



**ÁREA
SERVICIO
SOCORRISMO Y
VIGILANCIA
2020**



Le brindamos el mejor servicio por la capacitación, la dedicación y el seguimiento

PATAGONIAESPORT

Aporta los conocimientos técnicos, los recursos humanos y los medios materiales necesarios para cubrir las distintas necesidades deportivo-sociales que su organización requiera.

Nuestros servicios están dirigidos a cualquier tipo de colectivo privado o público, brindándole en esta oportunidad la gestión del socorrismo acuático y cursillos de natación, contará con una asistencia personalizada y gozará de personal cualificado y calidad en nuestros servicios.



La ley obliga a disponer de socorrista en las piscinas a partir de 200 m2 de lámina de agua..., es decir en piscinas de 20 x 10 ms.

Trabajo de mucha responsabilidad y no se deben correr riesgos a la hora de elegir la mejor opción, fundamentalmente en la revisión del **personal contratado** y de su **seguro de responsabilidad civil**.

Aspectos a tener en cuenta.

- **Socorristas titulados, asegurados y capacitados.**

- No basta con tener un socorrista, hay que tener **garantía de que no se va a interrumpir el servicio bajo ningún concepto** (Baja por enfermedad, abandono a media temporada...).

- **Material necesario.**

- Ofrecer la mejor **imagen, cortesía y servicio**, es nuestra premisa.



Perfiles del socorrista

Los turnos de trabajo para estos monitores socorristas quedarán de la siguiente manera, reflejados en sus perfiles de trabajo, firmados por ambas partes.

MODELO DE FICHA DE HORARIO SEMANAL

EMPLEADO:

COORDINADOR:

FECHA:

FUNCIÓN:

DIA	FECHA	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA
LUNES					
MARTES					
MIERCOLES					
JUEVES					
VIERNES					
SABADO					
DOMINGO					

Yo como trabajador he recibido del área de coordinación el manual del empleado donde se expone los derechos y obligaciones, así como las normas internas de actuación del puesto de trabajo. La dirección técnica se reserva el derecho de modificar horarios en función de las necesidades de las propias instalaciones.

Estos perfiles serán modificados por la dirección técnica por necesidades de servicio, marcados tanto por la empresa contratante, como por la propia empresa, tales como:

- Horarios de apertura piscina
- Paradas técnicas propuestas por el contratante
- Reajustes de personal

Con este personal y horarios, PATAGONIAESPORT hará frente a la posibles bajas, incluyendo un corre turnos para cubrir cualquier eventualidad, con el fin de no interrumpir el servicio.



Relación de todo el personal necesario para la prestación del servicio de cobertura de socorrismo y vigilancia de la piscina.

NOMBRE	FUNCIÓN	TITULACION
SOS 1	SOS - MONITOR	SOCORRISTA y/o TAFAD, Magisterio de educación física, Licenciado - Grado en Actividad física o Monitor de natación
SOS 2	SOS - MONITOR	SOCORRISTA y/o TAFAD, Magisterio de educación física, Licenciado - Grado en Actividad física o Monitor de natación
COORDINADOR		Licenciado en ciencias de la actividad física. Entrenador 1º nivel-superior en su especialidad o Maestro en su especialidad

Obligaciones del puesto de monitor – socorrista:

- Firmar donde se estipule la entrada y salida.
- No abandonar el puesto de trabajo sin notificarlo al coordinador
- Responsables de las tareas de salvamento, primeros auxilios y evacuación del recinto.
- Colocar y recoger el material propio de las piscinas.
- Llevar en todo momento de su trabajo el uniforme de trabajo como distintivo que lo acredite como tal.
- No podrá realizar durante las horas de trabajo otra que no sea la de Técnico en salvamento.
- Deberán permanecer en todo momento en las zonas de playa en actitud vigilante.
- No podrán leer o estudiar en el puesto de trabajo.
- Prohibido el uso del móvil, únicamente en caso de necesidad para el servicio.
- La puntualidad será primordial para mantener un normal funcionamiento de la instalaciones (cualquier retraso será inmediatamente comunicado al coordinador).
- Deberán reducir al máximo distracciones como hablar con compañeros, reduciendo así cualquier interferencia que pueda provocar un “descuido”.
- Deberá hacer respetar todas las normas de la instalación, eludiendo en todo momento cualquier enfrentamiento directo con el usuario (comunicar cualquier anomalía al coordinador, servicio médico o seguridad...).



El socorrista es el máximo responsable en:

- Mantener el orden en las calles de nado (rápido, lento, cursos...)
- Desalojar las piscinas a la hora de cierre de la instalación (cerrando todos los accesos a las láminas de agua)
- Informar al coordinador de todas aquellas incidencias y desperfectos en la instalación que puedan alterar la seguridad de los usuarios

Estilo de trabajo:

- Deberá tener en todos los casos un trato amable y correcto hacia los usuarios.
- Se dirigirá de forma firme, pero especialmente persuasiva, eludiendo actitudes de autoritarismo y situaciones de confrontación límite con los usuarios, solicitando la colaboración del coordinador o servicios de seguridad cuando lo estime necesario.
- Aplicará el sentido común y la flexibilidad necesaria en la aplicación de las normas de uso de la instalación.
- Hará extensiva la actitud de trato amable y correcto al resto de sus compañeros.

