

Zeladoreentzako harrera-eskuliburua



"Ongi etorri Donostia Ospitalera, zeladoreen langile-familiaren kide zaitugu dagoeneko"

Ospitalean lan egiten dugunon helburuen artean dago pazientea eta haren familia artatzea. Horretarako konfiantza, segurtasuna eta erosotasuna transmititu behar dugu, aditzera emanez ere interesa dugula eta haien beharrei kasu egin nahi diegula erantzukizunez eta efikaziaz.

Horregatik, zentro honetan lan egiten dugun guztiek erabiltzaileen eskubideak ezagutu eta betearazi behar ditugu, batez ere, konfidentzialtasunari, intimitateari eta giza dignitateari dagozkienak.

Harrera-eskuliburutxo hau egin dugu zuri, langile gisa, harrera egiteko, eta adierazteko gure artean zauden bitartean bulegoko ateak beti aurkituko dituzula irekita, behar duzuenarako.

Jarraian zenbait aholku eta iradokizun interesgarri jakinarazi nahi dizkizugu.



Zeladoreen kudeaketa **Erizaintzako zuzendariaren** (Olvido Martinez) eta zeladore-taldearen ardura da:

ARDURADUNAK LOKALITZATZEKO

ZELADORE-BURUA

Máximo Pérez	88 4723
--------------	---------

ZELADORE-ARDURADUNAK

Angel Hidalgo	88 4932	goizez
Javier Arenas	88 4870	goizez
Juan José López	88 4869	goizez
Fernando Fernandez	88 4870	arratsaldez
Jesús Bastida	88 4870	gauez
Txema Suarez	88 4870	gauez

Inoiz kaletik deitu behar izanez gero, 943 006 000 edo 943 007 000 telefonoetara deitu eta eskatu **txandako arduradunarekin** jartzeko.

DONOSTIA OSPITALEA

Pazientearen artapenerako bost eraikinek osatzen dute Donostia Ospitalea eta seigarren bat ere badago ikerketarako.

- **Arantzazu eraikina.** Ospitaleko sarrera nagusia eta Pazienteak eta Erabiltzaileak Artatzeko Zerbitzua bertan daude. Bost ospitaleratze-solairu ditu.
- **Ama-haurren eraikina.** Arantzazu eraikinaren atzean dago, amaberrientzat eta haurrentzat da, Ginekologia eta beste zerbitzu batzuk ere bertan daude, hala nola Oftalmologia.
- **Amara eraikina.** Egonaldi ertainerako, batez ere.
- **Gipuzkoa eraikina.** Traumatologia, baskular eta onkologiarako, bereziki.
- **Psikiatriako eraikina.** Gipuzkoa eraikinaren atzean.
- Eta, azkenik, **BioDonostia** dago, psikiatrikoaren ondoan, Gipuzkoa eraikinaren atzeko aldean ere, ikerketarako da.

Gainera, **Erizaintza eta Medikuntza Fakultatea** ere badago, Amara eraikinaren aurrean.

Profesionalak Artatzeko Unitatea Arantzazu eraikineko sarrera nagusiaren ezkerreko korridorean dago eta bertan argituko dizkizute curriculum, garapen profesional, baimen, lizentzia gaixotasuneko baja eta abarrei buruzko zalantzak.

Telefonoak: **7394, 7318, 7393, 7215, 7238**

Lan Osasuneko Unitatea, urteko azterketa mediko egiteko zein mediku hitzordua eskatzeko, Ama-haurren eraikinean dago, -1 solairu berdean.

Telefonoa: **3525**

Lanpostuan hasi bezain laster zeure **lan-kartelera** banatuko zaizu eta zeladoreen geletan aurkituko duzu lan-baldintzak arautzen dituen hitzarmenaren kopia, lizentziak, baimenak, oporrak eta bestelako eskubideak kontsultatzeko.

Lankideen artean kolektibo desberdinak daude eta bakoitzaren uniformeak bereizteko modua:

Urdina	Erizainak
Arrosa	Erizain laguntzaileak
Bata zuria	Medikuak eta administrazioako langileak
Berdea	Ebakuntza-gelako langileak
Grisa	Zeladoreak (berdea, ebakuntza-gelakoak badira)

Ospitalea **Kerik Gabeko Gunea** da eta debekaturik dago erretzea.

