

U.T.7.- Seguimiento de las intervenciones.



Caso práctico

A lo largo de su estancia en el Centro Residencial de Mayores, realizando el módulo de Formación en Centros de Trabajo, **Ángel**, apoyado en todo momento por su tutora, ha podido ir viendo poco a poco, todas las actuaciones que se realizan a nivel de atención y apoyo psicosocial.



Ha visto como se diseña el ambiente para que sea adecuado a las características de las personas que allí viven, ha podido ver las distintas habilidades que emplean los profesionales en el día a día con los usuarios. Ha sido testigo de las terapias y talleres que se realizan. En definitiva, ha sido un testigo de excepción para observar y analizar las actuaciones que se llevan a cabo en una Institución Social en la que viven personas en situación de dependencia.

En esta última parte, además, su Tutora, **María**, le pide que valore no sólo la importancia de las intervenciones si no el seguimiento de las mismas. Para ello, **Ángel**, debe basarse en las técnicas e instrumentos que sean más idóneos para tal fin. También deberá leer, estudiar, analizar y evaluar los protocolos de actuación que más se usan en el Centro, centrándose fundamentalmente en aquellos que recogen las actuaciones de su perfil de Técnico.

Esta última unidad del módulo, le ayudará a **Ángel** a tener una base sólida, para afrontar la actuación que le ha encomendado su Tutora.



Materiales formativos de [FP Online](#) propiedad del Ministerio de Educación y Formación Profesional

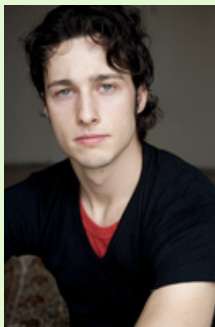
[Aviso Legal](#)

1.- Obtención de información.



Caso práctico

Ángel a lo largo de su estancia en la Institución Residencial, ha visto como su tutora **María**, ha obtenido información de las personas usuarias a través de varias técnicas e instrumentos. Ahora es el momento que profundice más en el tema, analizando la importancia del seguimiento de las actividades e intervenciones a través de diferentes técnicas de investigación social, como son la observación y sus tipos, las encuestas y la entrevista.

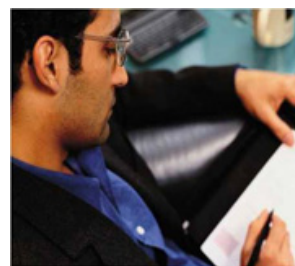


A lo largo de las seis unidades anteriores se han explicado las intervenciones y las actividades que realizará el Técnico. **En esta última unidad, se va a analizar la importancia del seguimiento de estas actividades e intervenciones.**


Para ello, se analizarán las distintas técnicas para la obtención de información de las personas en situación de dependencia y de sus cuidadores no formales.

La realidad de las personas en situación de dependencia varía, no es estática. Muchas veces los cambios se deben a procesos degenerativos provocados por la enfermedad o distintas enfermedades que padecen, otras se agudiza la situación de dependencia. En ocasiones, las condiciones familiares y sociales de estas personas cambian, bien porque la persona que le cuida necesita mayor apoyo institucional o bien necesita encontrar un trabajo y no puede atender y cuidar a la persona en situación de dependencia como lo hacía hasta el momento ... En fin, son muchas las circunstancias que pueden hacer variar la atención diseñada y proporcionada en un primer momento.

De igual forma, a lo largo de todo el proceso de intervención, los profesionales deben evaluar si las actuaciones que están llevando a cabo, cumplen los objetivos propuestos en la intervención. La obtención de información constante y periódica de las personas en situación de dependencia, posibilitará la adopción de medidas correctoras, proporcionará una retroalimentación sobre la actuación y sus resultados, evaluando si se corresponden con los esperados o no.






1.1.- Instrumentos de recogida de información.



El campo de la  investigación social proporciona un buen número de técnicas para hacer posible la evaluación del proceso de intervención. Entre ellas a continuación se muestran las que se utilizan con mayor asiduidad en el trabajo del Técnico. Estas técnicas, son entre otras: la entrevista, el cuestionario y la observación.



Pero antes de entrar en detalles sobre los instrumentos y técnicas más utilizados, es necesario aclarar la diferencia entre los conceptos de método, técnicas e instrumentos dentro de la investigación social.

Pero antes de entrar en detalles sobre los instrumentos y técnicas más utilizados, vamos a ver la diferencia entre los conceptos de método, técnicas e instrumentos dentro de la investigación social.

La  técnica es "el conjunto de  instrumentos a través de los que se aplica el método". **La diferencia entre  método y técnica es que el método es el conjunto de pasos y etapas que debe cumplir una investigación, mientras que la técnica es el conjunto de instrumentos utilizados.**

Así, en los siguientes apartados se analizan cómo la observación es la técnica que se utiliza para la obtención de información. Los instrumentos que se utilizan dentro de esta técnica serán las  listas de control y las  escalas de estimación.

De igual forma, es preciso diferenciar entre la técnica de la encuesta y su instrumento: el cuestionario.



Citas para pensar

La información de hoy es el arma del mañana.

Anónimo

1.1.1.- Cuestionarios.

A continuación se explica qué se entiende en investigación social por cuestionario y su diferencia con la encuesta.

Se entiende por cuestionario el instrumento de investigación social que sirve para recabar información de manera clara y precisa. Consiste en un conjunto de preguntas formuladas en base a una o varias variables a medir, donde se utiliza un formulario de preguntas. Es decir, el cuestionario es el instrumento y la técnica que es la encuesta.



Dentro de las características que tienen los cuestionarios destacan las siguientes:

- ✓ El contenido de las preguntas puede ser muy variado. La selección de los temas **dependerá de los objetivos** que se haya planteado la persona que realiza la investigación.
- ✓ El cuestionario **no requiere la presencia de un encuestador**. Al contrario de lo que ocurre con la entrevista, en la que es necesario la presencia de la persona entrevistadora.
- ✓ Su aplicación **puede realizarse a un gran número de personas y en poco tiempo** por lo que resulta una técnica de investigación bastante económica.
- ✓ La elaboración del cuestionario **requiere un conocimiento profundo sobre lo que se va a investigar**.
- ✓ Las preguntas para que sean efectivas, deben estar formuladas de forma **simple, clara, evitando las distintas interpretaciones**.
- ✓ Todos los cuestionarios, deben tener unas **instrucciones** para su cumplimentación y las aclaraciones necesarias para que pueda responderse sin dificultad.
- ✓ También en los cuestionarios debe aparecer una **explicación de lo que se espera de la persona encuestada así como los fines de la investigación**.
- ✓ Aunque pueda parecerlo, elaborar un cuestionario no resulta fácil. Quien realiza el cuestionario debe poseer una adecuada formación y conocer, entre otros aspectos, el tipo de preguntas que se van incluir, colocarlas en un orden específico, **introducir preguntas de control, preguntas filtro, incorporar preguntas amortiguadoras antecesoras de preguntas comprometidas, etc.**



Autoevaluación

Cumplimenta con la palabra adecuada los espacios en blanco:

- ✓ La , es el "conjunto de instrumentos a través de los que se aplica el método".
- ✓ El , es el conjunto de pasos y etapas que debe cumplir una investigación mientras que la técnica es el conjunto de instrumentos utilizados.

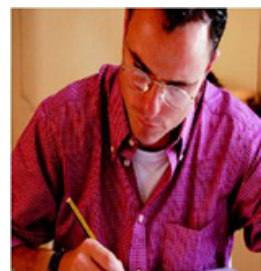
Enviar

1.1.2.-Tipos de cuestionarios.

