

Manual de buenas prácticas

Orden Hospitalaria de San Juan de Dios. Provincia de Aragón - San Rafael



Índice



	Terminología	3
1.	Introducción	4
2.	Imagen personal, uniformes, identificación y espacio de trabajo	5
3.	Comunicación	7
	3.1 Interpersonal	7
	3.2 Escrita	8
	3.3 Telefónica	9
	3.4 No verbal	9
	3.5 Situaciones difíciles	10
4.	Relaciones interpersonales y trabajo en equipo	11
5.	Participación y reconocimiento	12
6.	Confidencialidad e intimidad	13
7.	Gestión del conflicto con la persona atendida	14
	7.1 Cómo gestionarlas	14
	7.2 Quejas, reclamaciones y sugerencias	15
	7.3 Peticiones no razonables	15
	7.4 Situaciones de agresividad	16
8.	Hábitos saludables y respeto al medio ambiente	17



Terminología

Persona atendida hace referencia a “paciente, usuario, cliente, alumno... ”.

Familiar engloba a “familiar, amigo, acompañante o persona significativa de la persona atendida”.

Profesional se refiere a “trabajadores”.

Colaboradores serían “voluntarios, benefactores, personal en prácticas, amigos...”.

Historial engloba “historia clínica, historia social e informe académico”.

1. Introducción

La misión de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios (OHSJD) de atender a los colectivos más vulnerables sigue creciendo gracias al compromiso de todas las personas que formamos la Familia Hospitalaria. La Orden valora y agradece este esfuerzo y motivación promoviendo la innovación, las buenas prácticas, la participación y el trabajo en equipo de sus profesionales. Toda Institución tiene su manera característica de hacer las cosas, lo que denominamos “estilo”, que acaba constituyendo su cultura. Este estilo de hacer las cosas, el estilo “juandediano” de atención, debe ser compartido por todos los componentes de la Organización para seguir manteniendo y reforzando la imagen positiva que la ciudadanía tiene de nuestra Institución.

Mejorar la identidad corporativa de nuestros centros es el objetivo de este *Manual de buenas prácticas* así como aumentar el grado de satisfacción de profesionales, colaboradores y personas atendidas en el marco del respeto y en la compatibilidad de los derechos y deberes. Mediante esta identidad corporativa podemos conseguir que nuestros Centros tengan su propia especificidad. Esta esencia será la que los identificará y diferenciará. La imagen de una Institución la construimos cada uno de nosotros con nuestro quehacer diario y con el trato que ofrecemos a la persona atendida y familiares. Se trata de que los profesionales sintamos que formamos parte de un “nosotros” para alcanzar este sentido de pertenencia.

El presente documento es un glosario de buenas prácticas íntimamente ligado con los valores y principios de la Orden. Un compendio, que presentamos bajo la forma de Manual, de principios éticos y formales que sustentan el modelo de atención de los centros de San Juan de Dios para avanzar en la cohesión y coherencia de nuestras actuaciones y así buscar la confianza de los colectivos a los que atendemos.

Este Manual ha sido elaborado por profesionales de San Juan de Dios para profesionales y colaboradores de los centros de nuestra Provincia y, por ello, está abierto a aportaciones que puedan ayudar a mejorarlo y debe ser la base para incrementar la calidad de los servicios que ofrecemos a la persona atendida.



Normativas y protocolos

Este *Manual de buenas prácticas* es complementario a las normativas y protocolos internos de cada centro.

2. Imagen personal, uniformes, identificación y espacio de trabajo

La imagen que ofrecemos en nuestros centros va más allá de lo personal y se enmarca dentro de las instituciones donde trabajamos o colaboramos.

¿La imagen personal es también la imagen de la Institución?