ZELADOREEN WEB-ORRIA

Ospitaleko intranetean, orrialde nagusian, goian, esteka batzuk daude eta horien artean dago Zeladoreen Web-a. Bertan aurkituko duzu informazio dezente: pazienteak nola mugitu, ekipamendua nola erabili, aholkuak, zerbitzu bakoitzean nola lan egin eta non dauden... Inprimatu dezakezu bertatik nahi duzuna, kontsulta-gai izateko. Orri horretan bertan dituzu lan-hitzarmena eta enplegatu publikoaren estatutua ere.

KONFIDENTZIALTASUNA

Osakidetzarekin duzun izendapen-loturak behartzen zaitu konfidentzialtasuna gordetzera, bai ospitalean bai ospitaletik kanpo.

Konfidentzialtasunak esan nahi du sekretua gorde beharra dagoela pazientearen osasunari buruzko datuen gainean.

Adibide baten bidez argi ikusiko dugu:

Ezin dugu datu pertsonalik komentatu etxean, bizilagunekin, lagunekin, ezagutzen dugun jendeari buruz. Beraz, ezin diogu auzoko dendariari esan hirugarren pisuko andrea intentsiboetan dagoela ospitaleratua.... Eta ezin dugu lankideekin iruzkinik egin pazienteen datu pertsonalei buruz.

Ezin dugu ahaztu pazienteak berak duela bere datuak dibulgatzeko, argitaratzeko eta hirugarreni esateko eta baimena emateko eskubidea, edozein helburutarako, bere egoera fisiko eta mentalari buruz.

DATUAK BABESTEA

Abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoa, Izaera Pertsonaleko Datuak Babesteari buruzkoa.

([BOE](#) 298, 1999-12-14, 43088-43099 or.)

9. artikulua. Datuen ezaugarriak.

1. Fitxategiaren arduradunak, eta, hala denean, tratamendu-eragileak, izaera pertsonaleko datuen segurtasuna bermatzeko eta baimenik gabe datu horiek aldatzea, galtzea, tratatzea edo horietan sartzea saihesteko beharrezko neurri teknikoak eta antolaketa-izaerakoak hartuko ditu, teknologia egoera, biltegiaratuak datuen izaera eta datu horiek dituzten arriskuak kontuan hartuta; arrisku horiek izan daitezke gizakiaren ekintzaren zein inguru fisiko edo naturalaren ondorio.

10. artikulua. Sekretu-eginbeharra.

Fitxategiaren arduradunak eta izaera pertsonaleko datuen tratamenduaren edozein fasetan parte hartzen dutenek lanbide-sekretua izan behar dute nahitaez datu horien gainean, eta datu horiek gordetzeko eginbeharra ere izango dute. Betebehar horiek bere horretan iraungo dute, nahiz eta fitxategiaren titularrarekin edo, hala denean, arduradunarekin dituzten harremanak amaituta izan.

11. artikulua. Datuen komunikazioa.

1. Tratamenduaren objektu diren izaera pertsonaleko datuak hirugarren bati komunika dakizkioke soil-soilik datu-lagatzailearen eta datu-hartzailearen eginkizun legítimoekin zuzeneko lotura duten xedeak betetzeko; interesdunak aurretiaz horren inguruko adostasuna eman beharko du.

Honek guztiak zera esan nahi du geure kasu partikularrean:

Ezin da ibili ospitaletik pazienteen datuak daramatzagula edonork ikusteko moduan:

Ohe gainean historia klinikoa utzita eta datuak ikusgai

Historia klinikoa besapean eta datuak ikusgai

Kontrol gainean historia klinikoa ikusten dela

Historia klinikoa ezin zaio utzi ikusten inori – pazienteari berari barne–.

PAZIENTEA

Osasuna zaindu behar diogun pertsona da, eta arduratu behar dugu haren intimitate eta duintasuna gordetzeko.

Eskubidea dauka bere egoerari buruz informazioa jasotzeko, medikua eta erizainaren bitartez.

Errespetua zor diogunez, kontu, atsegintasun eta diskrezioz artatuko dugu.

Adibidez:

- Erizainei esan behar zaie paziente bat unitatera iritsi edo unitaterik irteten den guztietan.
- Ohean mugitu behar badugu, bisitei irteteko eskatuko diegu, gelako atea itxi eta azalduko diogu zer egin behar dugun eta nola.
- Aulkian eraman behar badugu eta ohe-atorra besterik ez badu jantzita, bata emango diogu, eta aulkian burko-zorroa jarriko dugu, higiearen amoreagatik, eta gainetik jarriko diogu maindiretxo bat, gerritik behera.
- Proba batera eramaten badugu, nora daramagun esan eta zalantzarik badu, erizainari esango diogu.