Una clasificación de los cuestionarios, además de por el modo de realizar su aplicación, responde al tipo de preguntas que se incluyan en el mismo.

Así, la clasificación de los cuestionarios dependerá de los siguientes aspectos:

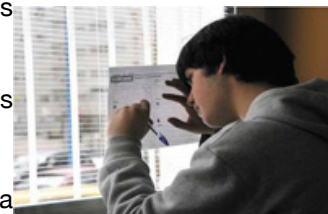
- ✓ **La contestación que admiten de las personas encuestadas:** existen cuestionarios con preguntas cerradas, cuestionarios con preguntas abiertas y cuestionarios con preguntas mixtas.
- ✓ **Según la naturaleza del contenido.**
- ✓ **Según su finalidad: directas e indirectas.**



Asimismo, los cuestionarios permiten recaudar información sobre actitudes, opiniones y conocimientos a través de pruebas o encuestas.

Para la elaboración de las preguntas de cuestionarios, es necesario, seguir unas sugerencias básicas:

- ✓ Usar **palabras y frases acordes** al contexto cultural y educativo de los encuestados.
- ✓ Formular **preguntas concisas**.
- ✓ Ser **precisos**: se trata de evitar términos ambiguos, que pueden llevar a equívocos.
- ✓ **Evitar preguntas que sugieran la respuesta.**
- ✓ **Establecer una serie de reglas para las respuestas.**
- ✓ Deben **evitarse**, siempre que sea posible, las **preguntas incómodas** para la persona que responde.
- ✓ Debe comprobarse, previamente, que el **cuestionario no resulta excesivamente largo** para ser contestado, puesto que disminuirá la atención y la validez de la respuesta de la persona encuestada.
- ✓ Es **conveniente mezclar preguntas**, comenzando por las preguntas fáciles e interesantes para la persona encuestada, con el objetivo de animarle a seguir contestando, y posteriormente pasar a preguntas más difíciles de contestar.





Debes conocer

En la siguiente presentación te ofrecemos una presentación con la Clasificación de los Cuestionarios.



[Resumen textual alternativo](#)

1.1.3.- Aplicación.

Según como se realice la aplicación del mismo podemos encontrarnos con:



- ✓ **Cuestionarios autoadministrados:** cuando se proporciona directamente a la persona para que lo conteste. Este tipo de cuestionario tiene muchas limitaciones, debido a que es difícil aplicarlos a personas con problemas visuales, personas que no saben leer, personas que tienen problemas de memoria o sufren demencias, etc.
- ✓ **Cuestionarios realizados en entrevista personal.** En esta forma de aplicación el encuestador aplica el cuestionario cara a cara a la persona encuestada. Las preguntas las formula el encuestador y va recogiendo las respuestas de la persona encuestada. Esta forma de aplicar el cuestionario, tiene como ventaja que se pueden preguntar cuestiones más complejas que en el cuestionario autoadministrado. Otra diferencia importante es que se pueden utilizar un mayor número de preguntas abiertas.
- ✓ **Cuestionarios realizados por entrevista telefónica:** Este tipo de cuestionario se suele utilizar para conocer los gustos y aficiones de la persona, el grado de satisfacción con algún servicio o producto, etc. Esta forma de aplicar el cuestionario es similar a la anterior, pero con la diferencia de que la entrevista no se realiza "cara a cara", sino a través del teléfono. Como ventaja se puede indicar que existe una menor influencia del encuestador, pero como desventaja se pueden señalar los problemas que pueden surgir en la comunicación y una menor participación.
- ✓ **Cuestionario por correo.** El cuestionario se envía por correo ya sea postal o electrónico y tiene como ventaja el ahorro de tiempo y la posibilidad de llegar a un mayor número de personas. Como desventaja fundamental es la baja participación, y la imposibilidad de saber con certeza quién es la persona que responde al mismo.



Citas Para Pensar

“Creíamos que teníamos las respuestas, pero era la pregunta la que estaba equivocada”. **Bono.**

1.2.- Entrevistas.

La **entrevista** es una de las técnicas más importantes y útiles que tiene a disposición los profesionales que trabajan con personas en situación de dependencia, para analizar conductas que no pueden ser objeto de observación directa, por realizarse en otro ámbito o contexto o en un tiempo pasado.

En muchas ocasiones la única información que se tiene sobre los antecedentes de las personas con las que se interviene, es la que proporcionan sus familiares o cuidadores no formales a través de distintas entrevistas. La entrevista, es una técnica que se utiliza a lo largo de toda la intervención, con el fin de establecer lazos de coordinación estables entre familia y profesionales, tanto de la institución residencial como los que realizan su trabajo en la atención domiciliaria.



Por eso, es necesario conocer en qué consiste la entrevista en líneas generales, qué tipos de entrevistas existen y qué condiciones se deben dar para que los datos obtenidos a través de esta técnica sean valiosos en cuanto a fuente de información para la evaluación y posterior intervención.

La entrevista es un procedimiento de recogida de información que permite recoger información de muy diverso tipo, sobre hechos ocurridos, sus antecedentes y consecuentes, sobre creencias, emociones, etc. La interacción personal motiva a las personas entrevistadas para facilitar la información de interés que se considere oportuna. Presenta una gran flexibilidad, puesto que se pueden pedir aclaraciones, volver a cuestiones anteriores, clarificar dudas. Permite también contrastar la información facilitada por el entrevistado con su conducta verbal y no verbal mostrada durante la entrevista. En ocasiones, la entrevista es el único medio viable para la recogida de información.



Autoevaluación

Selecciona la opción u opciones que consideres correctas:

- La entrevista es una técnica que sirve para analizar las conductas que pueden ser observadas de forma directa.

- La entrevista es una técnica que permite recoger información sobre antecedentes y consecuentes, creencias y emociones.

- Un cuestionario es un tipo de entrevista que realizan los expertos.

Mostrar retroalimentación

Solución

1. Incorrecto
2. Correcto
3. Incorrecto

1.2.1.- Tipos de entrevistas.

Aunque existe una mayor clasificación, aquí se va a mencionar sólo los tipos de entrevistas referidos al grado de estructuración de las mismas, en función de los entrevistados y, por último, en función del grado de directividad.



✓ En función del grado de estructuración.

- ◆ **Entrevistas no estructuradas:** no tienen guión previo, ni está establecida de antemano la información que se quiere recoger. Suelen ser entrevistas no directivas. Normalmente se establecen a través de una conversación o coloquio entre el Técnico y la persona en situación de dependencia o sus familiares o cuidadores.
- ◆ **Entrevistas semiestructuradas:** cuentan con un guión previo acerca del tipo de información que se quiere obtener, así como las pautas generales de relación y la forma de registro de los datos obtenidos. El entrevistador o entrevistadora según se vaya desarrollando la entrevista reformulará cuestiones que considere que no están suficientemente contestadas o que no ha obtenido la información que pretendía, cuestiones dudosas, cuestiones que en un principio no se había planteado y que han ido surgiendo en el transcurso de la entrevista, etc. Este tipo de entrevista permite al entrevistador ir adaptando el guión que tenía establecido al diseñar la entrevista, en función de las respuestas obtenidas o incluso de los silencios aportados por la persona entrevistada. De igual forma, a la persona entrevistada le posibilita exponer sus sentimientos y opiniones sin tener que responder a un guión prefijado y sin posibilidad de modificación.