Propuesta de calidad y control del servicio

Servicio de socorrismo

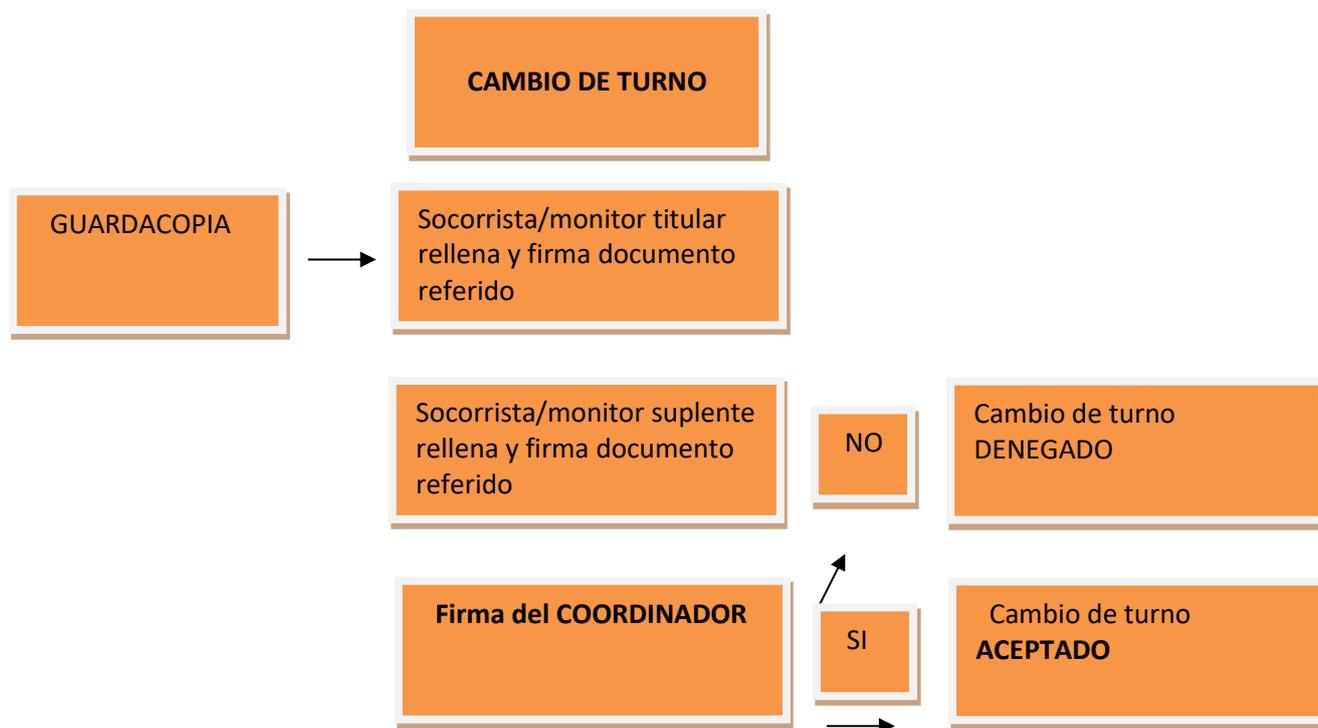
Para el control del servicio, seguiremos unos procesos para todo lo que pueda suceder en el día a día, como cambios de turnos, petición de vacaciones, incidencias etc. quede registrado.

1. CAMBIOS DE TURNO
2. DÍA DE ASUNTOS PROPIOS
3. VISITA MÉDICO
4. CONTEOS PISCINAS
5. FICHAJES
6. INCIDENCIAS EN PISCINAS
7. INTERVENCIONES EN EL AGUA



CAMBIO DE TURNO

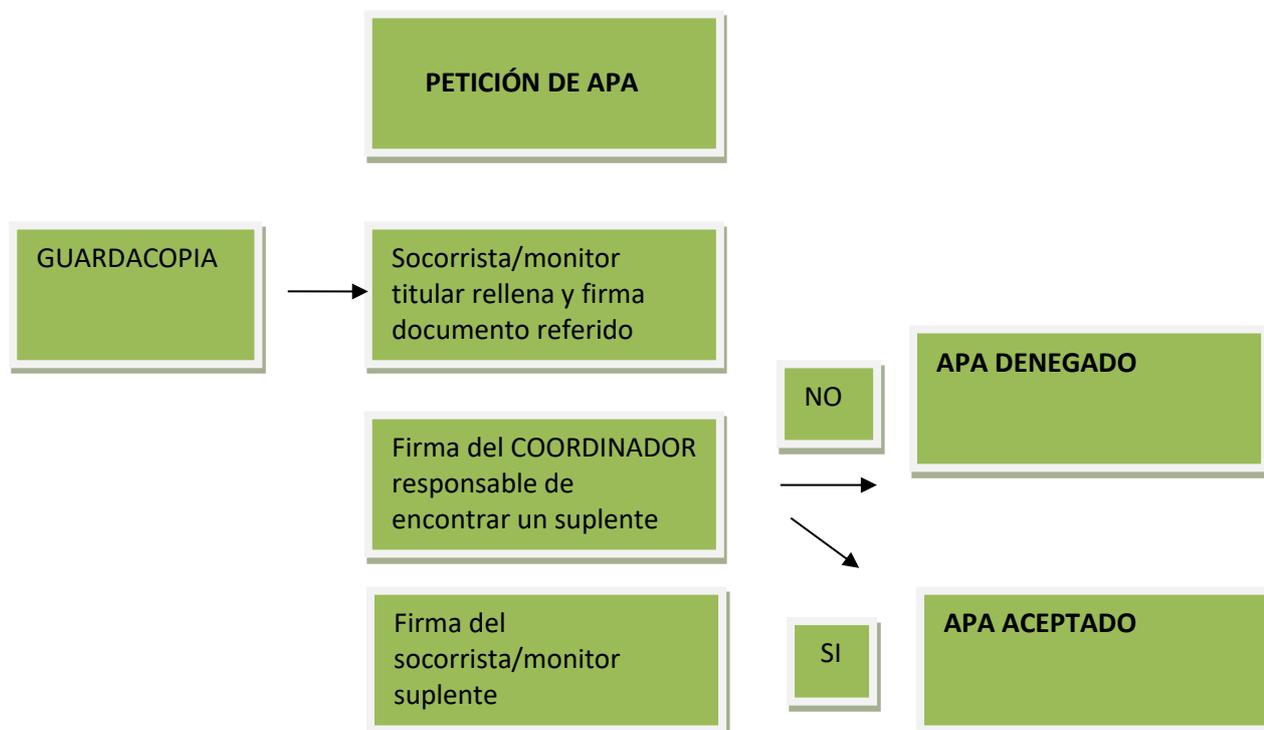
Cambio de turno	
Aprobado por:	Área de coordinación
Número de proceso: 1	Fecha: Lugar:
Objetivo: Petición por parte de un trabajador de PATAGONIA ESPORT, al área de coordinación, el cambio de un turno de trabajo con un compañero.	
Alcance: En este proceso estarán involucrados el socorrista/monitor titular del turno, el socorrista/monitor responsable de realizar el cambio de turno y el coordinador que validará dicho cambio.	
DOCUMENTO APLICABLE: Rellenar documento CAMBIO DE TURNO (las dos partes) teniendo que ir firmada por el socorrista/monitor titular y el suplente.	
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO. Para la petición de un cambio de turno se deberán cumplir:	
4.1- que el documento CAMBIO DE TURNO este firmado por el socorrista/monitor titular y el suplente.	
4.2- que el documento CAMBIO DE TURNO este firmado por un coordinador	
4.3- el documento CAMBIO DE TURNO que no esté firmado por un coordinador tres días antes de la fecha de realización del cambio, será indicativo que dicho cambio NO HA SIDO ACEPTADO por el área de coordinación	
4.4- el socorrista/monitor titular deberá guardar el documento CAMBIO DE TURNO firmado por el suplente y el coordinador durante 3 meses a la fecha del cambio.	