La imagen personal que ofrecemos a las personas que atendemos forma parte de nuestro propio estilo, de nuestra identidad como OHSJD; facilitando la cercanía y la comunicación con el otro. La imagen individual y de nuestros espacios de trabajo también es la imagen de toda la Organización:

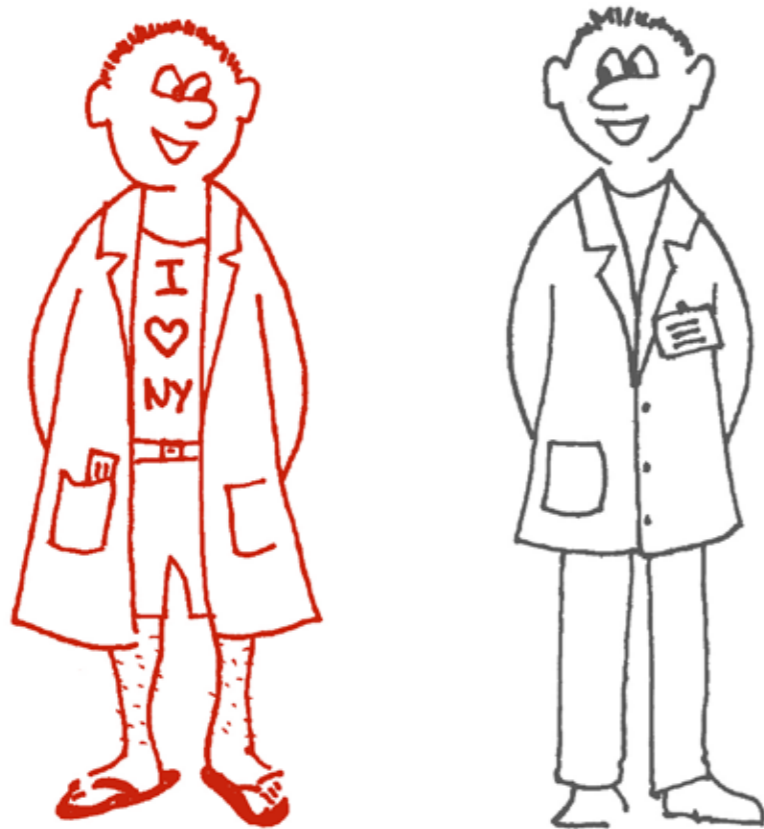


Imagen personal

- Los profesionales y colaboradores acudiremos a los centros con aspecto adecuado a nuestro desempeño. Si se viste ropa de calle deberá hacerse con corrección. Se ha de ofrecer una imagen limpia, cuidar el aspecto físico y la higiene personal.
- También evitaremos complementos y accesorios personales que puedan interferir en el desarrollo de nuestra actividad, en nuestra seguridad e higiene y en la de las personas atendidas.

Uniformes

- A todos los profesionales que lo requieran por el puesto de trabajo se nos facilitará el uniforme adecuado para el desempeño de nuestras funciones.
- Asimismo, nos proporcionaran equipos de protección individual homologados que se utilizaran obligatoriamente de forma adecuada y responsable en los puestos y tareas que lo requieran.
- En los centros asistenciales, durante el horario laboral, es obligatorio el uso del uniforme. Éste no puede ser utilizado fuera del recinto de trabajo.
- El uniforme lo mantendremos limpio y en caso de salpicaduras o contacto con sustancias o fluidos corporales lo cambiaremos lo antes posible. La limpieza de éste se realizará en las lavanderías de los centros de trabajo y se guardará en los espacios dispuestos a tal efecto.

Identificación personal

- Según la normativa legal vigente y/o normativa interna del centro es de obligado cumplimiento llevar la tarjeta identificativa en un sitio bien visible con el fin de ser identificado como personal de la Institución. Esta normativa es de aplicación para el personal con relación laboral contractual, voluntario, personal de empresas subcontratadas y estudiante en prácticas. Además del aspecto legal es una muestra de respeto hacia la persona que atendemos.
- La tarjeta es de uso personal e intransferible.
- Para el desarrollo de las funciones y tareas es necesario que, además de llevar la tarjeta identificativa en un lugar visible, los profesionales y colaboradores comuniquemos verbalmente a las personas atendidas nuestro nombre y responsabilidad para establecer un clima de confianza y facilitar una buena relación.