A continuación se presenta un ejemplo de posibles preguntas planteadas en una entrevista semiestructurada:

En el caso de que la entrevista se realice al cuidador o a la cuidadora de una persona o familiar en situación de dependencia en un domicilio, algunas de las preguntas, a modo de ejemplo, que se podrían plantear para valorar su situación y conocer sus sentimientos y pensamientos son:

- ◆ ¿Cómo se siente al tener que cuidar a su familiar?
- ◆ ¿Cómo cree que le afecta su situación actual, en la relación con su pareja e hijos u otros miembros de la familia?
- ◆ ¿Siente temor por el futuro que le espera a su familiar?
- ◆ ¿Podría explicar concretamente en qué consisten estos temores?
- ◆ **Entrevistas estructuradas:** cuentan con un diseño cerrado en relación a la información a obtener, generalmente a través de un cuestionario administrado de forma oral. Son muy adecuadas para recoger información sobre un conjunto de conductas que indican la situación individual en un área concreta. Este tipo de entrevistas tienen como ventaja que a través de ellas se pueden obtener la misma información de un número significativo de sujetos (muestra), para poder extrapolar las conclusiones del estudio al resto de la población. Por el contrario, tienen como inconveniente, que la persona entrevistada tiene muy poco margen para expresar sus opiniones y sentimientos de una forma libre y espontánea.

Las entrevistas estructuradas utilizan cuestionarios para su desarrollo.

A continuación se presenta un ejemplo de posibles preguntas planteadas en una entrevista estructurada:

Entrevistador: respecto a su aseo personal, por favor me puede decir:

¿Cuántas veces se cepilla los dientes?

- ◆ Todos los días, una vez después de cada comida.
- ◆ Una vez al día.
- ◆ Cuando me acuerdo, pero nunca a diario.
- ◆ Una vez a la semana.

¿Con que asiduidad se ducha?:

- ◆ Diariamente.
- ◆ Dos veces por semana.
- ◆ Una vez a la semana.
- ◆ Cuando considero que es necesario, sin un patrón fijo.

✓ **En función de los entrevistados:**

- ◆ **Entrevistas Individuales:** entrevistas a personas en situación de dependencia.
- ◆ **Entrevistas Grupales o Conjuntas:** están indicadas para dar información general al conjunto de usuarios y familiares, sobre aspectos organizativos del centro residencial u otro tipo de información que puede ser compartida por el conjunto de destinatarios y destinatarias.
Las entrevistas en grupo proporcionan información difícil de acceder a través de la entrevista individual. Pueden realizarse a través de distintas técnicas de dinámicas de grupos, como puede ser la técnica de los grupos de discusión que tienen como objetivo obtener información en profundidad sobre las necesidades, intereses y preocupaciones de un grupo de personas sobre un tema de estudio determinado, desde sus puntos de vista, pero guiados en todo momento por la persona entrevistadora.

✓ **En función del grado de directividad:**

- ◆ **Entrevista dirigida:** es aquella entrevista en la que se utiliza una lista de cuestiones por parte de la persona entrevistadora que han de ser tratados. Se usa para evitar que se pierda información importante que se desea recoger y para aprovechar al máximo el tiempo establecido. En este tipo de entrevista el entrevistador dirige plenamente el desarrollo de la misma y deja poco margen de improvisación a la persona entrevistada.
- ◆ **Entrevista no dirigida:** al contrario que en el caso anterior en este tipo de entrevistas, se establecen un mínimo de preguntas y se deja libertad al entrevistado para que exprese sus opiniones y sentimientos. Se trata de entrevistas abiertas y flexibles. Para ello se debe crear previamente un clima de confianza y seguridad para la persona entrevistada. Aquí el papel protagonista reside en el entrevistado.



Citas Para Pensar

Hacer las preguntas correctas requiere de tanta habilidad como dar las respuestas correctas.
Robert Half.

1.2.2.- Estrategias para realizar entrevistas.

El éxito de una entrevista radica tanto en el diseño de la misma como en las habilidades que presenta el entrevistador o entrevistadora para llevarla a cabo. Habrá que atenerse entre otras cuestiones a estas 10 reglas o estrategias a tener en cuenta a la hora de realizar entrevistas:



1. **Establecimiento del rapport:** creación de un clima o atmósfera de confianza, respeto y aceptación mutua. Es necesario mostrarse relajados, mantener contacto visual con las personas entrevistadas, hablar de manera precisa, clara, de forma empática y no con una actitud que pueda hacer sentirse al interlocutor o interlocutora juzgado.
2. **Manejo de la espontaneidad** natural del entrevistado.
3. Empleo de un **vocabulario adecuado**.
4. **Aclaración de las expresiones** utilizadas por la persona entrevistada.
5. Formulación de **preguntas adecuadas**: evitar preguntas de sí/no, preguntas largas, evitar preguntas embarazosas e inoportunas, evitar preguntas coercitivas, formular preguntas directas y claras, etc.
6. Utilizar **técnicas como el reflejo y la retroalimentación**, para hacerle ver a la persona entrevistada que se está entendiendo la información que proporciona.
7. **Saber cuándo cambiar de tema**.
8. **Manejar los silencios**.
9. Realizar un **análisis crítico** de la información.
10. Mantener el **control de las emociones**.

Cómo realizar una entrevista:

- ✓ **Diseño de la entrevista:** el diseño de la entrevista debe contemplar los siguientes aspectos:
 - ✓ **Motivo** de la entrevista.
 - ✓ **Identificación** de la persona entrevistada.
 - ✓ Fijación de la **fecha** y **duración** de la entrevista.
 - ✓ Fijación del **lugar** de celebración de la entrevista.
 - ✓ **Preparación** de las preguntas, del orden de presentación y del sistema de registro de información.
- ✓ **Desarrollo de la entrevista:**
 - ✓ **Introducción:** el entrevistador o entrevistadora se presenta y clarifica los objetivos de la entrevista y donde se establece el rapport o atmósfera y se establecen los lazos de conexión empática entre el entrevistador y la persona entrevistada.
 - ✓ **El hilo conductor:** forma en la que se formulan y se presentan las preguntas.
 - ✓ **Registro de la información.**



Autoevaluación

Relaciona el tipo de entrevista con su definición:

Tipos de Entrevistas

| Tipo | Relación | Definición |
|---------------|----------|---|
| Estructurada. | | 1. Se realizan a un conjunto de personas a la vez en un mismo espacio y tiempo. |

| | | |
|-------------------|--------------------------|--|
| Grupal. | <input type="checkbox"/> | 2. Cuentan con un gui3n previo pero el dise1o no est1 cerrado. |
| No estructurada. | <input type="checkbox"/> | 3. Tiene un dise1o cerrado, generalmente se realiza a trav1s de un cuestionario. |
| Semiestructurada. | <input type="checkbox"/> | 4. No tienen un gui3n previo. |

Enviar

La cer1mica es una actividad del grupo de las Artes Pl1sticas. El Yoga es una actividad f1sico-deportiva. El v1deo-f3rum es una actividad sociocultural. El taller de memoria es una actividad cognitiva.

1.3.- La observación.

Entre los procedimientos de observación, dependiendo de su grado de sistematización o estructuración se encuentran en un polo a los registros narrativos, que tienen una mínima estructuración, y en el polo opuesto las listas de control y las escalas de estimación.



A continuación se expone en qué consisten estos procedimientos de observación:

Registros narrativos: Consisten en descripciones escritas u orales sobre los acontecimientos observados. Aportan información básica sobre determinadas conductas y son adecuados para registrar conductas que ocurren de forma frecuente. Dentro de los registros narrativos se pueden distinguir los siguientes:

- ✓ **Registros anecdóticos:** consisten en la descripción de sucesos inesperados por lo general, poco corrientes, que se consideran de especial interés dentro de la conducta habitual de la persona que se está observando. Pueden ser muy útiles los anecdóticos, para recabar la información acerca de la respuesta de la persona ante situaciones poco comunes, y por tanto darán indicadores de aspectos significativos del estado personal.
- ✓ **Registros continuos:** consisten en la descripción del comportamiento a medida que ocurre en el transcurso del tiempo durante el que se ha previsto realizar la observación. Se deben describir en él las circunstancias ambientales en las que tiene lugar un determinado comportamiento, incluyendo los antecedentes y consecuentes de la conducta.