ASUNTOS PROPIOS

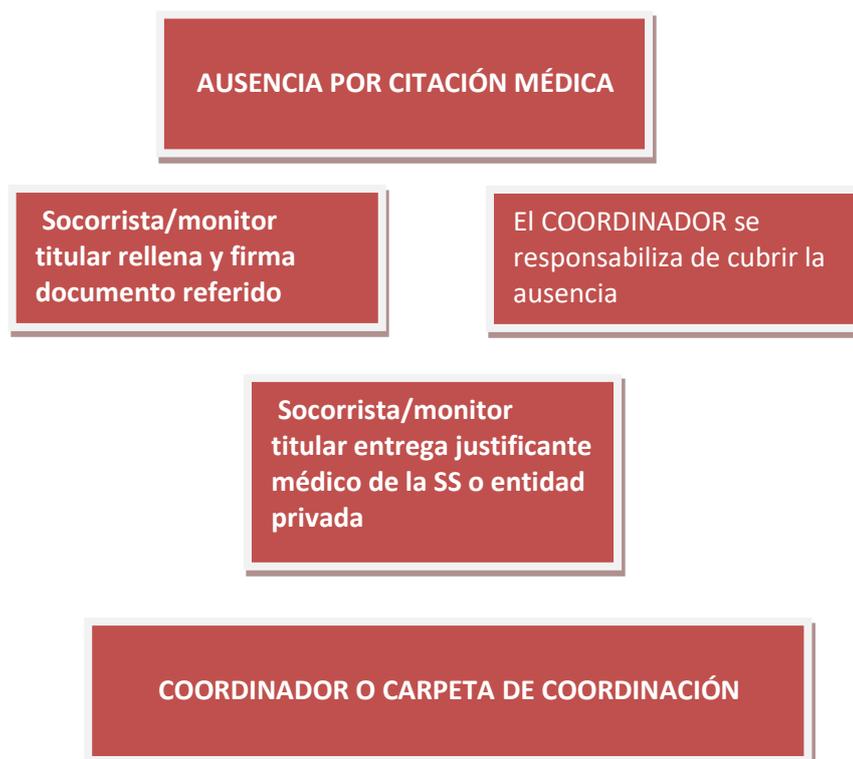
ASUNTOS PROPIOS	
Aprobado por:	Área de coordinación
Número de proceso: 2	Fecha: Lugar:
Objetivo: Petición por parte de un trabajador de PATAGONIA ESPORT, al área de coordinación, de jornada de licencia recibida de asuntos propios	
Alcance: En este proceso estarán involucrados el socorrista/monitor titular del turno, el socorrista/monitor responsable de realizar la suplencia de dicha jornada y el coordinador que validará dicho cambio.	
DOCUMENTO APLICABLE: Rellenar documento CAMBIO DE TURNO (las dos partes) teniendo que ir firmada por el socorrista/monitor titular, indicando en MOTIVO: APA	
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO. Para la petición de un día de asuntos propios se deberán cumplir: 4.1- realizar la petición con una semana de antelación a la fecha del APA 4.2- que el documento CAMBIO DE TURNO este firmado por un coordinador 4.3- el documento CAMBIO DE TURNO que no esté firmado por un coordinador tres días antes de la fecha de realización del APA, será indicativo que dicho cambio NO HA SIDO ACEPTADO por el área de coordinación, por necesidades del servicio 4.4- el coordinador será el responsable de buscar el suplente para el día de APA solicitado	





CITACIÓN MÉDICA

CITACIÓN MÉDICA	
Aprobado por:	Área de coordinación
Número de proceso: 3	Fecha: Lugar:
Objetivo: Petición por parte de un trabajador de PATAGONIA ESPORT, al área de coordinación, de ausentarse, llegar tarde o salir antes por una citación médica (12 horas anuales)	
Alcance: En este proceso estarán involucrados el socorrista/monitor titular que vaya a acudir al médico, el coordinador que lo valide y el socorrista/monitor suplente	
DOCUMENTO APLICABLE: Rellenar documento de Ausencia por citación médica (de nueva creación) teniendo que ser rellenada por el socorrista/monitor involucrado, indicando la fecha y hora de la citación médica.	
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO. 4.1- realizar el aviso correspondiente de manera verbal y escrita al area de coordinación con un tiempo no inferior a dos días. 4.2- el coordinador será el responsable de cubrir esa ausencia justificada 4.3- a la vuelta de la ausencia el socorrista/monitor deberá entregar en mano o en la carpeta de coordinación pública el justificante del médico.	

