

# Manual de acogida para celadores



**Bienvenido al Hospital Donostia. Ya formas parte de esta pequeña e importante familia profesional que es el grupo de celadores.**

Para todos los que trabajamos en este hospital un objetivo muy importante es que el paciente y su familia se encuentren bien atendidos. Para conseguirlo, deberemos transmitirles en todo momento confianza, seguridad y confortabilidad, haciéndoles ver que nos interesan y dando respuesta a sus necesidades con la máxima responsabilidad y eficacia.

Por eso, debemos tener en cuenta, conocer y respetar los derechos de nuestros usuarios, y, sobretodo, la confidencialidad, intimidad y dignidad humana.

Esperamos que este manual de acogida que ahora te entregamos te sirva de guía. Mientras dure tu estancia entre nosotros, las puertas de nuestros despachos estarán abiertas para lo que puedas necesitar.

A continuación vamos a hacer referencia a varias cuestiones y consejos que no queremos dejar pasar por alto.



La gestión de los celadores depende directamente de la **Directora de Enfermería** (Olvido Martínez).

### **LOCALIZACIÓN RESPONSABLES**

#### **JEFE DE CELADORES**

Máximo Pérez                   **884723**

#### **ENCARGADOS DE CELADORES**

|                    |               |         |
|--------------------|---------------|---------|
| Angel Hidalgo      | <b>884932</b> | mañanas |
| Javier Arenas      | <b>884870</b> | mañanas |
| Juan José López    | <b>884869</b> | mañanas |
| Fernando Fernández | <b>884870</b> | tardes  |
| Jesús Bastida      | <b>884870</b> | noches  |
| Txema Suárez       | <b>884870</b> | noches  |

Si en alguna ocasión quieras localizarnos desde el exterior, puedes hacerlo llamando al **943006000** o al **943007000** y solicitando que te pasen con el encargado que esté de turno.

## HOSPITAL DONOSTIA

El Hospital Donostia está constituido por cinco edificios asistenciales y otro dedicado a la investigación.

- Edificio **Arantzazu**. En él se encuentra el acceso principal al Hospital Donostia donde se ubica el Servicio de Atención al paciente. Cuenta con 5 plantas de hospitalización y se dirige especialmente a la atención de agudos.
- Detrás de este edificio se encuentra el edificio **Materno infantil**, dedicado a esta especialidad y a ginecología, además de albergar otros servicios como oftalmología.
- El edificio **Amara**, está dedicado preferentemente a la media estancia.
- El edificio **Gipuzkoa**, dedicado preferentemente a pacientes de traumatología, vascular y oncología.
- El edificio de **Psiquiatría**, ubicado en la parte de atrás del edificio Gipuzkoa.
- Junto a este último, y detrás del edificio Gipuzkoa, se ubica el Instituto de Investigación **BioDonostia**.
- Delante del edificio Amara se encuentra el edificio que alberga la facultad de enfermería y medicina.

### Además

En el pasillo de la izquierda del hall principal en el edificio Arantzazu, se encuentra la (UAP), *Unidad de Atención al Profesional*, donde solventarán tus dudas sobre currículo vitae, desarrollo profesional, licencias, permisos, entrega de absentismos por enfermedad, etc.

Los teléfonos son: 7394, 7318, 7393, 7215 y 7238

En el edificio Materno-infantil, encontrarás en la planta -1 verde, la Unidad de *Salud Laboral*, a la que podrás acudir cuando deseas hacerte el reconocimiento médico anual y en caso de necesidad.

El teléfono es: 3525

Tu cartelera de trabajo te será facilitada por tus encargados en cuanto te incorpores al puesto de trabajo.

En los cuartos de celadores tienes una copia del Acuerdo Regulador de las Condiciones de Trabajo, en donde figuran tus derechos en materia de licencias, permisos, vacaciones...