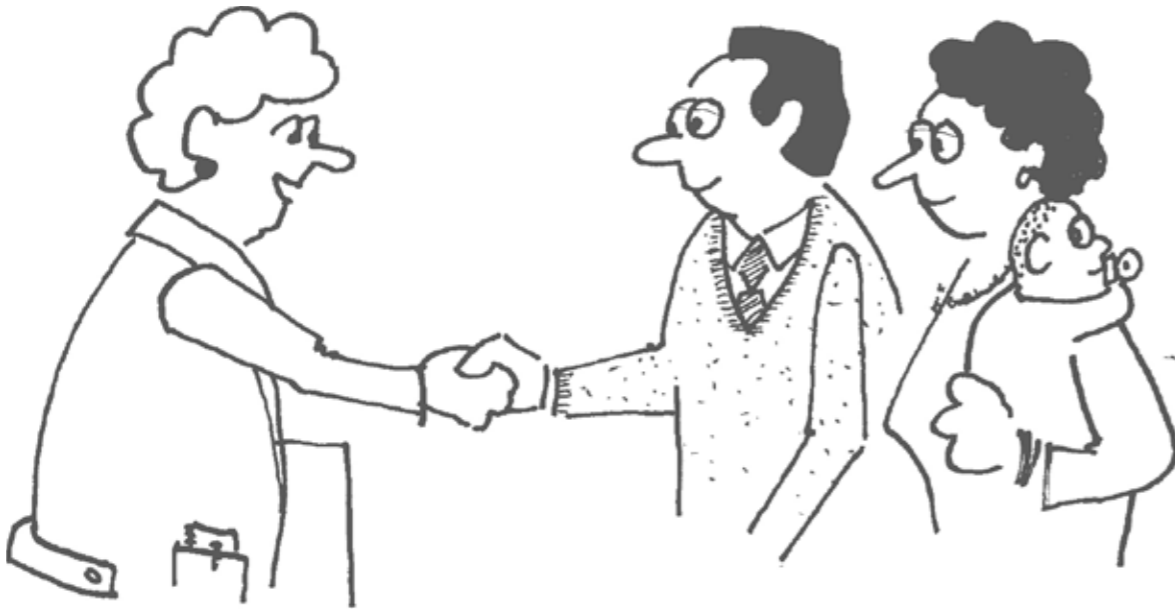
Espacios de trabajo

- Las zonas de trabajo individual cara al público como mostradores o mesas ofrecerán un aspecto ordenado, libre de objetos personales o que no tengan relación con nuestra actividad.
- Las zonas de trabajo comunes para los trabajadores también deben ofrecer un aspecto limpio y ordenado.



3. Comunicación

Es el proceso más importante de la vida social. Comunicándonos construimos nuestra realidad, compartimos con otros lo que nos sucede, conseguimos entendimiento y logramos consenso.



3.1 Interpersonal

¿Qué acciones y comportamientos nos ayudan a comunicarnos?

El objetivo es ponernos en el lugar de la persona atendida y/o familiar para despertar el interés y la confianza hacia nosotros implicándola para compartir la toma de decisiones:

- Saludar y presentarnos por el nombre en el primer encuentro, dando a conocer también nuestra responsabilidad en el proceso asistencial, social o académico.
- Mostrar consideración y amabilidad. Evitar atender llamadas de móvil durante la conversación con la persona atendida y/o familiar.
- Dirigirnos a la persona atendida por su nombre.
- Inicialmente tratar a la persona atendida de “usted”, utilizar el “tu” si la situación lo permite.
- Mirar a los ojos: mantener el contacto visual en la conversación.
- Adecuar el tono, volumen y ritmo de la voz.
- Practicar la escucha activa: empatizar y mostrar interés por las necesidades de la persona atendida y/o familiar sin caer ni en el servilismo ni en la prepotencia.
- Respetar los valores y creencias de la persona atendida y/o familiar en el marco de los derechos humanos sin discriminar por razón de sexo, credo, raza, ideología o extracción social.
- Intentar no interrumpir la explicación de la persona atendida y/o familiar. Promover su participación, preguntarle, pedirle opinión y que exprese sus dudas antes de prescribir u orientar.

