

profesional, organización del trabajo, actividades extralaborales, procedimientos y gestiones, etc.

- Evitar los estilos de mando o dirección que sean autoritarios, coercitivos o que estén basados únicamente en las recompensas.
- Aumentar el interés por el trabajo actuando sobre la organización del trabajo, es decir, modificando la manera de realizarlo, modificando sus fases, intercambiando las tareas con otros trabajadores (rotación de tareas), realizando una mayor diversidad de tareas (ampliación de tareas) o realizando tareas de mayor cualificación relacionadas con el puesto como la planificación del trabajo, el control de calidad, etc.

4.4. Tiempo de trabajo (horario y turnos).

El trabajo a turnos y nocturno es frecuente en muchos de los puestos de trabajo en centros de atención a personas en situación de dependencia.

El tiempo de trabajo, su duración y su distribución, es uno de los aspectos de las condiciones de trabajo que tiene una repercusión más directa sobre la vida laboral y familiar diaria. Un mal diseño



del tiempo de trabajo puede causar numerosos problemas de tipo físico y psicológico. El tiempo de trabajo incluye aspectos tales como: horario, turnos, trabajo nocturno, pausas y descansos.

El trabajo a turnos y nocturno puede producir una alteración del ritmo biológico, así como cambios en los hábitos alimentarios y perturbaciones en la vida familiar y social. El deterioro en la salud física puede manifestarse, en principio por alteración de los hábitos alimentarios y, a largo plazo, mediante alteraciones más graves: gastrointestinales, cardiovasculares, neurológicos, etc.

Medidas preventivas

Diseñar el horario de trabajo puede ser complicado en algunos puestos en los que se ha de prestar un servicio las 24 horas del día. Para el resto de puestos existen diversas opciones (jornada continua, partida, flexible, etc.). Cada uno de estos horarios tiene sus ventajas y sus inconvenientes.

En general, la organización de los turnos debe basarse en la protección de la salud de los trabajadores, debiendo evitarse los horarios muy rígidos y, procurar que, en la medida de lo posible, el trabajador pueda elegir.

Mejorar las condiciones del trabajo a turnos y nocturno supone actuar a nivel organizativo y, aunque no existe el diseño de una organización de turnos óptima, pueden establecerse unos criterios para conseguir unas condiciones más favorables. La actuación debe basarse, principalmente, en intentar respetar al máximo los ritmos biológicos de vigilia, sueño y alimentación, así como las relaciones familiares y sociales. Algunos puntos esenciales son:

- Contar con la participación de los trabajadores, para conseguir un equilibrio entre las necesidades del centro y las preferencias de éstos. La participación de los trabajadores es necesaria en las fases de análisis, planificación y diseño de los turnos, tanto en la distribución y configuración de los turnos como en la determinación de los equipos.
- Es importante dar a conocer con antelación el calendario con la organización de los turnos, de manera que los trabajadores puedan planificar adecuadamente su vida extralaboral.

Las pausas de descanso, alivian la fatiga producida por la carga de trabajo, no sólo física sino también sensorial y/o mental, y por las condiciones ambientales y sociales del entorno. Las pausas deben ser tanto más frecuentes y/o prolongadas cuanto más estático sea el esfuerzo que realiza el trabajador, sobre todo en posturas forzadas o asimétricas. La organización de las pausas ha de estar en consecuencia con el tipo de trabajo que se realice.

En la medida de lo posible debe dejarse a discreción del trabajador decidir cuándo hacer las pausas, los descansos frecuentes antes de alcanzar la fatiga son más efectivos que los descansos largos y menos frecuentes.

5. Riesgos específicos en atención domiciliaria.

5.1. Introducción.

El sector de la ayuda a domicilio desempeña un papel esencial en el cuidado de personas dependientes, mayores o con necesidades especiales. Sin embargo, los trabajadores de este ámbito enfrentan riesgos laborales específicos debido a la naturaleza de sus tareas, que combinan el esfuerzo físico, el cuidado emocional y la exposición a diferentes entornos domésticos.

Las Auxiliares de ayuda a domicilio atienden a varias personas usuarias a lo largo de una misma jornada laboral en el domicilio particular de cada una de ellas. Precisamente estos dos factores, esto es, la multiplicidad de lugares de trabajo y especialmente el carácter privado de los domicilios donde realizan sus servicios, son elementos que en la práctica dificultan la evaluación de los riesgos a los que se exponen, impidiendo a menudo el ejercicio de un derecho del que deberían gozar como cualquier otro trabajador o trabajadora, tal como obliga la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) (Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales., 1995).