Trabajando con nosotros hay más colectivos; el color de sus uniformes nos ayuda a identificarlos:

- Azul Enfermeras
- Rosa Auxiliares de enfermería
- Bata blanca Médicos, administrativos
- Verde Exclusivo del personal de quirófano
- Gris Celadores (nunca de verde, salvo en quirófano)

Nuestro hospital, como todos, es un *centro "LIBRE DE HUMO"* por lo que está prohibido fumar.

### **NUESTRA PÁGINA WEB:**



Dentro de la **intranet** hospitalaria, en la página principal, arriba, hay un enlace a diversos LINKS, uno de los cuales es el nuestro: WEB CELADORES. Dentro, encontrarás información de cómo movilizar a los pacientes, cómo utilizar los materiales para ayudarnos en el trabajo, consejos, cómo se trabaja en los diferentes servicios, dónde están... Así como el Acuerdo regulador de condiciones de trabajo, además de la Ley del estatuto del empleado público.

### **CONFIDENCIALIDAD**

La vinculación de tu nombramiento con Osakidetza te obliga a mantener el "Secreto Profesional" tanto en tu vida laboral como en la privada.

Mantener el "Secreto" prohíbe la divulgación datos de identidad o de salud de cualquier paciente atendido en este centro.

Sirva este pequeño ejemplo: No podemos comentar datos personales en casa, con nuestros vecinos, con nuestros amigos, es decir, no le diremos a la vecina del 3º, que la señora de la tienda de comestibles del barrio está muy mal, ingresada en intensivos... Ni debemos tampoco comentar entre compañeros datos personales sobre ningún paciente ni usuario. No olvidaremos nunca el hecho de que sólo el paciente tiene el derecho de permitir la divulgación, publicación o puesta en conocimiento de terceras personas, datos sobre su estado físico o moral, con cualquier fin.

## PROTECCIÓN DE DATOS

*Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal*

([BOE](#) núm. 298, de 14-12-1999, pp. 43088-43099)

**Artículo 9.** Seguridad de los datos.

1. *El responsable del fichero y, en su caso, el encargado del tratamiento deberán adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.*

**Artículo 10.** Deber de secreto.

*El responsable del fichero y quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal están obligados al secreto profesional respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aun después de finalizar sus relaciones con el titular del fichero o, en su caso, con el responsable del mismo.*

**Artículo 11. Comunicación de datos.**

*1. Los datos de carácter personal objeto del tratamiento sólo podrán ser comunicados a un tercero para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario con el previo consentimiento del interesado.*

*Todo esto traducido a nuestras labores:*

- *No circular con los datos de ningún paciente a la vista:  
con la historia clínica encima de las camas y los datos a la vista.  
con la historia clínica del brazo y los datos a la vista.  
con los datos de la historia clínica encima del control y a la vista.*
- *No permitir la lectura de la historia clínica a nadie, incluido el paciente.*

## **EL ENFERMO**

Es la persona de la que se nos encomienda cuidar su salud física, así como algo muy importante, su intimidad y su dignidad, tanto física como emocional.

Tiene derecho a recibir información sobre su estado. Esta le será siempre proporcionada por el médico o enfermera de su unidad.

Le debemos respeto, por lo que le trataremos con cuidado, amabilidad y discreción.

**Ejemplos:**

- Si vamos a movilizarlo en la cama, cerraremos la puerta de la habitación, le explicaremos qué es lo que le vamos a hacer y procederemos.
- Todo traslado fuera o llegada a la unidad de un paciente ha de ser siempre notificado al personal de enfermería.

- Si le vamos a transportar en silla y tiene sólo puesto un camisón, le procuraremos la bata, pondremos en la silla una funda de almohada, por higiene, y le taparemos con una entremetida o una sabanilla, desde la cintura por delante.
- Al transportarlo a una prueba le diremos a dónde le llevamos, si tiene dudas se las faremos saber a su enfermera.
- No le proporcionaremos ninguna información sobre su estado, dejando esta información para el personal correspondiente.
- En el transporte del paciente no dejaremos visibles al resto de usuarios datos personales de su historia clínica; esto se consigue, dando la vuelta a las historias encima de la cama, o llevándolas debajo del brazo, del revés.
- No discutiremos ni trataremos delante de él asuntos personales ni laborales, y mucho menos discutiremos entre nosotros en su presencia.