- Asentir con la cabeza y hacer algún murmullo o signo de aprobación forman parte del feed-back que necesita quien nos habla.
- Afianzar el entendimiento del mensaje: asegurarnos que la persona atendida y/o familiar entienden las explicaciones que les damos. Utilizar un lenguaje accesible. Es aconsejable hacer un pequeño resumen de lo que se ha acordado antes de la despedida.



3.2 Escrita

¿Cómo debe ser la comunicación escrita?

La información escrita que se proporciona a la persona atendida y/o familiar para su uso es clave para propiciar una buena comunicación y esencial para que se sienta satisfecho con la atención recibida:

- Debe ser legible y fácil de entender.
- Minimizar la jerga técnica, abreviaturas y acrónimos.
- Utilizar frases y párrafos cortos. Un sólo párrafo para desarrollar una idea y separar los párrafos con punto y aparte.
- Incluir los datos identificativos y administrativos necesarios, así como el logotipo de la Institución.
- Evitar la discriminación por razón de género.



3.3 Telefónica

¿Cómo debe ser la comunicación telefónica?

El teléfono en muchas ocasiones es el primer contacto con el centro y una herramienta primordial en nuestro trabajo, por ello, la forma en que va a llegar nuestro mensaje dependerá de cada uno de nosotros:



- Saludar apropiadamente según la hora del día: “buenos días”, “buenas tardes” o “buenas noches”.
- Identificar el centro al inicio de la conversación.
- No continuar con una conversación previa cuando atendemos el teléfono.
- Utilizar un tono y volumen de voz adecuado y evitar hablar con un ritmo rápido.
- Escuchar activamente y evitar interrumpir.
- Mostrar interés y tratar de ser resolutivo.
- Controlar las pausas y silencios.
- Evitar usar palabras técnicas o de uso interno.
- Si tenemos que interrumpir la conversación, explicar el motivo e intentar que la espera sea mínima.
- Siempre que sea posible, en caso de ausencia, la persona que atiende las llamadas recogerá la petición para devolver la respuesta.

3.4 No verbal

¿Tiene importancia el lenguaje no verbal?

El acto comunicativo va más allá de las palabras. Los gestos, la mirada o la distancia entre los interlocutores también comunican. Hemos de evitar que nuestro lenguaje no verbal contradiga el discurso verbal:

- Debemos controlar las expresiones del rostro y los gestos de cuerpo y manos; así como la postura corporal y la tensión del cuerpo.
- No manipular objetos durante la conversación ya que distrae al interlocutor (bolígrafo, informe, libreta...).
- La distancia que tomamos respecto a la persona atendida y/o familiar debe ser la apropiada, ni muy lejos ni muy cerca.



3.5 Situaciones difíciles

¿Cómo comunicar situaciones difíciles, pérdidas o malas noticias?

Las personas que reciben malas noticias difícilmente olvidan dónde, cuándo y cómo les fueron comunicadas. Es imprescindible que el profesional encargado de este delicado cometido lo lleve a cabo de manera protocolizada:



- Prepararnos adecuadamente para poder prestar la mayor atención posible durante el encuentro y asegurarnos de no ser interrumpidos (desconectar teléfonos, no atender a otras demandas durante ese tiempo, etc.).
- Dar la información en un lugar privado, no en salas comunes o pasillos, evitando hacerlo de pie.
- Si hay una o más personas con la persona atendida, preguntar si quiere que siga la entrevista con todos los presentes.
- Potenciar la escucha activa.
- La persona atendida tiene derecho a aceptar o rechazar cualquier propuesta.
- En el ámbito sanitario:
 - si la persona atendida nos indica que su preferencia es saber toda la verdad de su enfermedad, estaremos procediendo de acuerdo con su voluntad. Si nos indica que prefiere no saber los detalles de su enfermedad, procederemos entonces a discutir la estrategia terapéutica y los planes que se han de seguir, desde el máximo respeto a su decisión,
 - en ocasiones las personas atendidas refieren no haber entendido nada o no saber nada a pesar de que estamos seguros de que alguien habló con ellas sobre el tema con anterioridad. Hay que volver a reiterar la información tantas veces como sea posible.

4. Relaciones interpersonales y trabajo en equipo

Facilita la creación de un espacio de trabajo común, abierto y diversificado que nos permite acumular experiencia y crear conocimiento con voluntad de aprendizaje.