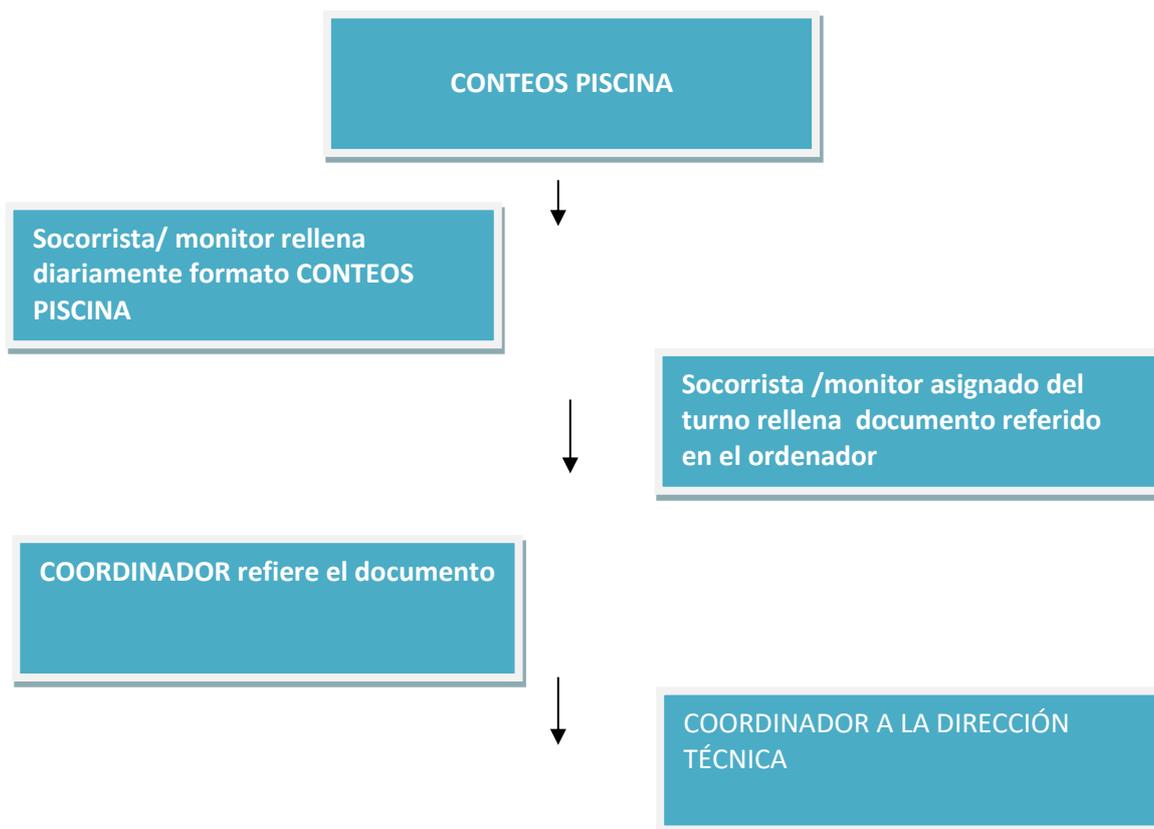


Nota: si tras dos días el socorrista/monitor no entrega el justificante correspondiente, la coordinación podrá tomar las medidas que corresponda.



CONTEOS PISCINA

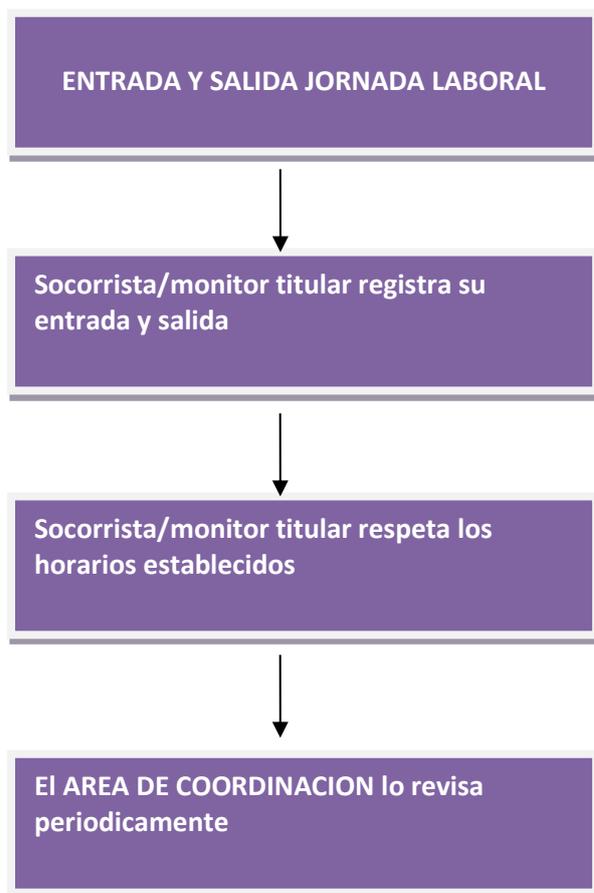
CONTEOS PISCINA	
Aprobado por:	Área de coordinación
Número de proceso: 4	Fecha: Lugar:
Objetivo: Registro de asistencia diaria de usuarios a la piscina	
Alcance: En este proceso estarán involucrados los socorristas/monitores titulares del turno	
DOCUMENTO APLICABLE: Rellenar documento de CONTEOS PISCINA diariamente. Cada turno tendrá asignado un socorrista/monitor para pasar los datos al ordenador.	
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.	
4.1- diariamente los socorristas/monitores titulares del turno rellenarán el documento CONTEOS PISCINA del día y mes que corresponda.	
4.2- se tendrá un socorrista/monitor encargado para que pase los datos al ordenador	
4.3- diariamente se pasarán los datos al ordenador y mensualmente el coordinador a la dirección técnica	