Realización de un registro narrativo:

Para realizar de forma adecuada un registro narrativo, ya sea un registro anecdótico o un registro continuo, es preciso seguir los siguientes pasos:

- ✓ **Determinación de las conductas objeto de observación.** En los registros anecdóticos las conductas a observar no están restringidas, sin embargo en los registros continuos se fijan de antemano las áreas de conducta a observar en función de los objetivos que se hayan establecido.
- ✓ **Fijación de los períodos de observación.** En los registros continuos, la ubicación, extensión y la frecuencia de los períodos de observación se fijan con antelación. Sin embargo, en los registros anecdóticos se debe estar abierto a la observación en cualquier período ya que no se puede prever cuando se va a producir una determinada conducta. En cuanto a la ubicación de los períodos, es importante determinar de antemano los momentos en que se va a llevar a cabo la observación.
- ✓ **La extensión de los períodos de observación.** Se refiere a la duración de los momentos de observación. Suele fijarse entre los 10 y 30 minutos, dependiendo de la duración exacta del tipo de conducta a observar.
- ✓ **La frecuencia.** Se refiere a la cantidad de ocasiones en las que aplicar los períodos de observación, como puede ser a lo largo de una jornada diaria dentro de un centro residencial, una semana, un período determinado como el período de adaptación de una persona a una institución, etc.
- ✓ **Registro de datos.** Todo registro debe incluir los datos identificativos de la persona que observa, ante situaciones concretas. Así mismo, se deben especificar los datos la persona observada, la descripción de las características de la situación donde tiene lugar la conducta observada y la conducta objeto de observación. El registro de observaciones debe hacerse lo antes posible, para evitar posibles olvidos. Es conveniente que las conductas se recojan en un orden cronológico según han ido surgiendo.



Citas Para Pensar

Una buena pregunta es una semilla que debe sembrarse para que produzca más semillas, con la esperanza de reverdecer el paisaje de las ideas. **John Ciardi.**



1.3.1.- Tipos de observaciones.

En este apartado se explican los tipos de observaciones que existen, atendiendo a diferentes criterios:



Dependiendo de la participación o no de la persona que observa:

✓ Observación participante y no participante.

- ◆ **La observación participante** es aquella en que el observador, conoce desde dentro la realidad observada. Por tanto, el observador o investigador debe pasar la mayor parte posible de su tiempo con las personas que estudia. En la mayoría de las ocasiones, la observación que va a realizar el Técnico será este tipo de observación. Ante situaciones concretas, como el decaimiento (la tristeza, el deterioro progresivo cognitivo o físico...) de una persona con la que se intervenga, tanto en una institución como en un domicilio, el Técnico estará realizando una observación desde dentro, donde tendrá un rol privilegiado para observar. Es decir, estará llevando a cabo una observación participante.
- ◆ **Observación no participante:** es aquella donde el observador permanece ajeno a la situación que observa. Estudia a un grupo, persona o situación pero permaneciendo separado de él. Este tipo de observación suelen realizarla los investigadores que luego no actúan directamente con el colectivo o persona que observan, sino que tras analizar los resultados de observación y evaluar la situación del contexto, derivan a otros profesionales sus conclusiones con el fin de que éstos intervengan de forma directa. En el ámbito de la atención a personas en situación de dependencia, un ejemplo sería la observación que realizan psiquiatras y psicólogos con personas con enfermedades mentales y que posteriormente vuelcan los resultados de su observación y las pautas de actuación para que otros profesionales que conviven con ellos las lleven a cabo.

✓ Dependiendo del número de personas a observar:

- ◆ **Observación individual:** es aquella en la que el investigador es la única persona que observa. La observación individual puede ser la que realice el Técnico en un centro institucional o en el domicilio.
- ◆ **Observación grupal:** cuando la observación se efectúa por un grupo de personas. En el caso de la atención a personas en situación de dependencia, son muchos los profesionales que llevarán a cabo esta observación, cada uno desde su parcela profesional. Posteriormente se coordinarán a través de reuniones interdisciplinarias para poner en común los resultados obtenidos. Así pues, el trabajador social o trabajadora social mostrará los resultados de observación obtenidos en el ámbito de la atención familiar, el psicólogo mostrará los resultados obtenidos en el ámbito de las terapias realizadas para el desarrollo cognitivo, el Técnico en atención a personas en situación de dependencia, informará sobre las relaciones que mantiene con el resto de usuarios y usuarias en el centro residencial, así como de las necesidades de apoyo y acompañamiento para las distintas gestiones y actividades instrumentales de la vida diaria... etc.

✓ Dependiendo del lugar donde se realice la observación:


- ◆ **Observación de campo:** es aquella que se realiza ante la realidad y en el momento mismo en el que sucede el hecho o suceso observado. De campo significa en el lugar donde se desarrolla con normalidad y cotidianidad la vida de una persona o grupo, es decir, en su propio contexto personal. El técnico deberá que realizar este tipo de observaciones.
- ◆ **Observación de laboratorio:** El hecho observado es artificial. Quiere decir que se prepara una situación o tratamiento, incluso se provoca, para analizar las consecuencias y efectos que esa situación planteada tiene sobre una persona o grupo de personas. Se suelen utilizar dos grupos, para analizar las diferencias que existen entre los mismos. En el primer grupo no se aplicará la situación o tratamiento (grupo de control) y en el otro grupo sí (grupo experimental). Este tipo de observación lo suelen llevar a cabo profesionales, tales como psicólogos o sociólogos.

✓ Dependiendo del grado de sistematización:

- ◆ **Observación sistemática:** es una observación planificada y estructurada, que sigue como su

propio nombre indica, un sistema específico de trabajo. Este tipo de observación es la más utilizada en la evaluación de una persona en situación de dependencia. Se suele realizar en el contexto del propio usuario. Se observan tareas específicas que tiene que desempeñar la persona evaluada. La suelen realizar distintos observadores que serán los distintos profesionales que intervengan con la persona. Para ayudar a sistematizar la información obtenida, se utilizan diversas escalas y métodos de valoración como el índice de Barthel.

La observación sistemática es muy fiable, aunque supone un conocimiento profundo por parte de las personas que observan, por lo que su uso suele reducirse al ámbito institucional.

- ◆ **Observación no sistemática:** es aquella observación que se realiza de manera abierta, sin estructuración,  asistemática y sin uso de instrumentos especiales para recoger datos. Este tipo de observación tiene como ventaja la espontaneidad, pero como gran inconveniente que es muy difícil de analizar los resultados obtenidos y por tanto, realizar una evaluación rigurosa sobre las características o circunstancias de una persona y su contexto.

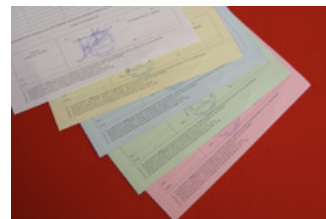


Citas Para Pensar

Las computadoras son inservibles. Sólo te pueden dar respuestas. **Pablo Picasso.**

1.3.2.- Hojas de observación.

Como se ha comentado anteriormente, las actuaciones que se realizan con una persona en situación de dependencia y su entorno necesitan de una labor importante de observación, previa a la actuación o la estrategia a seguir, durante el desarrollo de la misma y finalmente para realizar una evaluación de lo realizado.