¿Qué actitudes son esenciales para favorecer las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo?

Son muchas las actitudes que favorecen las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo, destacando: amabilidad, respeto, confianza, coordinación, compromiso, responsabilidad y visión de grupo:

- Es necesario mantener un trato cordial, educado, respetuoso y considerado con los compañeros.
- Tan importante es lo que decimos como la forma como lo decimos: se agradecen expresiones como “por favor,” “gracias”, “buenos días”, “cuando puedas”, etc.
- Evitar realizar críticas o comentarios que puedan desacreditar a la Organización o dañar la imagen de la Institución y/o de las personas que trabajan o colaboran en ella.



- La puntualidad es la primera señal de respeto hacia los compañeros y las personas atendidas.
- Respeto a la diversidad de opiniones y culturas que configuran nuestros centros.
- Confianza en la adecuada actuación de los miembros del equipo, así como corresponsabilidad por parte de cada miembro, para actuar de la mejor manera posible.
- Adecuada definición de las funciones de trabajo, y una correcta organización en los roles y responsabilidades, nos permitirá trabajar de forma interdisciplinar y coordinada.
- Nuestras actuaciones siempre deben estar orientados a motivar y promover el trabajo conjunto, dejando de lado las actitudes personalistas.
- Uso responsable del tiempo, los materiales y los recursos que utilizamos en el desarrollo de nuestro trabajo.
- Compromiso en la actualización de los conocimientos y competencias para desarrollar con excelencia nuestra actividad a lo largo de nuestra trayectoria profesional o de colaboración.

5. Participación y reconocimiento

Nuestra Institución quiere facilitar la participación activa de sus profesionales y colaboradores en la consecución de objetivos, metas y proyectos comunes para favorecer la motivación y la identificación institucional.



¿Qué nos aporta participar de los objetivos de nuestra Institución?

Nos aporta corresponsabilidad, motivación, implicación y en consecuencia incrementamos la satisfacción de las personas atendidas y la calidad de nuestra atención:

- Sentirnos corresponsables con los objetivos de la Institución.
- Potencia nuestra autoestima y motivación.
- Favorece nuestra participación en la toma de decisiones.
- Generar un ambiente donde podamos desplegar al máximo nuestro potencial, dando lo mejor de nosotros mismos.
- Sentirnos escuchados, apoyados y tenidos en cuenta.
- Y el resultado de todo ello podría mejorar la satisfacción de las personas atendidas.



6. Confidencialidad e intimidad

En el ámbito de atención a las personas resulta fundamental la confianza que éstas depositan en el profesional y colaborador, ya que implica el reconocimiento a nuestra experiencia y la convicción de que trabajamos en su mejor beneficio, respetando su autonomía y la protección de su intimidad. Por ello, hemos de ser especialmente sensibles a proteger la información que se nos da desde esta confianza y que aún debe ser más exigente en la atención a colectivos vulnerables.

¿Cómo garantizar la confidencialidad e intimidad de la persona atendida?

El derecho a la privacidad, confidencialidad e intimidad de la persona atendida está perfectamente reconocido y protegido por ley, pero además debemos:

- Garantizar que la intimidad de la persona atendida esté salvaguardada durante todo el proceso asistencial, social o académico en el propio centro y fuera de él.
- Evitar realizar comentarios sobre la persona atendida fuera de las áreas pertinentes como pasillos, cafetería, ascensores...
- Bloquear el ordenador cuando se esté trabajando con la historia y se tenga que salir del despacho siendo la clave de acceso personal e intransferible.
- No proporcionar información telefónica sobre la persona atendida a terceras personas ni a ningún medio de comunicación. Ésta se facilitará sólo por personas autorizadas por la gerencia del centro y previo consentimiento de la persona atendida o representante legal.
- Todos aquellos documentos en los que pueda aparecer el nombre de la persona atendida deberán quedar fuera del alcance de terceras personas.