ENTRADA Y SALIDA JORNADA LABORAL

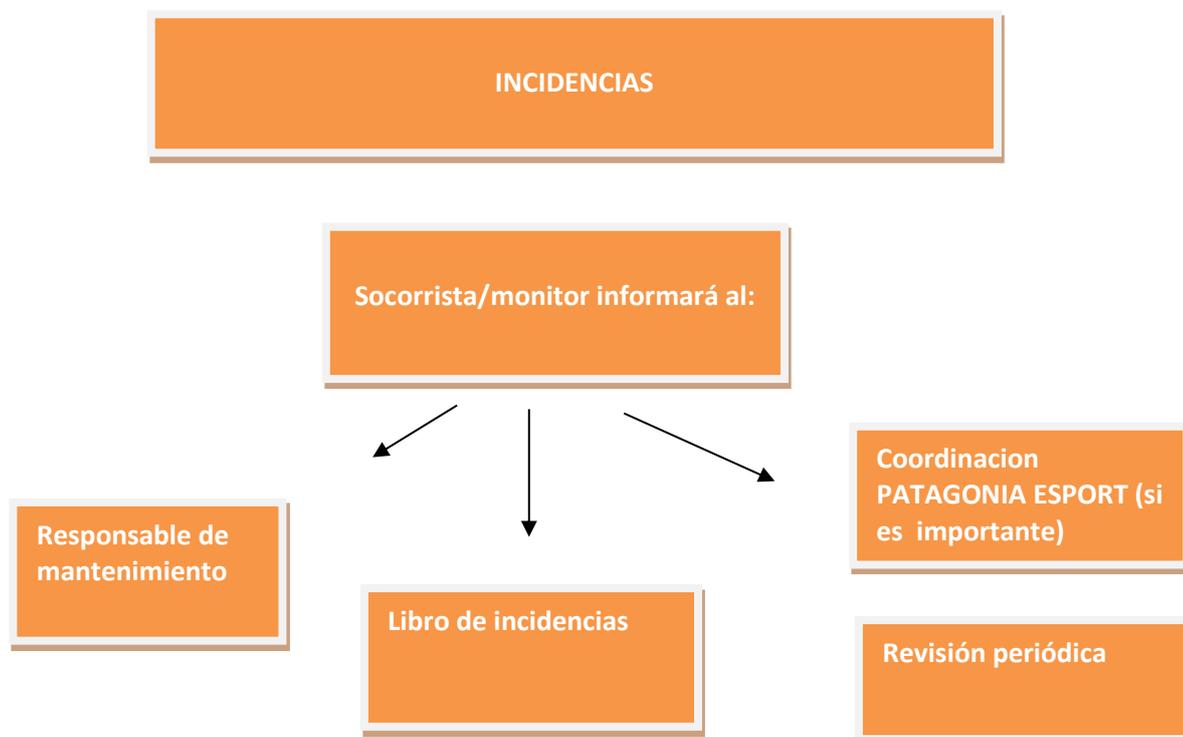
ENTRADA Y SALIDA JORNADA LABORAL	
Aprobado por:	Área de coordinación
Número de proceso: 5	Fecha: Lugar:
Objetivo: Registro diario de entrada y salida del trabajador	
Alcance: En este proceso estarán involucrados el socorrista/monitor titular de cada turno y el área de coordinación que revisará periódicamente dicho proceso.	
DOCUMENTO APLICABLE: Tarjeta personal de entrada y salida aplicable a cada jornada laboral tanto de su turno habitual o de suplencias.	
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO. 4.1- el socorrista/monitor del turno será el encargado de registrar su entrada y salida en cada jornada laboral con los horarios acordados según contrato 4.2- el área de coordinación revisará periódicamente que se cumplan los horarios establecidos tomando medidas si esto se incumple por razones desconocidas por el coordinador	





INCIDENCIAS

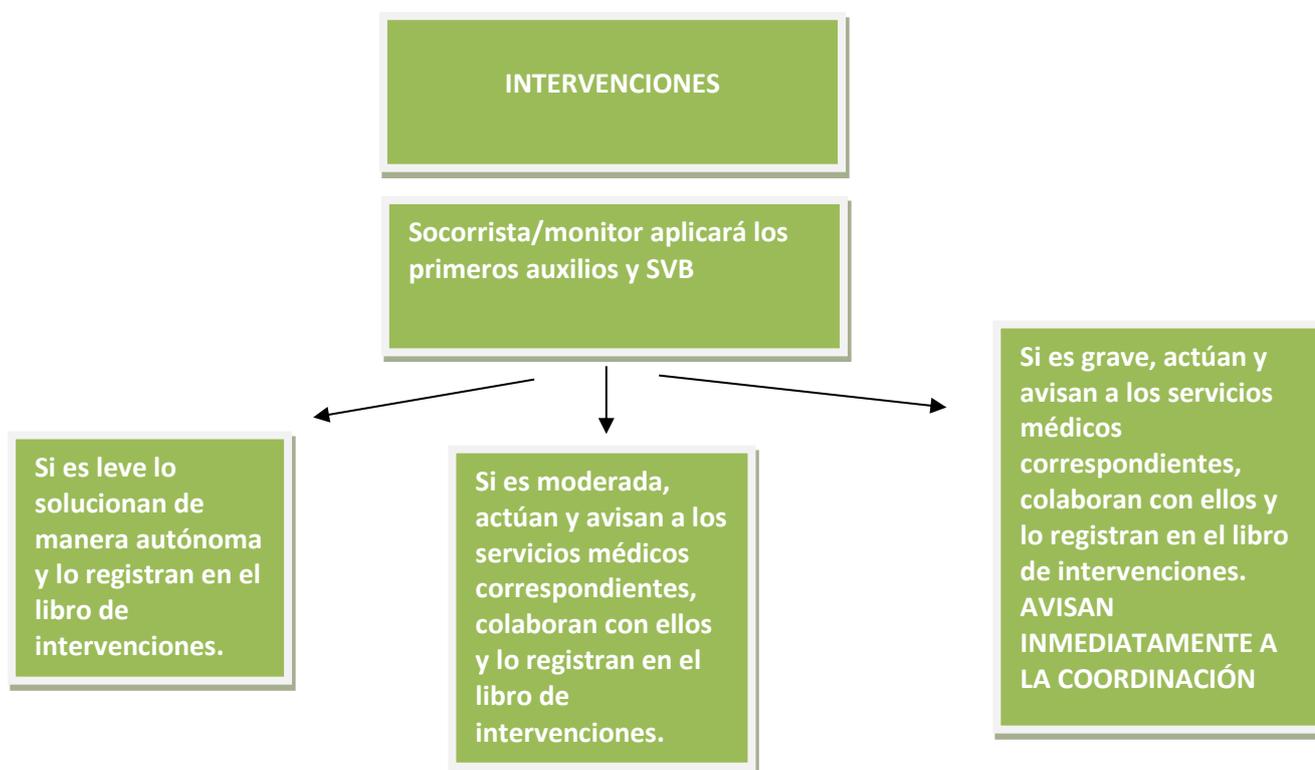
INCIDENCIAS	
Aprobado por:	Área de coordinación
Número de proceso: 6	Fecha: Lugar:
Objetivo: Registrar todas las incidencias de la índole que sean ocurridas durante el desempeño de la función laboral	
Alcance: En este proceso estarán involucrados el turno de socorristas/monitores presentes cuando ocurra la incidencia, el área de coordinación y los responsables de mantto.	
DOCUMENTO APLICABLE: Rellenar documento INCIDENCIAS por el responsable del turno.	
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.	
4.1- Cuando se produzca una incidencia de debe avisar a los responsables de mantenimiento que se pondrán en contacto on quien sea necesario para poder solucionarlo	
4.2- Además rellenar el parte de incidencias por escrito , en dde debe constar fecha y hora mas una descripción detallada de la incidencia y firmada por el socorrista/monitor	
4.3- Si la incidencia fuera de una magnitud considerable el grupo de socorristas , se pondrían en contacto con el área de coordinación para informar de la situación que podrá tomar alguna medida si lo considera necesraio	
4.4- El área de coordinación revisará el libro de incidencias periódicamente para tener conocimiento de lo ocurrido.	