- Ez diogu haren osasun-egoeraz argibiderik emango, ez baitagokigu guri pertsonal medikoari baizik.
- Paziientea garraiatzean ez dugu bistan utziko historia klinikoaren daturik: historia buelta emanda eramango dugu ohean eta besapean daramagunean barrurantz kokatuko dugu karpeta.
- Ez dugu inorekin eztabaidatuko haren aurrean ez eta komentatuko asunto pertsonalik eta laboralik ere.

KOMUNIKAZIOA

Komunikazio egokiak eguneroko jardunean ohiko arazoak saihesten laguntzen du.

Aholkuak

Adeitasuna.- Paziientearekin beti azaldu abegitsu eta adeitsua. Era horretan berak gure jarrera ulerkorra antzeman eta hobeto adieraziko dizkigu gauzak, haren urduritasun-maila jaitsiko delarik.

Entzute aktiboa.- Konturatu behar du ikusi egiten dugula, esaten diguna arretaz entzuten dugula eta zenbait zalantza argitu diezazkiokegula.

Enpatia.- Haren lekuan jartzen badakigula erakutsi behar diogu eta haren beharrak ulertzen ditugula.

Errespetua.- Diren bezalakoak ulertu eta onartu behar ditugu, desberdintasunik ezarri gabe, batzuen eta besteen artean.

Soluzioa.- Paziientearen beharrez jabetu eta kasu bakoitzak eskatzen dituen soluziobideak jartzen saiatu behar dugu. Gogobetetasun-maila egokia sortu behar dugu berarengan. Gure esku ez badago, leihatilaz leihatila bideratu beharrean, zeladore-arduradunari esango diogu, berak, gure bidez, soluziobideren bat topatu dezake eta.

Kexa baten aurrean

Aurreko atalean jorratutakoak balio du kexa baten aurrean ere.

Ez gara defentsiban jarriko, harresiak altxatzeak ez du konponbiderik ekartzen.

Ez dugu pazientearekin eztabaidatuko, gauzak okerbidean jarri besterik ez baitugu lortuko jarrera horrekin.

Pazienteak Artatzeko Zerbitzura bideratuko dugu eta, beharrezkoa bada, zerbitzu horretara lagunduko diogu (**PEAZ**, tf.: **3591** eta **3342**).

Arduradunari jakinaraziko dizkiogu kexak, eta soluziobideak harekin komentatuko ditugu, egokia bada.

TRATUA

- Pazienteari nor garen esango diogu.
- Pazientearen izena erabiliko dugu berarengana zuzentzerakoan, komunikazio hurbilagoa lortzeko.
- Uniformea jantzita joango gara beti (**grisa**, berdea operazio-geletakoak) eta identifikazioa **–lanbide txartel elektronikoa–**ikusgai eramango dugu .
- Gure eskumeneko kontuez informatuko dugu, ez tratamendu edo kontu sanitarioez.
- Pazienteari nora daramagun esango diogu.
- Ez dugu pazientea bakarrik utziko, zerbitzuko norbait kargu egiteaz arduratuko gara.

KONTUAN HARTZEKOAK ETA AHOLKUAK

Pazientea mugitu baino lehen, edo berarekin abiatu baino lehen, buruan irudikatu behar dugu zehazki zer egin behar dugun, ezer egiten hasi aurretik.

Adibide pare batekin hobeto ikusiko dugu:

Operazio-gelara goaz, pazientea jaso eta gelara eramateko:

- Beharrezko prebentzio-neurriak hartu.
- Ohea paretari entxufaturik egonez gero, entxufea atera.
- Begiratu drainatzerik, poltsarik, etab... daraman eta ohetik ateratzen diren. Kokatu azpitik eta barrutik. Sekula ere ez estiratu.
- Begiratu serumak nondik dauden zintzilikaturik, sabaitik edo ohetik eta serumetako eraman-gailuan jarri.
- Komeni da dena egindakoan, ohe inguruan buelta bat ematea kontu handiz, badaezpada.
- Oheari galga kendu eta eraman.