Pues bien, **esta labor de observación debe recogerse de forma sistemática y rigurosa en unas plantillas u hojas de observación diseñadas previamente por el profesional o equipo interprofesional que intervenga con la persona en situación de dependencia.**

De esta manera, por ejemplo, existen hojas de observación y registro de una conducta que se quiere adquirir, modificar o eliminar a través de un programa de entrenamiento en habilidades sociales.



Debes conocer

En el siguiente enlace, debes ver leer las páginas 138 y 139 del apartado: Estrategias de Evaluación Funcional donde aparecen un Modelo de hoja de observación de una conducta problemática y un Modelo de ficha de observación sistemática.

 [Manual de apoyo conductual para personas con discapacidad.](#)

En el siguiente enlace debes leer y analizar las Escalas de Valoración más relevantes que se han utilizado por los profesionales del campo de Atención a personas en situación de dependencia. Estas escalas son:

1. VALORACIÓN FUNCIONAL ÍNDICE DE KATZ DE INDEPENDENCIA EN LAS ACTIVIDADES DE LA VIDA DIARIA.
2. CUESTIONARIO DE BARBER.
3. VALORACIÓN FUNCIONAL. ÍNDICE DE BARTHEL.
4. ESCALA DE DEPRESIÓN DE YESAVAGE.
5. CUESTIONARIO ABREVIADO SOBRE EL ESTADO MENTAL DE PFEIFFER.
6. MINIEXÁMEN COGNOSCITIVO.
7. ESCALA DE LAWTON Y BRODY (ACTIVIDADES DE LA VIDA DIARIA Y INSTRUMENTALES).

 [Escalas de valoración.](#)



Autoevaluación

Lee y rellena los espacios en blanco:

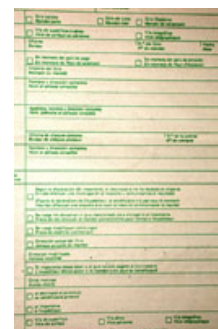
- ✓ La observación [redacted] , es aquella en que el observador, conoce desde dentro la realidad observada.
- ✓ La Observación [redacted] , es cuando el investigador es la única persona que observa.
- ✓ En la observación de [redacted] , el hecho observado es artificial.

Enviar

1.4.- Listas de control y escalas de estimación.

A continuación se explica en qué consisten las listas de control y las escalas de estimación.

- ✓ **Las listas de control:** consisten en un listado de conductas de interés, que se recogen al final del período establecido para la observación. En este listado de conductas, la persona que ejerce el rol de observador tendrá que recoger si esas conductas se han producido o no. En el ámbito de la atención a personas en situación de dependencia, serán de gran utilidad para valorar el grado o no de autonomía que tiene una persona, atendiendo a los criterios establecidos en estas listas de control.
- ✓ **Las escalas de estimación:** consisten también en un listado de conductas, pero la tarea aquí del observador u observadora será cuantificar el grado en el que han tenido lugar cada una de dichas conductas en relación con alguna dimensión o característica que se considere interesante en la recogida de información. Tanto las listas de control como las escalas de estimación, pueden recoger información sobre conductas que han ocurrido en el pasado.



¿Como realizar un registro mediante una lista de control o de estimación?

Al igual que en el caso de los registros narrativos, se debe establecer previamente:

- ✓ **Las conductas objeto de observación.** Las categorías que compongan la lista de control o la escala de estimación deben estar bien delimitadas y definidas.
- ✓ **Los períodos de observación:** en cuanto a ubicación, extensión y frecuencia.
- ✓ **El registro de datos:** en las listas de control el registro consiste en marcar si cada una de las conductas que aparecen en la lista ha ocurrido o no durante el período de observación. En las escalas de estimación el registro se realiza marcando para cada categoría conductual el grado en el que el observador estima que ha tenido lugar la conducta, en relación con la dimensión que se ha considerado importante observar y analizar para su posterior evaluación.

Ventajas de las listas de control y de las escalas de estimación:

- ✓ Ambas permiten registrar la ocurrencia de una gran variedad de conductas. Las escalas de estimación añaden además información sobre alguna dimensión interesante de dichas conductas, como la frecuencia, la intensidad, la duración de estas conductas en el período observado ...
- ✓ Economía de tiempo y de recursos.
- ✓ Los datos obtenidos en ambos procedimientos, permiten también que puedan ser cuantificados.

Inconvenientes de las listas de control y de las escalas de estimación:

- ✓ Si los datos se registran mucho después del período de observación, se puede ver afectada la precisión de lo registrado.
- ✓ Por lo general, no permite realizar un registro de los antecedentes (situaciones en las que se encontraba la persona antes de la manifestación de la conducta observada) ni de los consecuentes, es decir, qué consecuencias posteriores tuvo o tendrá la aparición de la conducta observada.
- ✓ En las escalas de estimación, un inconveniente es la ambigüedad con la que pueden ser entendidos los diferentes



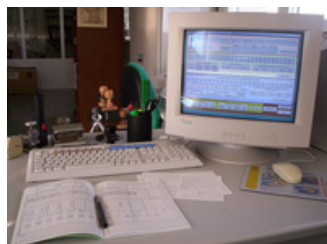
Citas Para Pensar

Yo no procuro conocer las preguntas; procuro conocer las respuestas. **Confucio.**

1.4.1.- Listas de control y escalas de estimación I.

EJEMPLO DE LISTA DE CONTROL.

A continuación se presenta un ejemplo de algunos indicadores de una lista de control para evaluar actividades instrumentales de la vida diaria.



Evaluación de actividades Instrumentales de la Vida Diaria

| Indicadores | No | Sí | Observaciones |
|---|----|----|---------------|
| Es capaz de marcar algunos números familiares | | | |
| Es capaz de contestar al teléfono | | | |
| Realiza todas las compras necesarias independientemente | | | |
| Necesita ir acompañado para hacer cualquier compra | | | |
| Organiza, prepara y sirve las comidas por sí solo adecuadamente | | | |
| Necesita que le preparen y sirvan las comidas | | | |
| Mantiene la casa solo o con ayuda ocasional | | | |
| Necesita ayuda en todas las labores de la casa | | | |
| No participa en ninguna labor de la casa | | | |
| Es capaz de tomar su medicación a la hora y con la dosis correcta | | | |
| Toma la medicación si se la prepara otra persona | | | |
| Utiliza de forma autónoma el transporte público | | | |
| Puede desplazarse por sus propios medios por el barrio | | | |
| Sabe realizar gestiones bancarias | | | |

1.4.2.- Listas de control y escalas de estimación II.

EJEMPLO DE ESCALA DE ESTIMACIÓN.



A continuación de se muestra un ejemplo de lista de estimación con indicadores que podrían utilizarse para personas con problemas de discapacidad intelectual.

Escala de Estimación de Convivencia en las Actividades

| Indicadores | Frecuencia | | | |
|---|------------|---|---|---|
| Colabora y participa activamente como miembro de un grupo | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Respeto turnos en los diálogos | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Comparte y muestra interés por las actividades que realizan los demás | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Muestra interés por las actividades planteadas | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Realiza tareas en común con otros compañeros y compañeras | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Acepta tener que esperar su turno y respeta el turno de los demás | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Respeto las directrices de los profesionales que intervienen con él/ ella | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Acepta que el tiempo para la realización de la actividad ha finalizado | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Respeto y sigue las normas de convivencia | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Recoge el material de las actividades desarrolladas | 0 | 1 | 2 | 3 |



Autoevaluación

Selecciona la opción u opciones que consideres correctas:

- Las listas de control consisten, en un listado de conductas de interés, que se recogen al final del período establecido para la observación.

- Las listas de control pueden recoger información sobre las conductas que han ocurrido en el pasado pero las escalas de estimación no.