INTERVENCIONES

INTERVENCIONES	
Aprobado por:	Área de coordinación
Número de proceso: 7	Fecha: Lugar:
Objetivo: Registrar todas las intervenciones que tengan que realizar los socorristas/monitores durante el desempeño de su actividad laboral	
Alcance: En este proceso estarán involucrados socorristas/monitores, el área de coordinación y los servicios médicos en caso de ser necesario.	
DOCUMENTO APLICABLE: Rellenar documento INTERVENCIONES, indicando fecha, hora, descripción de la situación y firmada por el socorrista/monitor.	
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.	
4.1- Cuando se produzca una situación en la que los socorristas/monitores tengan que intervenir se hará según los principios generales del socorrismo acuático y los primeros auxilios	
4.2- Cuando la intervención se pueda solucionar con el botiquín, se aplicarán los conocimientos para ello.	
4.3- Si la intervención es mayor, se actuará y se llamará a los servicios médicos los cuales harán la intervención y los socorristas/monitores ayudarán en todo momento.	
4.4- Tras la INTERVENCIÓN, siempre se hará el parte de intervenciones y si la situación ha sido de una magnitud considerable se pondrá en conocimiento inmediatamente al área de coordinación	
4.5- El área de coordinación revisará el libro de intervenciones periódicamente	





Además de los procesos, el servicio de socorrismo tendrá la obligación de:

- Baldear la playa de la piscina a primera hora y a final del día.
- Pulverizar la playa con bactericida, al finalizar el horario de apertura después de baldear la playa si corresponde o en su caso los días que la coordinación establezca.
- Colocación del robot limpia fondos al finalizar el horario de apertura de diario y fin de semana, o en su caso los días que la coordinación de la piscina establezca
- También se realizarán registros e informes con los procesos descritos anteriormente, así como conteos cada 45 minutos de las personas que se encuentran en el vaso de la piscina
- Realizar informes mensuales de los primeros auxilios realizados
- Controlar los elementos que componen el botiquín, su caducidad e informar de su reposición en el caso que fuera necesario
- Realizaremos también para la propuesta de calidad y control del servicio encuestas que nos ayuden a conocer las competencias propias de cada puesto de trabajo:

Autovaloración de las competencias de los socorristas/monitores

CUESTIONARIO:

FORMATO DE VALORACIÓN: (ESCALA 0-10 PUNTOS, SIENDO 0 NULO Y 10 EXCELENTE)

MONITOR:

PUNTUACIÓN

1. Planifico con anticipación el trabajo.
2. Propongo soluciones y alternativas novedosas para el mejoramiento de los procesos funcionales, concretando los recursos, ideas, métodos y acciones.
3. Soy innovador y práctico, rompo esquemas tradicionales y busco nuevas opciones para satisfacer las necesidades y de los usuarios.
4. Demuestro capacidad de análisis y evaluación aportando nuevas líneas de actuación en mi práctica, traduciéndolo en mejoras que apporto al colectivo.
5. Demuestro actitudes de ayuda al usuario, realizo un esfuerzo por descubrir y dar respuesta a sus demandas.
6. Dispongo de un sentido de la efectividad, de orientación a la consecución de los objetivos previstos, estoy comprometido con éxito en las actividades que imparto.
7. Me implico física, emocional e intelectualmente llegando a superar las expectativas de los usuarios.



8. Integro actitudes, aptitudes, valores y conocimientos, así como saber técnico, práctico y social y los demuestro en la práctica.
9. Soy considerado un referente técnico, tengo la actitud deseada por PATAGONIA ESPORT.
10. Demuestro exigencia pedagógica, soy creativo e innovador, conozco e instrumentalizo los métodos adecuados para cada nivel de enseñanza.
11. Soy consciente de que represento la imagen que persigue PATAGONIA ESPORT, conozco cuáles son los aspectos claves y apporto un valor añadido a mis funciones.
12. Imparto una enseñanza deportiva de calidad en base al conocimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios, superando el valor estándar exigido, comprometiéndome con la mejora continua.
13. Genero dinámicas dentro del grupo de técnicos para conseguir los objetivos a su cargo y que los compañeros consigan los suyos.

JORNADAS DE SALVAMENTO Y SOCORRISMO PARA NUESTRO PERSONAL

OBJETIVOS

ACTUALIZAR Y AUTOEVALUAR AL PERSONAL SOBRE LOS CONOCIMIENTOS TEÓRICOS-PRÁCTICOS APLICADOS A LOS PRIMEROS AUXILIOS Y SOPORTE VITAL BÁSICO

- UNIFICAR LA NORMATIVA DE LAS PISCINAS Y DEL SPA EN CDV
- RECORDAR LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS SOCORRISTAS DE LA INSTALACIÓN
- TURNOS.PUESTOS. ROTACIONES.
- NORMATIVA INTERNA

VIGILANCIA

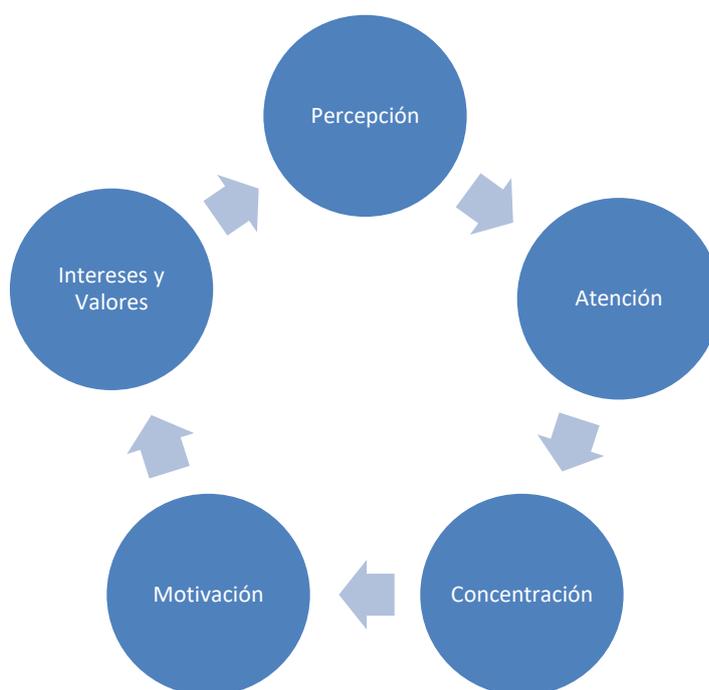
Se define como:

La labor continuada de observación, cuidado y atención del espacio en que se desarrolla la actividad, (piscina, instalación acuática, río, embalse, playa. etc.), por medio de la cual el Socorrista informa a los usuarios, previene los problemas, percibe los accidentes, e inicia las acciones para resolver adecuadamente cualquier incidencia o accidente que pueda producirse.



