona, Tel. 93 464 84 64

Unitat de Salut Laboral del Sector Sanitari de Sabadell
Ajuntament de Sabadell
Institut Català de la Salut
Pl. del Gas, 2, 08201 Sabadell
Tel. 93 726 47 00

ICAM

Institut Català d'Avaluacions Mèdiques
Parc Sanitari Pere Virgili. Edifici Puigmal
Avinguda de Vallcarca, 169-205
08023 Barcelona
Telèfons d'informació i registre
matí: 93 511 94 92
tarda: 93 511 27 24 i 93 511 27 25
Fax 93 511 94 16

Sedes de UGT de Catalunya

Anoia-Alt Penedès-Garraf, ugt@apg.ugt.org

Vilanova i la Geltrú
Sant Josep, 5, 08800
93 814 14 40, 93 811 58 87

Igualada
c/ de la Virtut, 42-43 3è, 08700
93 803 58 58, 93 805 33 13

Vilafranca del Penedès
pl. del Penedès, 4, 2n pis, 08720
93 890 39 06, 93 817 10 75

Sant Sadurní d'Anoia
pg. de Can Ferrer del Mas 1B
08770
93 891 19 22, 93 891 19 22

Sitges
c/Rafael Llopart, 31, 08870
93 811 35 16

Bages-Berguedà, ugt@bagesbergueda.ugt.org

Manresa
pg. de Pere III, 60-62, 08240
93 874 44 11, 93 874 62 61

Sant Vicenç de Castellet
c/ de Creixell, 23, 08295
93 833 19 64

Berga
rda. Moreta, 23, 08600
93 821 25 52, 93 822 19 21

Baix Llobregat, ugt@baixllobregat.ugt.org

Cornellà
c/Revolt Negre, 12, 08940
93 261 90 09, 93 261 91 34

Martorell
pg. dels Sindicats, 226 C, Solàrium, 08760
93 775 43 16, 93 776 54 76

Comarques Gironines, ugt@girona.ugt.org

Girona
c/ de Miquel Blay, 1, 3a i 4a planta, 17001
972 21 51 58, 972 21 09 76, 972 20 81 71,
972 21 02 95, 972 21 06 41

Banyoles
pl. Servitas, s/n, 17820
972 57 58 64

Figueres
c/ del Poeta Marquina, s/n, 17600
972 50 91 15, 972 50 91 15

Olot
av. de la República Argentina, s/n, 17800
972 27 08 32, 972 27 08 32

Palamós
c/ de Josep Joan, s/n, 17230
972 60 19 88, 972 60 19 88

Ripoll
c/Remei, 1, 17500
972 71 44 44, 972 71 44 44

Lloret de Mar
c/Costa Carbonell, 40, despatx 1, Parquing
Municipal, 17310
972 37 32 40, 972 37 32 40

Santa Coloma de Farnes
c/Bisbal, 6, 17430
972 84 38 72, 972 84 38 72

L'Hospitalet, ugt@hospitalet.ugt.org

L'Hospitalet
Rambla de Marina, 429-431 bis, 08901
93 338 92 53, 93 261 24 25

Vallès Oriental, ugt@nom.ugt.org

Granollers
Esteva Terrades, 30-32, 08400
93 870 42 58, 93 870 47 02, 93 879 65 17

Mollet del Vallès
c/ de Balmes, 10, 2a planta, 08100
93 579 07 17, 93 579 07 17

Maresme, mataro@catalunya.ugt.org

Mataró
Pl de les Tereses, 17, 08302
93 790 44 46, 93 755 10 17

*Cuaderno de prevención: **Profesionales de la atención domiciliaria***

Barcelonès Nord, badalona@catalunya.ugt.org

Badalona

Miquel Servet, 211 interior, 08912
93 387 22 66, 93 387 25 12

Osona, osona@catalunya.ugt.org,
manlleu@catalunya.ugt.org

Vic

pl. d'Osona, 4, 1a, 08500
93 889 55 90, 93 885 24 84

Manlleu

c/ Vendrell, 33, 08560
93 851 31 30, 93 851 30 69

Unió Territorial de Tarragona,
ugt@tarragona.ugt.org

Tarragona

c/ d'Ixart, 11, 3a i 4a planta, 43003
977 21 31 31, 977 24 54 95, 977 23 42 01

Reus

pl. Villarroel, 2 1a i 2a planta, 43204
977 77 14 14, 977 77 67 09

Valls

pl. del Pati, 14, 2a planta, 43800
977 60 33 04

El Vendrell

c/ del Nord, 11 i 13, 1a planta, 43700
977 66 17 51

Montblanc

pl. Poblet i Teixidó, 10, 1a planta, 43400
977 86 28 20

UT Terres de l'Ebre, ugt@tortosa.ugt.org

Tortosa

c/ de Ciutadella, 13, 1a planta, 43500
977 44 44 56, 977 44 33 81

Ampostà

av. de la Ràpita, 2, 2n pis, 43870
977 70 02 40

Móra d'Ebre

pl. de la Democràcia, s/n, 43740
977 40 00 23

Terres de Lleida, tfarre@lleida.ugt.org

Lleida

av. de Catalunya, 2, 25002
973 27 08 01, 973 26 45 11, 973 28 10 15

Tàrrrega

c/ d'Alonso Martínez, 4, 25300
973 50 00 49, 973 50 00 49

Solsona

Camp del Molí, planta baixa, 25280
973 48 23 05, 973 48 23 05

Vielha

av. de Castiero, 15, 25530
973 64 25 49, 973 64 25 49

La Seu d'Urgell

c/ d'Armengol, 47, 25700
973 35 39 03

Vallès Occidental, ugt@vallesocc.ugt.org

Sabadell

Rambla, 73, 08202
93 725 76 77, 93 725 71 54, 93 725 72 22

Terrassa

c/ de La Unió, 23, 08221
93 780 93 66, 93 780 97 66, 93 780 91 77

Rubí

c/ Cal Princep, 4-6, 08191
93 697 02 51

Cerdanyola del Vallès

c/ de Sant Salvador, 6, 08290
93 691 36 51

**Secretaria de Política Sindical
de la UGT de Catalunya – Salut laboral**

otprl@catalunya.ugt.org
www.ugt.cat
Rambla del Raval, 29-35
08001 Barcelona
Tel. 93 304 68 33



Secretaría de Política Sindical
de la UGT de Catalunya – Salud laboral
otpri@catalunya.ugt.org | www.ugt.cat
Rambla del Raval, 29-35 | 08001 Barcelona
Tel. 93 304 68 33



UGT



Financiado por