Las actuaciones prioritarias sobre aspectos relacionados con la gestión preventiva de las empresas son la formación y las evaluaciones de riesgos, donde se encuentran las mayores deficiencias.

El contenido y la organización del trabajo realizado por las Auxiliares de ayuda a domicilio condicionan los principales factores de riesgo a los que se exponen, que son variados, desde los que se derivan de la realización de las tareas de cuidado de la persona usuaria y del hogar



a los asociados con la organización del trabajo, intensificados por el hecho de que el trabajo se lleva a cabo en un entorno poco orientado a la minimización del riesgo laboral y donde la Auxiliares de ayuda a domicilio tiene muy poco control o capacidad de cambio.

5.2. 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.

5.2.1. 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 sí 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.

5.2.2. 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.

5.2.3. 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.

5.2.4. 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.

5.2.5. 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.

5.2.6. Instalación de gas/butano...

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.



5.2.7. 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.

5.2.8. 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.

5.2.9. 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 pueden 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 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.

5.2.10. 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.

5.2.11. 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.

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.

5.3. Riesgos biológicos.

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.

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 y 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.
- 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.

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.

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.
- 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.

5.4. Riesgos ergonómicos.

5.4.1. Introducción.

En el trabajo domiciliario, las condiciones ergonómicas mayoritariamente no son las más adecuadas y suponen un riesgo importante para la salud de las 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.



5.4.2. 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.

Durante la movilizaci3n de personas usuarias

La movilizaci3n de los usuarios es la actividad con mayor riesgo de trastorno m3sculo-esquel3tico de las trabajadoras y trabajadores familiares.

Existen numerosos elementos de ayuda mec3nicos y de agarre para facilitar la movilizaci3n de las personas usuarias. En caso de disponer de ellos, es fundamental, informarse sobre su correcto uso, caracter3sticas, riesgos derivados de estos elementos de trabajo, medidas de prevenci3n, mantenimiento, etc.

Medidas preventivas

- Pensar antes de mover a la persona.
- Tener en cuenta las caracter3sticas de la persona usuaria (peso, puntos de apoyo, grado de colaboraci3n, etc.). Indicarle el movimiento y lo que se va a hacer.
- Solicitar ayuda a los familiares si est3n presente. Informarlos de c3mo va a ser el movimiento y las medidas de prevenci3n 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 sujeci3n.
- Utilizar los principios b3sicos de la manipulaci3n 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 est3 lo m3s cerca posible al cuerpo.
- Realizar un agarre firme y c3modo.
- 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 despu3s 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.

Durante la adopci3n 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 posici3n natural para pasar mediante un movimiento articular a una posici3n de hiperextensi3n, hiperflexi3n y/o hiperrotaci3n articular. Las tareas con posturas forzadas como la higiene, la alimentaci3n, 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 est3tica, 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.

5.5. Riesgos psicosociales.

5.5.1. Carga mental.

Las trabajadoras y trabajadores familiares han de realizar multitud de tareas en su actividad diaria: actividad asistencial, preventiva, educativa...

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.



5.5.2. Estrés.

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...

Medidas preventivas

- 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.

5.5.3. Trabajo emocional.

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.

La exposición a demandas emocionales durante largos periodos de tiempo puede 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.

5.5.4. 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.



35. Escribe todos los factores de riesgo que encuentres en este caso práctico y propón medidas preventivas:

Álvaro trabaja como auxiliar de enfermería en un pequeño hospital de la ciudad desde hace tres meses. Combina el empleo con los estudios de diplomado que está cursando en un centro de Formación Profesional y, aunque esto le representa un esfuerzo, está contento con el resultado: ha aprendido mucho y le han asegurado un nuevo contrato cuando termine.

La mayoría de tareas que tiene asignadas son las de ayudar a los pacientes a superar las actividades cotidianas del día: levantarse, asearse, vestirse, pasear...

Ahora está en la habitación de Miguel, un hombre de mediana edad —de complexión fuerte y obesa— que se está recuperando de una reciente intervención.

Miguel ya se ha empezado a mover con ayuda de una pequeña barra metálica horizontal que está suspendida del techo, a la que puede sujetarse con las manos —trapezio—, pero todavía no está en disposición de levantarse solo. Hoy será el primer día que se siente en una butaca y, por supuesto, el personal sanitario tiene que ayudarlo en ese cometido.