- Sólo podemos acceder al historial los profesionales que estamos autorizados para ello y esta información será utilizada únicamente en el desempeño de nuestro trabajo.
- Excluir comentarios que hagan referencia a aspectos íntimos de la persona y que carezcan de relación en su proceso terapéutico, social o académico.
- En el ámbito sanitario:
 - sólo se informará del estado de salud de la persona atendida a la persona que ésta determine,
 - la información clínica que se deba dar al usuario que ocupa una habitación doble, se facilitará haciendo salir previamente a los acompañantes del usuario contiguo,
 - en el transcurso de la exploración, aseo u otro cuidado a la persona atendida se respetará al máximo su intimidad corporal. Se le informará previamente de lo que se le va a hacer, por qué y cómo se le hará. Nunca se realizará esta práctica con la puerta abierta o sin correr la cortina que lo separa de la otra cama,
 - en cualquier traslado fuera de la habitación, el usuario tiene que ir convenientemente vestido o tapado.



7. Gestión del conflicto con la persona atendida

Son aquellas situaciones de divergencia en la que existe una contraposición de intereses, necesidades, percepciones o valores entre los profesionales/colaboradores y la persona atendida.



7.1 Cómo gestionarlas

¿Cómo podemos gestionar las situaciones de conflicto?

En relación con las personas atendidas puede surgir el conflicto siendo fundamental actuar con profesionalidad:

- La respuesta debe ser en un tono y forma adecuados, evitando la confrontación y entrar en terrenos personales.
- Mostrar en todo momento sensibilidad y respeto por la situación que afecta a las personas atendidas.
- Evitar el enfrentamiento directo y/o reaccionar de forma defensiva.

7.2 Quejas, reclamaciones y sugerencias

¿Cómo actuamos cuando hay una queja, reclamación o sugerencia?

Las quejas y reclamaciones no son más que la expresión del malestar, justificado o no, de una persona ante una circunstancia determinada.

La sugerencia puede ser una propuesta de mejora:

- Como profesionales y colaboradores debemos hacer un uso constructivo de ellas considerándolas una importante fuente de información y una oportunidad de mejora continua.
- Debemos mostrar una actitud activa y positiva. Procuraremos ofrecer una respuesta al problema, o en su defecto informaremos de los canales establecidos para hacerlo.
- No debemos fomentar la presentación de reclamaciones o quejas formales sino trataremos de averiguar y recopilar la información necesaria para entender como se ha llegado a esta situación.
- Hemos de responder de manera adecuada todas las quejas, reclamaciones o sugerencias emitidas por una persona atendida y/o por la familia.

7.3 Peticiones no razonables

¿Cómo actuamos ante de una petición no razonable?

Son peticiones no razonables aquellas demandas que el sistema no puede o no debe atender, que van en contra de los valores de la Organización, la responsabilidad profesional, o aquellas que no son posibles legalmente:

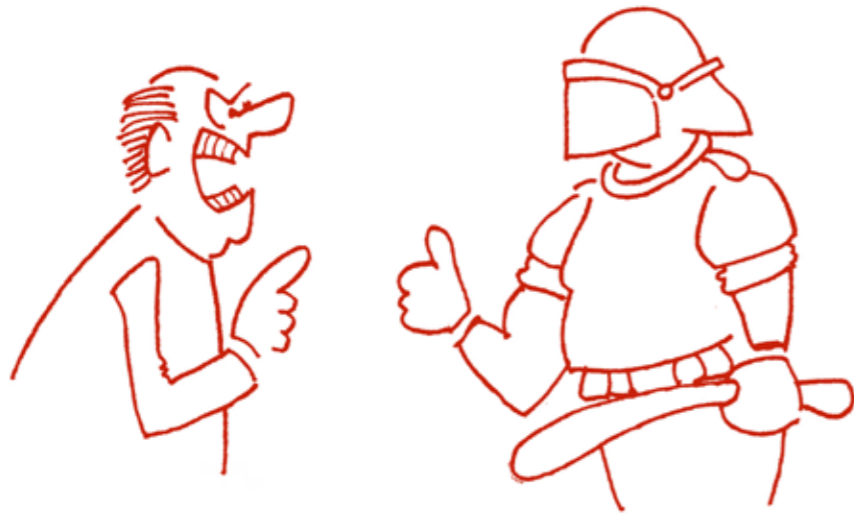
- En estos casos es prioritario informar a la persona atendida de que no podemos atender su demanda y explicar los motivos por lo que esto es así.
- Intentaremos centrarnos en razones de eficiencia, sostenibilidad, carácter legal o de divergencia con nuestra misión como Institución.