ELEMENTOS PSICOLOGICOS DE LA VIGILANCIA

- 1- **PERCEPCIÓN:** por parte del socorrista (visión directa y audición)
- 2- **ATENCIÓN:** situación de alerta durante todo el tiempo que dure su labor
- 3- **CONCENTRACIÓN:** vigilar la zona de modo selectivo y excluyente
- 4- **MOTIVACIÓN:** sentirse respetado y valorado supone un refuerzo adicional para realizar su labor.
- 5- **INTERESES Y VALORES:** la observación a corto plazo se realiza en función de experiencias y formación, pero a largo plazo son los intereses (base solidaria y altruista) del Socorrista.



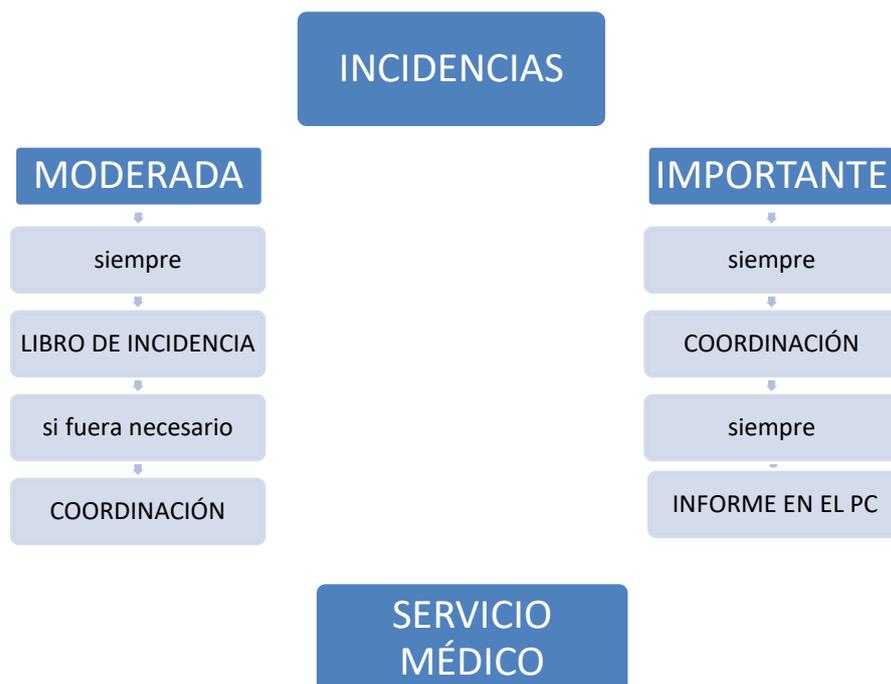


DECALOGO DEL SOCORRISTA

1	Mantener la CALMA, SERENIDAD Y TRAQUILIDAD (para dominar la situación y evitar el pánico)
2	Asegurarse de que ya NO HAY PELIGRO (para evitar nuevos accidentes)
3	Avisar a los SERVICIOS DE SOCORRO (bomberos, policía...)
4	Examinar y socorrer a los heridos, según lesiones.
5	Colocar y mantener heridos en la posición adecuada (tapados, en PLS... hasta su traslado)
6	Trasladar a heridos lo antes posible (por personal especializado y de forma adecuada...)
7	Aprovechar la colaboración de otras personas y alejar a los simples curiosos
8	Nunca hagas lo que no sabes o dudas. Haz solo lo imprescindible y siempre con precaución
9	El socorrista siempre es un colaborador, al servicio de otros profesionales allí presentes... (médicos, ATS,...)
10	Si te encuentras solo, tendrás que improvisar y asumir la responsabilidad.



COMUNICACIÓN DE LA INCIDENCIA



PRIMEROS AUXILIOS Y SVB

PARADA CARDIORESPIRATORIA

Detención de la respiración y del latido cardíaco de un individuo. Implica la detención de la circulación de la sangre y por lo tanto implica la detención del suministro de oxígeno al cerebro.





PRIMEROS AUXILIOS Y SVB

RCP

Conjunto de maniobras que buscan el restablecimiento de la respiración y de la actividad cardíaca.

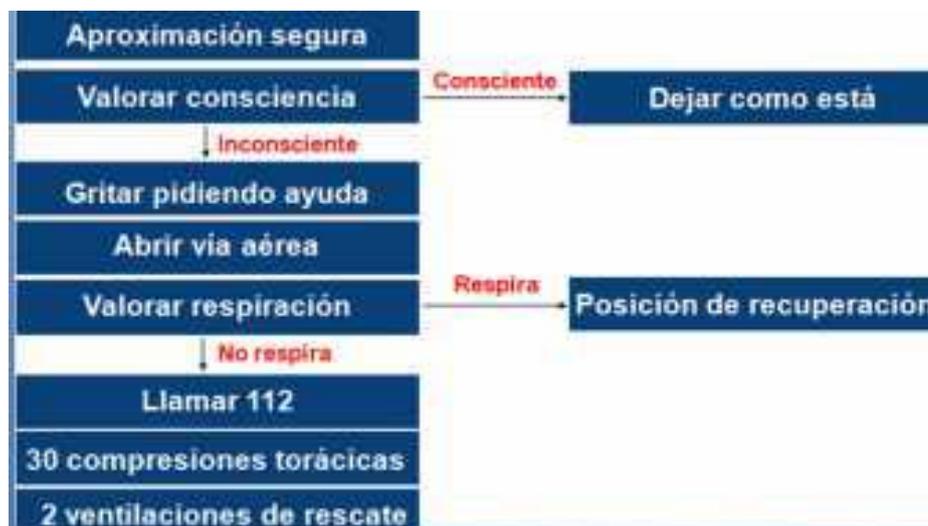
RCP GENERAL





PRIMEROS AUXILIOS Y SVB

RCP GENERAL: RESUMEN.