En cuanto el paciente ve a Álvaro le pregunta ansioso con una gran sonrisa si se ponen ya en la faena —los deseos de normalidad le invaden—, pero el chico le contesta que no, porque sabe que para acomodarlo tiene que contar con la ayuda de su compañera Inés. Sin embargo, Miguel muy ilusionado hace un llamamiento a la fortaleza del muchacho para que no se haga el remolón y le ayude a levantarse. Insiste en ello varias veces hasta que finalmente el joven sanitario, contagiado por el entusiasmo del paciente y halagado por sus alabanzas, se deja convencer... en el fondo él se siente capaz de hacerlo.

Tras comunicar a Miguel su consentimiento, Álvaro camina hacia el fondo de la habitación



mientras le explica que va a buscar una butaca para que se siente. Mientras tanto, el hombre se sujeta con las manos al trapezio y empieza a mover las piernas hacia el exterior de la cama con la intención de facilitar el trabajo al chico. Cuando

Álvaro ve los gestos que está haciendo Miguel, en lugar de alegrarse, inmediatamente intuye el peligro y le lanza un grito de advertencia para que se detenga. Pero los acontecimientos se precipitan: Miguel, que está en una posición un poco forzada —los brazos hacia el frente sujetando el trapezio con las manos, las piernas atravesadas a la cama y el cuerpo un poco inclinado hacia atrás—, justo en aquel momento hace una mueca de dolor y lanza un pequeño gemido. Acto seguido, deja ir las manos de la barra metálica y empieza a desplomarse hacia atrás al no tener un punto de sujeción. Álvaro lanza la butaca por los aires; en un segundo se abalanza sobre él y llega justo a tiempo de sujetarle por los hombros e impedir que caiga sin control de espaldas sobre la cama, con el consiguiente perjuicio para la herida de su abdomen. El movimiento es brusco y el chico nota un fuerte tirón en la espalda, pero con fortaleza logra aguantar el peso de Miguel y reclinarle de nuevo suavemente sobre la cama.

En aquel momento aparece Inés y el chico compungido le cuenta lo sucedido.



36. Escribe todos los factores de riesgo que encuentres en este caso práctico y propón medidas preventivas:

"Estoy cansada. Me gustaría que fueran las nueve de la mañana, estar en casa y dormir, dormir, dormir. Además, me sabe mal haberme peleado con Inés; aunque ella siempre "gruñe", tiene mucha experiencia y, en el fondo, es muy paciente con todos. Reconozco que estos dos días he descuidado algo el trabajo y estoy de muy malhumor. Más tarde me disculparé con ella".



Angélica tiene veinte años y hace diez meses que trabaja como auxiliar de enfermería en la sección de traumatología de un gran hospital. Realiza el turno de noche: empieza a las 22 h. y finaliza a las 8 de la mañana, alternando un día de trabajo y otro de descanso con dos días de trabajo y dos de descanso. Comparte este horario con dos diplomados en enfermería, Álvaro y Inés, y con dos auxiliares más: Laura y Miguel. Ninguno de ellos sobrepasa los 25 años de edad, a excepción de Inés que después de 30 años de servicio de noche está a punto de jubilarse. Angélica aceptó este trabajo porque le permitía ganar algo de dinero y continuar estudiando por las mañanas. Aunque supuso que sería algo duro, también tenía sus ventajas. Ahora Angélica está en el hospital: lleva seis noches seguidas trabajando (la semana próxima tiene exámenes y necesita tiempo libre) y estudiando durante el día. Aquella jornada había empezado muy ajetreada porque las tareas habituales se habían complicado. Mientras realizaban la ronda diaria (control de constantes, medicamentos, etc.), a los 56 pacientes que había en la planta) tuvieron que atender nuevas peticiones de 18 enfermos: problemas de sueño, necesidades, comida, etc.

Sobre las tres de la madrugada la sala parecía calmada y decidieron cenar alguna cosa. El hospital dispone de una salita de descanso para el personal sanitario que está en el centro de la planta y comunica con recepción. Es un recinto de reducidas dimensiones en el que hay dos pequeños sillones y una mesita. La nevera y el microondas están en dos sitios más alejados (el almacén y la cocina). Angélica y sus compañeros aprovechan el momento de la cena para reunirse en la salita de descanso y charlar, pero como no disponen de asientos para los cinco siempre hay alguien que suele quedarse de pie.