## COMUNICACIÓN

Una buena comunicación ayuda en la misión diaria de solucionar los problemas que a lo largo del relevo de trabajo nos van surgiendo.

### Consejos:

- **Cordialidad.** Con el usuario siempre hay que mostrarse amable y afectuoso. Esto hará que él perciba la calidez de nuestra postura y se exprese mucho mejor, rebajando su nivel de nerviosismo.
- **Escucha activa.** Nuestro interlocutor debe darse cuenta de que le vemos y sentimos, que nos interesa lo que dice y que le podemos guiar en la solución de sus dudas.
- **Empatizar.** Ponernos mental y afectivamente en el lugar del usuario, identificando así sus demandas con más facilidad.
- **Respeto.** Aceptar y comprender cómo son los demás sin establecer diferencias de ningún tipo.

- **Solución.** Identificadas las necesidades de nuestro interlocutor, encaminaremos sus demandas hacia las soluciones necesarias para cada caso. De tal forma que sepamos satisfacerle. A veces se dará el caso de que no está en nuestra mano, entonces en vez de enviarle “de ventanilla en ventanilla”, consultaremos con nuestros encargados las dudas, para que sean ellos los que a través de nosotros, ofrezcan las soluciones.

**Ante una queja:**

- Deberemos observar la misma actitud que en el apartado anterior.
- No nos pondremos a la defensiva, pues el establecimiento de muros en la comunicación no soluciona los problemas.
- Evitaremos la discusión con el usuario, pues esto también agrava el tono de las conversaciones.
- Derivaremos a nuestro interlocutor al Servicio de Atención Al Paciente, y si es necesario le acompañaremos. (SAPU, tfo.- 3591 y 3342)
- Pondremos a disposición de nuestros encargados las quejas que se nos planteen así como las soluciones a dar, en caso de ser necesario.

**TRATO**

- Nos presentaremos al paciente para darnos a conocer.
- Llamaremos al paciente por su nombre, para que nuestra comunicación sea más llana y humana.
- Iremos siempre correctamente uniformados (de **gris**, verde solo para quirófano) e identificados, para que el cliente sepa a quien se dirige. TPE, tarjeta profesional electrónica.
- Informaremos sobre cuestiones de nuestra competencia, absteniéndonos de dar información sobre tratamientos e información sanitaria.
- Informaremos al paciente, a dónde vamos a llevarle.

- NO DEJAREMOS nunca a los pacientes SOLOS en los pasillos. En caso necesario, nos aseguraremos de que alguna persona del servicio se haga cargo del mismo.

## OBSERVACIÓN Y CONSEJOS

Siempre antes de movilizar a un paciente o al arrancar del lugar para transportarlo, deberemos hacernos una composición del lugar, es decir, una visualización rápida pero exhaustiva de qué es lo que tenemos que realizar antes de echar a andar o de movilizarlo.

### Un par de ejemplos:

- **Ejemplo 1:** Vamos al quirófano a recoger un paciente para llevarlo a la habitación, por lo que debemos:

- Adoptar las medidas preventivas necesarias
- Observar si la cama está enchufada a la pared. En caso de que así sea, desenchufarla.
- Observar si lleva redones, bolsas, etc y si sobresalen de la cama. Colocarlos por debajo y por dentro. Siempre sin estirar de ellos.
- Observar donde están colgados los sueros, en el techo o en la cama. Ponerlos en el portasueros de la cama.
- Suele venir bien, que una vez realizadas las tareas de comprobación, demos una vuelta alrededor de la cama, con cuidado por si acaso.
- Desfrenar la cama y llevárnosla.

- **Ejemplo 2:** Vamos a levantar a un paciente

- Proteger su intimidad en todo momento. Cerrar la puerta de la habitación.
- Adoptar las medidas preventivas necesarias.
- Recabaremos información al personal de enfermería que nos acompaña, sobre su estado, lesiones, y valorar en consecuencia la movilización.
- Observar si lleva redones, bolsas, sueros, bombas de perfusión, etc Ponerlos en los lugares adecuados para que

no nos molesten en el recorrido del levante. Nunca estirar de ellos.