PRIMEROS AUXILIOS Y SVB

RCP CON DESA



PRIMEROS AUXILIOS Y SVB

RCP ASFÍCTICA: grupos de aplicación.

- Lactantes
- Niños
- Ahogados
- Intoxicados/gases, drogas, alcohol.
- Traumáticos

PRIMEROS AUXILIOS Y SVB

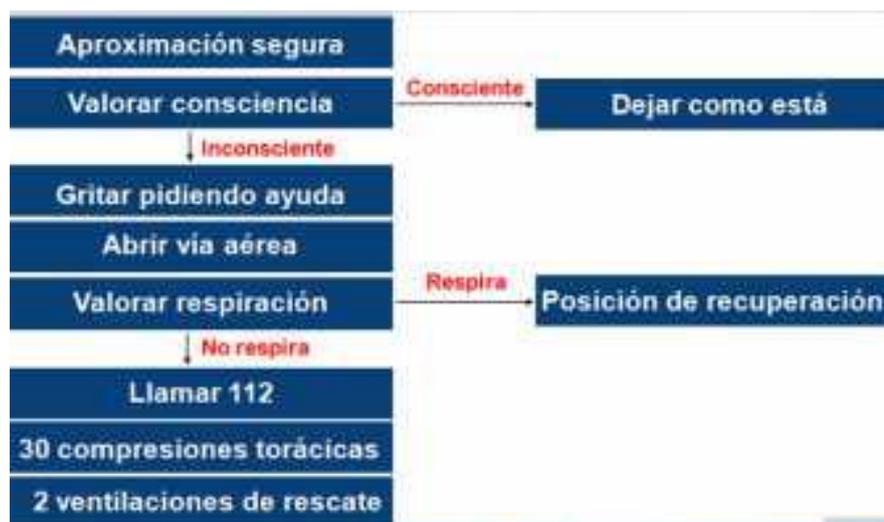
RCP ASFÍCTICA





PRIMEROS AUXILIOS Y SVB

RCP ASFÍCTICA. RESUMEN





FASES DE INTERVENCIÓN.

FASES DE INTERVENCIÓN	
1	AVISTAMIENTO
2	ENTRADA AL AGUA
3	APROXIMACIÓN A LA VICTIMA
4	TOMA DE CONTACTO
5	REMOLQUES
6	EXTRACCIÓN DEL AGUA
7	MEDIDAS EN TIERRA FIRME

INTERVENCIONES SOS

INTERVENCIONES LEVES
Aplicación de nuestros conocimientos y apuntarlo en el libro de incidencias internas
INTERVENCIONES MODERADAS
Aplicación de nuestros conocimientos, aviso al servicio médico y apuntarlo en el libro de incidencias internas.
INTERVENCIONES IMPORTANTES
Aplicación de nuestros conocimientos, aviso al servicio médico, apuntarlo en el libro de incidencias y aviso a la coordinación. Informe posterior exhaustivo.

FUNCIONES Y COMPETENCIAS

EL SOCORRISTA ES EL MÁXIMO RESPONSABLE EN:
Las tareas de salvamento, primeros auxilios y evacuación del recinto.
Mantener el orden de las calles de nado (rápido, lento, cursos...)
Desalojar la piscina a la hora del cierre de la instalación.
Informar a la coordinación de todas aquellas incidencias y desperfectos en la instalación que puedan alterar la seguridad de los usuarios (realizando los partes de incidencias)
Registrar en el control de socorristas el número de usuarios cada hora



EL PERSONAL DE SOCORRISMO

- Cualificado.
- Con titulación oficial.
- Perfectamente uniformados.
- Entrenados para prevenir, intervenir y atender con cortesía y profesionalidad.
- Con conocimiento de idiomas.
- Encargado del mantenimiento de la playa de piscina.
- Un coordinador permanente
- Socorristas para cubrir los días libres y las posibles bajas.
- Con contrato de trabajo, alta en la seguridad social, seguro de accidentes y seguro de responsabilidad civil.

SUPERVISIÓN DIARIA Y CONTROL DE CALIDAD

- Nuestro coordinador visita diariamente las instalaciones, asegurándose el perfecto funcionamiento del servicio.

SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL

- Nuestra empresa tiene contratado un seguro de responsabilidad civil.



INFORME DIARIO DE LA ACTIVIDAD (Parte de Actuación)

- Diariamente se realiza un informe para tener pleno conocimiento de todo lo ocurrido en sus piscinas: incidencias, quejas, asistencias, rescates, averías, estado del agua, número de usuarios de la piscina...
-

ATENCIÓN AL CLIENTE Y GARANTÍA DE CALIDAD

- Un teléfono permanente de atención al cliente.
- Servicios de animación y Recreación acuática.
- Cursillos y clases particulares de natación.
-

El precio hora / socorrista ver Anexo 1.

IMPORTANTE

ADEMAS DE LA VIGILANCIA DEL VASO DE LA PISCINA, EL SOCORRISTA SE OCUPARÁ DEL BUEN ESTADO DE LA PLAYA DE PISCINA Y PEDILUVIOS A DIARIO, TENER EN BUEN USO Y FUNCIONAMIENTO LOS CORRESPONDIENTES SALVAVIDAS Y DAR UN SERVICIO DE BOTIQUIN SIEMPRE QUE SEA NECESARIO + VELAR POR EL CUMPLIMIENTO DE LAS NUEVAS MEDIDAS DE SEGURIDAD, DICTAMINADAS POR LAS AUTORIDADES GUBERNAMENTALES Y SANITARIAS.

INCLUYE:

- Administración y aspectos laborables
- Contratos de trabajo
- Nominas
- Seguridad social
- Seguros de responsabilidad civil
- Compromiso y dirección de la empresa para dar soluciones ante dudas o situaciones imprevistas
- Contaremos con personal cualificado el cual estará dirigido por especialistas con más de 25 años en el mundo del deporte, la educación y la gestión integral de actividades deportivas.