Siguiendo los consejos de Inés, Angélica traía para cenar, además del bocadillo, un guisadito de carne en una fiambreira (había perdido cinco kilos en medio año). Sin embargo, después de derrumbarse en el sofá, por no ir hasta la cocina a calentarlo, optó por comerse el "bocata" con chorizo de siempre. Transcurridos diez minutos, justo cuando Álvaro empezaba a contar que habla roto con su novia porque no tenían tiempo para verse, volvieron a sonar dos timbres. Uno de los casos era urgente y Inés dio instrucciones para que se localizara al médico de guardia. Después de varias llamadas (Angélica se equivocó dos veces de teléfono) lograron dar aviso al médico. Mientras tanto, Laura y Miguel fueron a atender al otro paciente y se encontraron con otro problema: tenían que cambiar la ropa de la cama y, como siempre, el turno anterior no había dejado sábanas de repuesto. Angélica tuvo que ir a buscarlas a otra sección del hospital.

Cuando todo volvió a la normalidad, los cinco compañeros se encontraron de nuevo en la salita, pero nadie terminó de cenar. Tomaron un café bien cargado (para más de uno era el quinto de la noche) y volvieron a sus tareas habituales.



37. Escribe todos los factores de riesgo que encuentres en este caso práctico y propón medidas preventivas:

Son casi las ocho de la mañana. Inés está mirando a una paciente de nuevo ingreso en el hospital a la que tiene que extraer sangre; es su último trabajo antes de terminar el turno de noche.

La paciente está tendida en la cama de una habitación del pabellón de medicina interna. Junto a ella hay un hombre de mediana edad, adormilado en un sofá, que mira de reojo a la enfermera cuando se aproxima. En la habitación también se encuentra Angélica, la limpiadora de la sala, que está fregando el suelo de la entrada sin apenas hacer ruido.

La enfermera ojea el historial de la paciente y lee que se trata de una persona con una enfermedad contagiosa. Un poco contrariada, piensa que la supervisora debería haberla informado de este hecho. Se dirige hacia el carrito de trabajo para buscar los guantes que son preceptivos en estos casos y, después de mucho revolver en él, se da cuenta de que los ha olvidado en la sala de enfermería. La chica está cansada —quiere terminar cuanto antes aquella larga noche— por lo que decide no entretenerse más y hacer la extracción sin los guantes.

Inés se acerca a la paciente, le da unas breves pero amables explicaciones e inicia la tarea. El riesgo que ha asumido la intranquiliza y la induce a reflexionar sobre la situación, por lo que cae en la cuenta de que, después de tres meses de contrato en el hospital, todavía no ha seguido el protocolo de vacunación que hay establecido. Cuando finaliza, la joven deja los tubos con la sangre sobre el carrito de trabajo y empieza a recoger el resto del instrumental.

A todo esto, Álvaro, un auxiliar de enfermería recién incorporado al hospital, asoma por la puerta de la habitación cargado con una pila altísima de sábanas y toallas limpias. Álvaro entra apresurado sin ver que el suelo está húmedo. Resbala y se precipita de nalgas contra el suelo. Esta brusca caída propicia que uno de zuecos que calza salga disparado de su pie y se estrellé contra el carrito de trabajo de la enfermera, provocando la caída de los objetos que había sobre él, incluyendo las muestras de sangre que acaba de dejar Inés.

Ante el estropicio, el hombre adormilado se incorpora furioso insultando al muchacho, y recriminándole su comportamiento.

El chico se levanta de un salto a la vez que, entre disculpas, empieza a recoger con las manos los trozos de cristales que han quedado esparcidos por el suelo. Inés presencia el espectáculo enmudecida por el susto, pero reacciona, a los pocos segundos. Consciente del peligro, le indica a Álvaro con autoridad que no toque ningún cristal más del suelo porque puede hacerse daño.

El chico se detiene dejando, cuidadosamente, los pedacitos de cristal que sujeta entre los dedos en la papelera. Mientras, el hombre no para de vociferar contra él y contra todo el personal del hospital, moviendo los brazos agitadamente.

Inés nota como el corazón le palpita deprisa, por lo que respira hondo para sobreponerse a la presión. La joven consigue adoptar actitud serena y, con voz alta, le indica al hombre que se calme, que no ha pasado nada grave; que ellos lo solucionaran todo, de inmediato. Poco a poco Inés, con la ayuda de Angélica, consigue calmar al hombre y normalizar la situación.