- Las listas de control y las escalas de estimación pueden recoger información sobre las conductas que han ocurrido en el pasado.

Mostrar retroalimentación

Solución

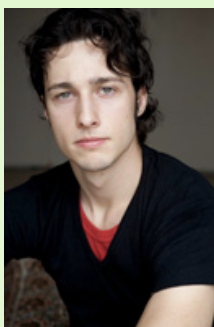
1. Correcto
2. Incorrecto
3. Correcto

2.- Protocolos.



Caso práctico

Durante la realización del módulo de FCT (Formación en Centros de Trabajo), **Ángel** ha podido comprobar como todos los profesionales que intervienen en el centro residencial, actúan acordes a unas pautas e instrucciones establecidas de antemano. Estas pautas de actuación son los protocolos, y la tutora de **Ángel, María**, le pide que analice aquellos más utilizados en el día a día en la vida del Centro y valore sus contenidos y su estructura.



Un **protocolo** supone una serie de pasos y actuaciones a seguir, con el fin de unificar criterios de aplicación de cuidados y sentar las bases del nivel de calidad mínimo para garantizar una práctica profesional correcta, sin perder de vista la realidad cotidiana en la que se desempeña el trabajo.

El Técnico en Atención a personas en situación de dependencia, tendrá que familiarizarse con los protocolos establecidos tanto por la institución social, como por los profesionales responsables de la atención domiciliaria. Es necesario hacer una primera lectura de los mismos, manejarlos, conocerlos en profundidad para poder actuar de forma adecuada y con coherencia.



Todas las actuaciones que se realicen desde el equipo interdisciplinar deberán ser conocidas por todos los miembros, incluido del Técnico, y en la medida de lo posible deberán estar consensuadas en las distintas reuniones de programación y coordinación.

Los protocolos no suponen un obstáculo en el trabajo, muy al contrario, suponen un apoyo muy valioso, porque en muchas ocasiones, cuando no se sabe cómo actuar, siempre será de gran ayuda acudir a lo establecido y estipulado por la institución y registrado en los protocolos correspondientes.

A continuación se exponen algunos de los protocolos que el Técnico va a utilizar tanto si trabaja en una institución social, como si realiza su trabajo en el domicilio de las personas en situación de dependencia.

2.1.- Complimentación de protocolos para el servicio de ayuda a domicilio I.

Una de las funciones del Técnico será la de asesorar a la persona en situación de dependencia, a los familiares y a los cuidadores no formales, proporcionándoles pautas de actuación a seguir en el cuidado y atención asistencial y psicosocial. Estas pautas de actuación deberán estar recogidas de forma sistemática en los protocolos de actuación.

Asimismo, es necesario conocer qué elementos mínimos deben tener estos protocolos de actuación. Todos los protocolos deben responder, al menos, a las siguientes preguntas:

- ✓ **¿Qué?** Donde se establece el tipo de actuación recogida en ese documento.
- ✓ **¿Para qué?** Donde se establecen los objetivos, tanto generales como específicos de la actuación.
- ✓ **¿Quién?** Donde se especificará el colectivo o la persona al que va dirigido el protocolo y los profesionales implicados.
- ✓ **¿Cómo?** Donde se especifica la actuación y los pasos a seguir.
- ✓ **¿Cuándo?** Donde se establece el calendario y horario de actividad si procede.
- ✓ **¿Con qué?** Donde se establece el material necesario para realizar dicha actuación.

En el caso de los protocolos para el servicio de ayuda a domicilio, el Técnico en Atención a Personas en situación de dependencia, tendrá que utilizar, dependiendo de las condiciones de la persona usuaria que viva en el domicilio y del Programa personalizado de Atención (PPA), algunos de los siguientes protocolos:

- ✓ Protocolo sobre **alimentación y nutrición**.
- ✓ Protocolo de **higiene**.
- ✓ Protocolo de **atención ante posibles incontinencias** de la persona usuaria.
- ✓ Protocolo para la **prevención y actuación ante caídas**.
- ✓ Protocolo de **administración de medicación**.
- ✓ Protocolo para la **movilización del usuario con ayudas técnicas**.
- ✓ Protocolo sobre **atenciones a la persona usuaria que se encuentra encamada**.

En la siguiente tabla se presenta una posible ficha que recoge el Plan de Cuidados del Programa de Atención Individualizada, de una persona en situación de dependencia:


Plan de Cuidados

| Usuario / Usuaria | | | |
|---------------------|---------------------------------|--|-----------------------|
| Higiene | Aseo: precisa de supervisión. | Ducha: precisa de ayuda. | |
| Movilidad | Bipedestación. | Deambulación: sí, pero precisa de supervisión. | Grúa: no necesita. |
| Vestido | Precisa de supervisión. | Ayuda para uso de botones. | |
| Cambios | No necesita cambios posturales. | | |
| Alimentación | Dieta: Normal. | Necesita ayuda. | Aporte adicional: Sí. |
| Eliminación | Continente: Sí. | Incontinente: No. | Absorbentes: No. |
| Prótesis | Audífono: Sí. | Gafas: No. | Dentadura: Sí. |
| Sujeciones | No precisa. | | |



Para saber más

En el siguiente enlace puedes ver un interesante documento sobre el Plan de Atención Individual, del Servicio Foral de Bizkaia. Lee detenidamente la estructura del PAI, que podrás encontrar en las páginas 21 y 22.

 [Plan de Atención Individual Servicio Foral de Bizkaia](#) (0.71 MB)

2.1.1.- Complimentación de protocolos para el servicio de ayuda a domicilio II.

Las prestaciones proporcionadas, se deben realizar definiendo las tareas y el tiempo de realización. Las tareas deben establecerse en función de los objetivos a conseguir y se adaptarán a la situación del usuario, las condiciones de la vivienda y el apoyo de sus cuidadores.



Todos los protocolos, tanto de atención personal, como de apoyo doméstico, **deben tener siempre en cuenta los gustos, deseos, las preferencias y el estilo de vida de la persona usuaria.**

Además, deberán existir protocolos que definan el modo de realización de actividades que favorezcan la integración del usuario en su entorno y la utilización de los recursos comunitarios.

Estos protocolos **serán diseñados por el equipo interdisciplinar responsable de la prestación de Ayuda a Domicilio.**

A modo de ejemplo y de forma resumida, se presenta un posible protocolo sobre alimentación y nutrición:

Protocolo sobre Alimentación y Nutrición

| | |
|--------------------------|--|
| <p>¿Qué?</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ La finalidad de este protocolo para personas mayores en situación de dependencia es posibilitar una alimentación sana y equilibrada que permita el mantenimiento de la salud, previniendo la enfermedad. Tanto una nutrición como una hidratación adecuadas son fundamentales para evitar diferentes problemas de salud relacionados como la alimentación. |
| <p>¿Para qué?</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Detectar y corregir hábitos dietéticos no apropiados para la salud: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Promover una dieta equilibrada y variada. ➤ Fomentar una adecuada ingesta de líquidos. ➤ Informar y educar a usuarios y familias sobre las pautas de una adecuada alimentación y nutrición. |
| <p>¿Quién?</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Este protocolo va dirigido a personas mayores en situación de dependencia así como a familiares y cuidadores informales. Los profesionales implicados serán: Médico y Enfermero, quienes realizarán la evaluación y valoración nutricional del usuario/a, y el Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia, que será el encargado de llevar a cabo las pautas prescritas y realizará la supervisión y ayuda necesaria a la persona usuaria que lo precise, así como a su familia. |
| <p>¿Cómo?</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Análisis de los hábitos nutricionales: qué hay en el frigorífico y en la despensa. ✓ Clasificación de alimentos saludables y nocivos. ✓ Hábitos saludables en cuanto a alimentación y nutrición: hacer al menos 5 comidas al día, comer sólo lo necesario en cuanto al gasto energético, evaluar las calorías de los alimentos, beber al menos 2 litros de agua, introducir al menos en la dieta 5 frutas o verduras, preparación de comidas sin grasas utilizando plancha de asar, horno y microondas. ✓ La cesta de la compra: alimentos que no deben faltar en casa cuando realicemos la compra y alimentos que no debemos adquirir. ✓ Elaboración de recetas saludables calculando el aporte calórico de las mismas. |