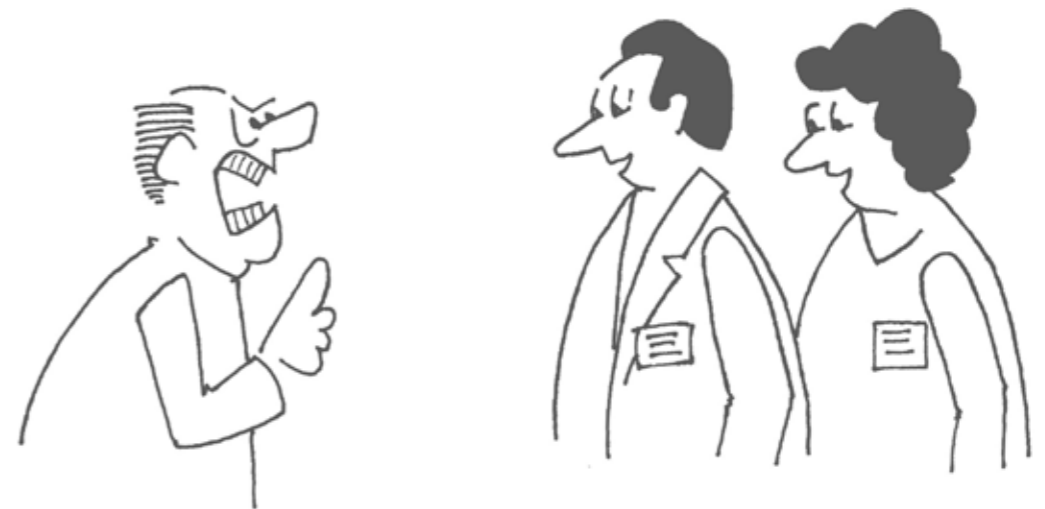
7.4 Situaciones de agresividad

¿Cómo actuamos en situaciones de agresividad?

Consideraremos conductas agresivas aquellas respuestas físicas o verbales destinadas a dañar personas o bienes.



- Una persona en una situación de agresividad necesita ser tratada de forma asertiva.
- Hemos de demostrar seguridad y firmeza.
- Debemos dejar que la persona atendida hable y exponga su punto de vista, sus sentimientos, inquietudes, frustraciones y aspiraciones para que libere su tensión interna.
- Avisaremos a un compañero, siempre que sea posible, y procuraremos no perder la calma.
- Es importante que conozcamos y cumplamos los protocolos de actuación en situaciones de agresión física y/o verbal de cada centro.