- Concretar con el resto del equipo, el tipo de movilización a realizar y sincronizarla.
- Colocar una entremetida, funda de almohada o empapador en la silla donde le vamos a sentar.
- Tras levantarla y sentarlo, colocarle una entremetida por encima de las piernas.

### **Recomendaciones:**

- Escuchar bien lo que se nos dice, interpretamos a veces mensajes que no se nos han formulado porque pensamos que ya lo sabemos.
- Preparar bien la sincronización si realizamos la tarea con otro compañero.
- Frenar las camas cuando vamos a trasladar un paciente de una a otra.
- Frenar bien las sillas cuando vamos a sentar a un paciente.
- No hacer que pasen por encima de los pedales de la silla.
- Tapar a los pacientes las piernas cuando van en camisón.
- Cubrir el cuero de la silla donde vamos a sentar el paciente.
- Avisar de la marcha o llegada de un paciente en el control de enfermería.
- No colocar el triángulo del trapecio en el portasueros, por riesgo de caída.
- Guardar las medidas de seguridad, ergonomía, guantes, etc
- No ponernos en movimiento sin desenchufar la cama de la pared.
- No ponernos en movimiento con una cama sin colocar los sueros en su portasueros.
- No discutir delante del paciente.
- Vigilar la altura de los sueros cuando circulemos y al pasar por debajo de cualquier marco de puerta.

- No olvidarnos de recoger la historia que acompaña al paciente y de comprobar y proteger los datos.
- Comunicarle al paciente a dónde le llevamos.
- Tener precaución de que no se nos enganche el portasueros de la cama con el del techo.
- Vigilar los escalones de los ascensores, no entrar sin mirar.
- Comunicar las incidencias que observemos durante el traslado al personal cualificado.
- Consultar dudas con el personal de enfermería o de otros servicios.
- Trabajar siempre con un papel y un bolígrafo. Viene bien.

### **CONCLUSIONES Y RESUMEN INFORMATIVO**

- Repasa bien primero lo que vas a hacer, observando el entorno del paciente que vas a movilizar, y actúa en consecuencia adoptando para cada ocasión las medidas de higiene preventivas adecuadas.  
<http://www.hospitaldonostia.org/publicaciones/PublicacionesGuiasSaludLaboral.htm>

- Lavado Higiénico de las manos.

<http://www.hospitaldonostia.org/publicaciones/archivos/HigieneManosCastellano.pdf>

- Pregunta lo que no sepas y dudes, y llama o pide ayuda a tu encargado o compañeros, si lo necesitas.

- Cuida tu espalda.

<http://www.hospitaldonostia.org/publicaciones/PublicacionesGuiasSaludLaboral.htm>

- Discreción y Secreto Profesional.

- Respeta los derechos de familiares, pacientes, compañeros y personas en general.

- Cuida el material en general, manteniéndolo en orden, y limpio. Da cuenta de las deficiencias del mismo.
- Utiliza en el trabajo el respeto, la colaboración, la buena comunicación y la empatía, con tus compañeros, mostrándoles y animándoles cuando no saben.
- Comunica cualquier variación de tus datos personales, en el Departamento de Personal. UAP. Unidad de Atención al Profesional.
- Utiliza la página [http://www.hospitaldonostia.org/hdo\\_cast.htm](http://www.hospitaldonostia.org/hdo_cast.htm) para mantenerte al día desde casa, para consultar publicaciones, guías de salud laboral...

Y desde cualquier recurso informático del centro,

<http://www.osakidetza.net/es/html/>

Para conocer las novedades en Osakidetza

Y a través del enlace:



Intranet Donostia.Ink

Para conocer las novedades, noticias, etc.... de la intranet de nuestro Hospital.

**"No podemos enseñarte tu camino, pero te seremos útiles si te mostramos como hemos andado el nuestro"**

## Accesos al Hospital Donostia