| | |
|------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none">✓ Asesoramiento al usuario o a sus familiares sobre la correcta manipulación de alimentos.✓ Asistencia o ayuda a las personas con problemas de autonomía para elaborar la comida.✓ Asistencia o ayuda a las personas con problemas de autonomía para la administración de alimentación. |
| ¿Cuándo? | <ul style="list-style-type: none">✓ Evaluación inicial: al comienzo del servicio.✓ Educación Nutricional: a lo largo de la intervención.✓ Evaluación de los resultados obtenidos: durante el proceso, se analizará el estado nutricional comparándolo con el inicial. |
| ¿Con qué? | <ul style="list-style-type: none">✓ El material necesario para realizar esta actuación. |

2.2.- Complimentación de protocolos para una institución social I.

Además de los protocolos vistos en el apartado anterior para el servicio de ayuda a domicilio, las instituciones sociales, deben contar con muchos otros debido a la complejidad del trabajo que realizan, con un mayor número de usuarios, el número de profesionales implicados y las características propias de la organización y gestión de una entidad como un centro residencial.



A continuación, se muestra algunos de los protocolos más significativos que deberá utilizar el Técnico en una institución social, divididos en áreas de actuación:

Programa Individual de Cuidados:

- ✓ Protocolo sobre el Programa Individual de Cuidados.

Apoyo al Ingreso de Usuarios:

- ✓ Protocolo de valoración de expectativas de familiares y usuarios al ingresar.
- ✓ Protocolo para la recepción y acogida al ingreso de un nuevo usuario.
- ✓ Protocolo para la preparación de la habitación de un nuevo ingreso.
- ✓ Protocolo de actuación con los objetos personales y pertenencias de la persona usuaria.
- ✓ Protocolo para facilitar la adaptación de la persona usuaria.

Participación, motivación y protección de los derechos de usuarios:

- ✓ Protocolo para mantener la confidencialidad de la información personal.
- ✓ Protocolo sobre maltrato de usuarios.
- ✓ Protocolo de motivación y estimulación de la participación del usuario.

Apoyo en Actividades Socioculturales:

- ✓ Protocolo sobre funcionamiento del servicio de animación sociocultural.

Apoyo en la atención directa para Actividades de la Vida Diaria:

- ✓ Protocolo sobre actuaciones de ayuda en la alimentación de usuarios.
- ✓ Protocolo sobre promoción del sueño y del descanso del usuario.
- ✓ Protocolo de realización de la higiene total de usuarios encamados y no encamados.
- ✓ Protocolo para la movilización del usuario con productos de apoyo.
- ✓ Protocolo para la prevención y actuación ante caídas de usuarios.

Atención a la Conducta y Comunicación de usuarios con limitaciones:

- ✓ Protocolo para mejorar la comunicación con personas usuarias con limitaciones o problemas.
- ✓ Protocolo de detección precoz de cambios de comportamiento y anímicos en personas usuarias a través de la observación.
- ✓ Protocolo de atención a personas usuarias con deterioros cognitivos.



Para saber más


En el siguiente enlace puedes ver de una manera esquemática, un PAI para la Valoración y seguimiento de una persona residente tras el ingreso en un centro Gerontológico.

 [PAI de un Centro Gerontológico](#). (0.66 MB)

2.2.1.- Cumplimentación de protocolos para una institución social II.

La cumplimentación de los protocolos descritos debe realizarse atendiendo a las directrices estipuladas en los mismos, utilizando un lenguaje profesional y riguroso, evitando las subjetividades y los términos confusos o ambiguos.



Como requisito general, también se tendrá que atender a los criterios éticos y al código  dentológico que los Técnicos tendrán como la guía de su intervención, debiendo, entre otras cuestiones, preservar la intimidad de las personas usuarias.



Debes conocer

En el siguiente enlace debes leer y analizar el protocolo de ingreso de personas mayores en un centro residencial.

 [Protocolo de ingreso.](#)



Para saber más

En el siguiente enlace, puedes ver protocolos de actuación, de distintas temáticas. Lee principalmente los siguientes:


- ✔ Programa de Estimulación en Planta del Centro San Camilo de Humanización de la Salud.

Dentro de los protocolos de enfermería:

- ✔ Protocolo de emergencia.
- ✔ Protocolo de incontinencias.

Dentro de los protocolos de auxiliares de clínica:

- ✔ Protocolo geriátrico de aseo del paciente encamado.
- ✔ Protocolo de técnicas de movilización de pacientes.

 [Protocolos de Actuación de Infogerontología.](#)



Autoevaluación

Lee el texto y rellena los espacios en blanco:

- ✓ Todos los [redacted], tanto de atención [redacted] como de apoyo [redacted] deben tener siempre en cuenta las preferencia y el [redacted] de vida de la persona usuaria.

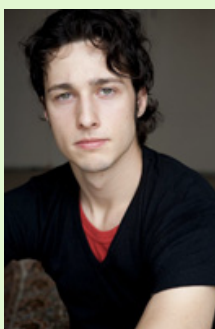
Enviar

3.- Instrumentos de registro y transmisión de la información.



Caso práctico

Ángel, después de familiarizarse con las técnicas de obtención de información y con los protocolos de actuación establecidos en el Centro Residencia, va a analizar qué instrumentos de registro y de transmisión de la información son los más adecuados para realizar su labor como Técnico. Para ello, su tutora **María**, le proporciona los instrumentos utilizados en la Institución y le pide que los estudie y analice en profundidad.



La complejidad de la organización de un centro residencial, por el número de personas atendidas, el gran número de trabajadores que poseen, y las características propias del día a día de cualquier unidad de convivencia, hacen **necesario e indispensable que la comunicación sea efectiva y eficiente.**

Para ello se deben establecer los mecanismos y los cauces necesarios de transmisión de información.

El equipo interdisciplinar diseñará y elaborará los instrumentos de registro y transmisión de la información más adecuada a la realidad del centro residencial y a las características tanto de los usuarios como de los profesionales que intervienen con los mismos.



Los cambios de turno de trabajo entre los profesionales que intervienen en el centro residencial, no debe ser un obstáculo para que la comunicación de lo acontecido durante ese día sea transmitido a los siguientes personas que comienzan su jornada laboral. Así, por ejemplo si una de las personas usuarias ha tenido una crisis de cualquier tipo o ha manifestado conductas agresivas hacia sí misma o hacia otros usuarios, si se ha producido una caída, etc, el profesional o profesionales que afrontaron la situación deberán dejar constancia por escrito de lo ocurrido y notificarlo al resto de los compañeros de la unidad residencial.

Como mecanismo de coordinación interna, se suelen utilizar algunos de los siguientes instrumentos de registro:

- ✓ **Libro-Diario:** los profesionales, antes de que finalice su jornada laboral, dejan constancia por escrito de los aspectos más importantes acontecidos durante su turno. Recogen las incidencias ocurridas, las estrategias utilizadas, las personas que han intervenido en el trascurso del hecho acontecido tanto usuarios como profesionales, así como la situación en la que se quedan los residentes en ese momento.
Es importante, que además de dejarlo registrado en el cuaderno-diario, los profesionales que salen y entran en el cambio de turno puedan comentar de forma personal, las novedades, e incidencias más significativas en el trascurso de la jornada.
- ✓ **Reuniones de coordinación:** se distinguen dos tipos de reuniones de coordinación, las periódicas o

estables y las excepcionales o puntuales ante situaciones concretas.