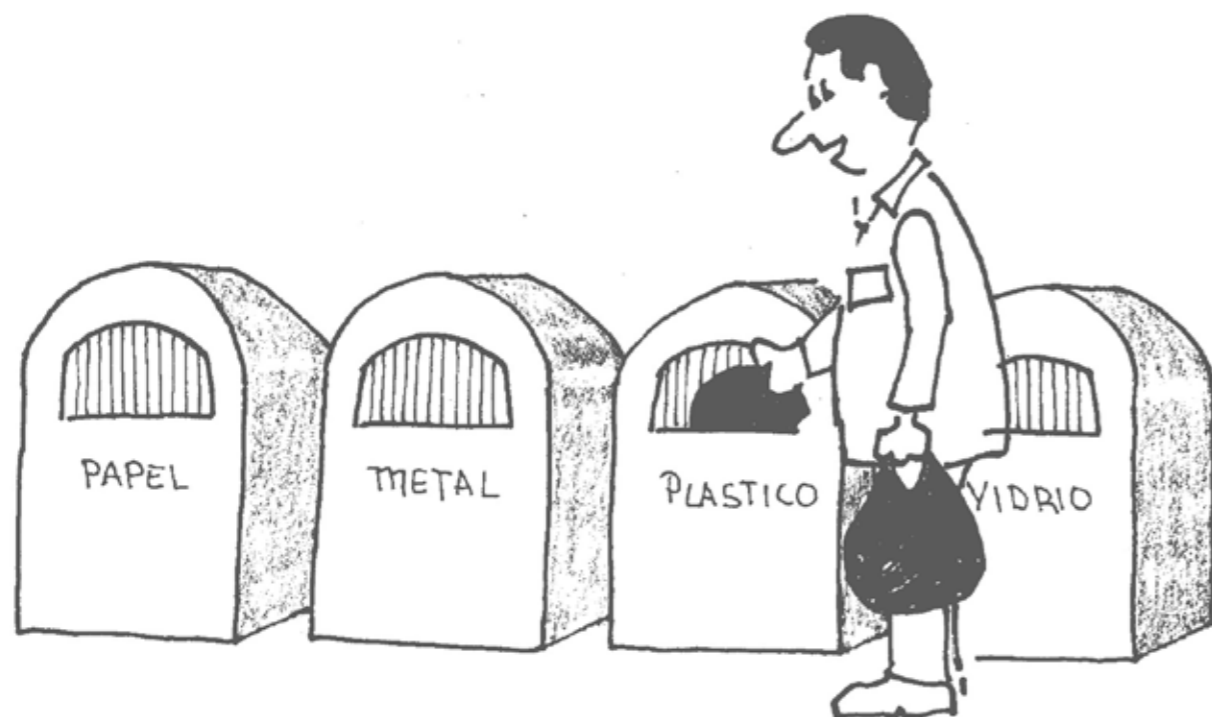


8. Hábitos saludables y respeto al medio ambiente

Nuestros centros no son sólo un lugar de trabajo sino también espacios donde se promueve la salud y el respeto al medio ambiente ya que es un compromiso indisoluble en nuestra cotidianidad.

¿Cómo podemos adoptar hábitos saludables y fomentar el respeto al medio ambiente?

Adoptar hábitos saludables nos ayuda a tener una calidad de vida óptima y contribuye a mejorar nuestra salud: rendimos mucho mejor en el trabajo, tenemos más energía y facilidad de concentración.



Hábitos saludables:

- Está totalmente prohibido fumar en el interior y en los alrededores del centro tal como establece la normativa legal.
- Se evitará consumir bebidas alcohólicas durante la jornada laboral.
- Más allá del ámbito profesional, es aconsejable evitar el consumo de tabaco y alcohol.

Medio ambiente

- Nuestros centros promueven el reciclaje y medidas de ahorro energético.
- Una conducta sensible con el medio ambiente y una buena actitud en nuestras prácticas ambientales facilita que nuestra actividad tenga un menor impacto sobre nuestro planeta.
- Podemos contribuir al ahorro de recursos naturales reduciendo, reciclando y reutilizando.

Manual de buenas prácticas
Orden Hospitalaria de San Juan de Dios
Provincia de Aragón – San Rafael

© Orden Hospitalaria de San Juan de Dios
Provincia de Aragón – San Rafael
Curia Provincial . C/ Dr. Antoni Pujadas, 40.
08830 Sant Boi de Llobregat
Tel. 93 630 30 90 . Fax 93 654 36 09
curia@ohsjd.es
www.ohsjd.es

<https://www.facebook.com/OHSanJuandeDios>

@OHSanJuandeDios

Autoría: Silvia Escorihuela, Lluís Guilera Roche,
Estel Maixé, Anna Maria Prats, Anna Ramió,
Immaculada Roig y Toñi Segura
Dirección del proyecto: Hermano Quim Erra
Coordinación: Lluís Guilera Roche
Viñetas: Hermano Fernando Aguiló
Diseño gráfico: Ars Satèl·lit

Sant Boi de Llobregat, Septiembre 2013

Todos los que formamos la Familia Hospitalaria desde nuestras actitudes contribuimos a sentirnos orgullosos de nuestra Institución y al bienestar de la persona atendida poniendo nuestro granito de arena desde los centros en los que trabajamos o colaboramos. Agradecer desde estas líneas vuestra colaboración e implicación en la misión y los proyectos de los Hermanos de San Juan de Dios.