Paziente bat altxatzeko

- Pazientearen duintasuna babestu behar dugu memento oro. **Gelako atea itxi.**
- Beharrezko prebentzio-neurriak hartu.
- Erizaintzako langileei galdetuko diegu haren egoera eta **lesioez** eta horren arabera aztertuko dugu mugitzeko modua.
- Poltsak, drainatzeak, serumak, perfusio-punpak dituen jarrita aztertu eta toki egokian kokatu, trabarik ez egiteko altxatzean. Ez tiratu horrelakoetatik.
- Taldearekin zehaztu nola altxatu eta denek batera egin.
- Eserarazi behar dugun aulkian burkoa, maindirea edo oihal xurgatzaile bat jarri.
- Eserita dagoenean, zangoen gainetik maindire bat jarri.

Aholkuak

- o Entzuten ikasi, batzuetan mezuak gaizki interpretatzen dira, esaten digutena badakigula uste dugulako.
- o Lankidearekiko sinkronizazioa landu.
- o Ohetik batetik bestera paziente bat aldatu behar dugunean, oheari galga jarri.
- o Pazientea eseraraztean aulkiak ondo galgatu.
- o Ez pasarazi aulkiaren pedalen gainetik.
- o Zangoak estali pazienteari, ohe-atorra besterik jantzita ez badauka.
- o Aulkiaren eserlekua estali zerbaitekin, pazientea eseraraztean.
- o Erizaintzako kontrolean abisatu pazientea ekarri edo eramaterakoan.
- o Ez jarri trapezioaren triangelua serum-eramangailuan, erortzeko arriskua dago eta.
- o Segurtasun neurriak gorde, ergonomia, eskularruak, etab....
- o Ez abiatu, ohea paretako entxufetik deskonektatu gabe.
- o Serumak eramangailuan kokatu gabe ez abiatu.
- o Ez eztabaidarik izan pazientearen aurrean.
- o Zirkulatzeko orduan serumen altura zaindu ateetatik sartzean.
- o Pazientearen historia hartu eta datuak konprobatu ondoren babestu, inork ez ikusteko.
- o Esan pazienteari nora daramazun.
- o Kontuz oheko serum-eramangailua ez trabatzeko sabaian.
- o Kontuz igogailuetako koskekin, ez sartu begiratu gabe.
- o Trasladoan intzidentziarik izanez gero, dagokionari esan.
- o Zalantzak galdetu lankide eta erizainei.
- o Eraman beti koaderno bat eta boligrafoa, gauzak apuntatzea ez da txarra.

LABURPENA

Pentsatu ondo egin beharrekoa egin aurretik. Eman arreta mugitu behar duzun gaixoaren inguruari eta har itzazu kasuan kasuko prebentziorako higie-neurri egokiak.

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

Eskuen higie-neaz:

<http://www.hospitaldonostia.org/publicaciones/archivos/Higie-neManosEuskera.pdf>

Zerbait ez dakizunean edo ziur ez zaudenean, galdetu. Behar duzun guztietan deitu eta eskatu laguntza arduradunari edo lankideei.

Zaindu bizkarra:

<http://www.hospitaldonostia.org/publicaciones/archivos/GuiaSL03e.pdf>

Joka ezazu diskrezioz eta gorde ezazu lanbide-isilekotasuna.

Errespeta itzazu besteen eskubideak, bai gaixo eta familiartekoenak, baita lankideenak ere.

Zaindu instalazioak, tresneria eta materiala... Zerbait hondatuta dagoela ikusten baduzu, jar ezazu arduraduna jakinaren gainean.

Lanean jokatu errespeta. Sustatu lankidetzak, komunikazioa eta enpatia lankideen artean. Lagundu eta animoak eman ikasten ari denari.

Zure datu pertsonalak aldatzen badira, jakinarazi ezazu **Profesionalak Artatzeko Unitatean** (Pertsonaleko Departamentua).

Bisita itzazu ondoko web-guneak:

Argitalpenak, lan-osasuneko gidak... etxetik ere eskuragarri:
http://www.hospitaldonostia.org/hdo_eus.htm

Ospitaleko edozein konputagailutatik Osakidetza buruzko azken albisteak:

<http://www.osakidetza.net/eu/html/index.shtml>

Eta esteka honen bitartez ospitaleko berriak intranetean:



Intranet Donostia.Ink

**Zu zeu zara bide-urratzaile, baina gure eskarmentua izango duzu
bidaide**

Donostia Ospitalerako sarbideak