Las reuniones de coordinación estables deberán versar sobre las dinámica del centro, con el fin de coordinar actuaciones y evaluar de forma continua las mismas, introduciendo medidas de corrección y aportando propuestas de mejora. Estas reuniones, deberán estar fijadas y convocadas con una periodicidad regular, y serán conocidas a través de los tabloneros informativos destinados para el personal del centro o mediante otro medio, como puede ser una convocatoria a través de correo electrónico con los temas a tratar y discutir.

Existen también reuniones de coordinación ante situaciones excepcionales como puede ser una crisis de un usuario, manifestaciones agresivas ante un hecho puntual que incide en la vida del centro, como la recepción y acogida de un grupo de alumnos y alumnas de un centro del barrio, etc. En estos casos la convocatoria a estas reuniones debe realizarse en tiempo y forma adecuado, establecido para tal fin, posibilitando así que los profesionales puedan llevar un conocimiento previo de la situación y propuestas o estrategias de actuación.

3.1. Procedimiento de registro de la documentación personal de la unidad de convivencia.

Una de las competencias del Técnico es colaborar en el **control y seguimiento de las actividades asistenciales, psicosociales y de gestión domiciliaria**. Para ello, deberá saber cumplimentar los registros oportunos y manejar las aplicaciones informáticas del servicio.



Asimismo, debe existir un expediente que contenga la documentación personal de la unidad de convivencia. Entre otras cuestiones aparecerán todos los aspectos relacionados con la prestación del servicio y la valoración e intervención de los diferentes profesionales.

El registro de la documentación personal de la unidad de convivencia, deberá ser cumplimentado por varios profesionales, dependiendo de los perfiles y funciones como el Trabajador social y el Técnico en atención a personas en situación de dependencia.

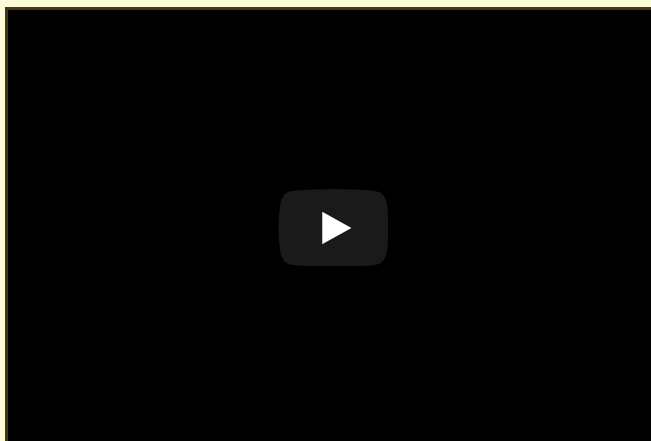
La documentación personal de la unidad de convivencia deberá recoger:

- ✓ **Datos personales** de los miembros que forman la **unidad de convivencia**: edad, parentesco.
- ✓ **Datos laborales** de las personas que forman la unidad de convivencia: especificando las horas de dedicación y las funciones y actividades que realizan los cuidadores no formales, si los hubiera.
- ✓ **Datos médicos** de la persona o personas destinatarias del Servicio de Ayuda a Domicilio: especificando las enfermedades y el tratamiento médico y farmacológico que debe seguir la persona usuaria.
- ✓ **Datos sobre hábitos y necesidades nutricionales** de las personas usuarias que viven en la unidad de convivencia.
- ✓ **Datos sobre gustos, deseos, preferencias y aficiones** de las personas usuarias, con el fin de utilizar los recursos comunitarios de la zona.
- ✓ **Datos sobre la estructura y características de la vivienda**, si es una vivienda adaptada o no, si tiene productos de apoyo, etc.



Para saber más

En el siguiente vídeo puedes ver una descripción del Servicio a Ayuda a Domicilio.



[Resumen textual alternativo](#)



Autoevaluación

Lee el texto y señala la opción u opciones que consideras correctas:

- El cuaderno-diario es un instrumento de recogida de información que sirve de recordatorio de las tareas que tienen que hacer todos los profesionales al comenzar su jornada laboral.

- El cuaderno-diario, es un instrumento de recogida de información donde los profesionales dejan constancia por escrito de los aspectos más importantes acontecidos durante su turno.












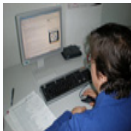


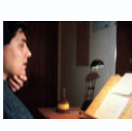
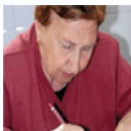
Mostrar retroalimentación

Solución

1. Incorrecto
2. Correcto

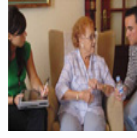
Anexo.- Licencias de recursos.

Licencias de recursos utilizados en la Unidad de Trabajo.

| Recurso (1) | Datos del recurso (1) | Recurso (2) | Datos del recurso (2) |
|---|---|---|---|
|  | Autoría: Boko Gran. Licencia: CC. Procedencia: http://bokogreat-stock.deviantart.com/gallery/?offset=72#/d355wtj |  | Autoría: Revista Minusval nº 168. Año 2008. Licencia: Copyright. Procedencia: http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=168 |
|  | Autoría: Revista Minusval N°168 Año 2008. Licencia: Copyright. Procedencia: http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=168 |  | Autoría: Revista Minusval nº154 Año2005. Licencia: Copyright. Procedencia: http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=154 |
|  | Autoría: Revista Minusval. N°169. Año2008. Licencia: Copyright. Procedencia: http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=169 |  | Autoría: Revista Minusval N°168. Año 2008. Licencia: Copyright. Procedencia: http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=168 |
|  | Autoría: Revista Minusval nº 154 Año2005. Licencia: Copyright. Procedencia: http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=154 |  | Autoría: Revista Minusval. nº171Año 2008. Licencia: Copyright. Procedencia: http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=171 |
|  | Autoría: Revista Minusval N°153 Año 2005. Licencia: Copyright. Procedencia: http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=153 |  | Autoría: Revista Minusval. N°149. Año2005. Licencia: Copyright. Procedencia: http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=149 |
|  | Autoría: Revista Minusval nº 154 Año2005. Licencia: Copyright. Procedencia: http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=154 |  | Autoría: patextremadura. Licencia: Uso no comercial. Procedencia: http://www.flickr.com/photos/patextremadura/4119552000/sizes/m/in/photostream/ |
|  | Autoría: vfarboleya. Licencia: CC BY-NC-SA 2.0. Procedencia: www.flickr.com/photos/vfarboleya/336488714/sizes/m/in/photostream/ . |  | Autoría: maymoron. Licencia: CC BY-NC-SA 2.0. Procedencia: www.flickr.com/photos/maymoron/5687370953/sizesC/m/in/photosream/ . |
|  | Autoría: Revista Minusval N°150. Año 2005. Licencia: Copyright. Procedencia: http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=150 |  | Autoría: : Revista Minusval N°168. Año 2008. Licencia: Copyright. Procedencia: http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=168 |



Autoría: Revista Minusval nº 154
Año2005.
Licencia: Copyright.
Procedencia: <http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=154>



Autoría: Revista Minusval Nº 165. Año 2007.
Licencia: Copyright.
Procedencia: <http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=165>



Autoría: Revista Minusval nº 154
Año2005.
Licencia: Copyright.
Procedencia: <http://sid.usal.es/minusval.aspx?ID=154>