



COMUNIDAD DE PRÁCTICA “VALORA+”

Julio 2018

El principio

En noviembre de 2017, se convoca por el IAAP el “TALLER/ SEMILLA DE COMUNIDADES DE PRÁCTICAS: CÓMO CREAR COMUNIDADES DE PRÁCTICAS EN LAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.”

Esta convocatoria podría haber pasado desapercibida, ignorada, por la mayoría de profesionales que trabajamos en la valoración de la dependencia en la provincia de Málaga. Pero no fue así: a dos valoradoras de forma independiente, les llamó la atención el nombre la convocatoria. La curiosidad por saber de que iba eso de una taller semilla de comunidades prácticas, les hizo consultar la convocatoria. Visto el contenido, pensaron que lo que planteaban tenía mucho que ver con lo que las profesionales de la valoración dependencia llevábamos años dándole vueltas.

Así que nos preguntamos porqué no participar en el taller, y casi sin darnos cuenta, entramos a formar parte de una de las treinta propuestas seleccionadas por el IAAP (de las noventa presentada).

La convocatoria del taller, tenía la siguiente presentación:

"Las comunidades de práctica son grupos en que los propios profesionales se organizan y asumen compromisos para generar un conocimiento útil que permita abordar problemas reales o desarrollar ideas innovadoras en el marco de proyectos o tareas comunes. Se basan en el nuevo rol de los/as profesionales que asumen llevar la iniciativa de su aprendizaje e intercambiar conocimientos para la mejora de servicios y productos de la administración pública. Colaboran y aprenden unos de otros, cara a cara o de forma virtual, se mantienen unidos por un objetivo común y el deseo de solucionar problemas concretos, estableciendo protocolos comunes de aplicación directa e inmediata, a partir de compartir experiencias, conocimientos y mejores prácticas dentro de un tema o disciplina."

El planteamiento era y es “rompedor”, igual que ha sido la experiencia de las nueve personas que hemos participado en la Comunidad de Práctica “VALORA+”, que es la iniciativa concreta que en la que hemos participado las valoradoras de Málaga.

¿Cómo se inicia la Comunidad?

A la vuelta del taller, se presenta la iniciativa a la Jefatura de Servicio, al objeto de adquirir el compromiso de la organización para facilitar la convocatoria y desarrollo de la comunidad. Obtenido este compromiso, el primer paso fue hacer una presentación de lo que eran la CoPs, y la intención de crearla entre los profesionales de la valoración de la

dependencia. El segundo paso, fue realizar una convocatoria abierta a todas las profesionales a formar parte de ella, respondiendo en un principio nueve personas.

En este encuentro, se hizo una presentación más profunda en la iniciativa, una visulización de ejemplos de diferentes CoPs en marcha, y de un primer acercamiento a cuales podrían ser nuestras metas. Era el momento del diálogo, del acercamiento, o como algunos los hemos llamado, el momento “pre-Zero”.

De las nueve personas más el dinamizador que asisitieron a este primera convocatoria, solo una decidió no continuar. Era el momento de convocar formalmente nuestro “Momento Zero”, realizándo nuestro “Canvas” en dos sesiones. Y a partir de ahí, un trabajo que nos ha llevado hasta el 30 de julio, donde se ha presentado el producto final al conjunto de valoradoras.

¿Cuáles han sido los hitos de la Comunidad?.

La CoP “Valora +” hemos tenido doce encuentros presenciales desde el mes de enero al mes de junio, concluyendo su trabajo en el mes de julio con la presentación del producto final a la organización (Jefa de Servicio), y al resto de compañeras (valoradoras).

El “Momento Zero” y la elaboración del “Canvas”, fue el primer hito. La metodología propuesta para hacer nuestro plan de acción era novedosa. El miedo a afrontarlo, fue superado desde el primer minuto, las ganas nos daban la energía necesaria.

Empezamos nuestras tareas individuales y colectivas con muchas ganas, pero vista desde la experiencia obtenida en estos meses, con unas metas imposibles de abarcar. Esos momentos los definimos como necesarios, ya que en ese caminar, el grupo fue ganando en cohesión y capacidad. Fuímos empoderándonos en lo intangible, para poder tomar conciencia de lo que las Comunidades de Prácticas realmente ofrecen: construir tangibles desde la experiencia.

Y fue en ese camino, casi en la mitad del mismo, cuando retomamos nuestro plan de acción. Y un hito muy importante, decidimos conocer lo que el resto de compañeras pensaban, y que hacían ellas para afrontar el día a día de nuestro trabajo. En el ANEXO I se recoge la dinámica usada.

Ese es un momento donde se produce diversos “saltos”. Por un lado, colectivizamos la propiedad del producto final fuera el que fuera. Y por otro lado, tomamos conciencia que tenemos que poner en valor la experiencia acumulada, construyendo productos para

responder dos carencias sentidas y expresadas: qué hacemos y cómo lo hacemos.

Y en ese camino, hemos respondido a las dos preguntas.

¿Qué hacemos?.

Se ha identificado las tres fases de nuestro proceso, con su definición, las acciones que incluyen, y un registro de las dificultades y diferentes estrategias que se plantean de forma individual. El ANEXO II recoge las tres fases y todas las propuestas.

De la sistemación y análisis de estas aportaciones, se han identificados cuestiones que nosotros mismos podemos implementar, y otras que dependen de la organización.

Dentro de las cuestiones que dependen de nosotros mismo, hemos creado dos subproductos que vienen a mejorar cómo lo hacemos. Y entre las cuestiones que estan fueran de nuestra incidencia, hemos identificado ocho propuestas en las que queremos influir.

¿Cómo lo hacemos?.

Identificadas tres fases de nuestro trabajo, centramos nuestros subproductos en la primera fase, la de programación.

- **La Carga de trabajo**

La valoración de la dependencia se realiza en una visita domiciliaria a la persona solicitante. Cada valoradora, recibe una carga de trabajo con un número de personas que tiene que valorar en función de unos objetivos semanales. Esta carga de trabajo está en torno a los cincuenta registros, con diferentes datos de identificación.

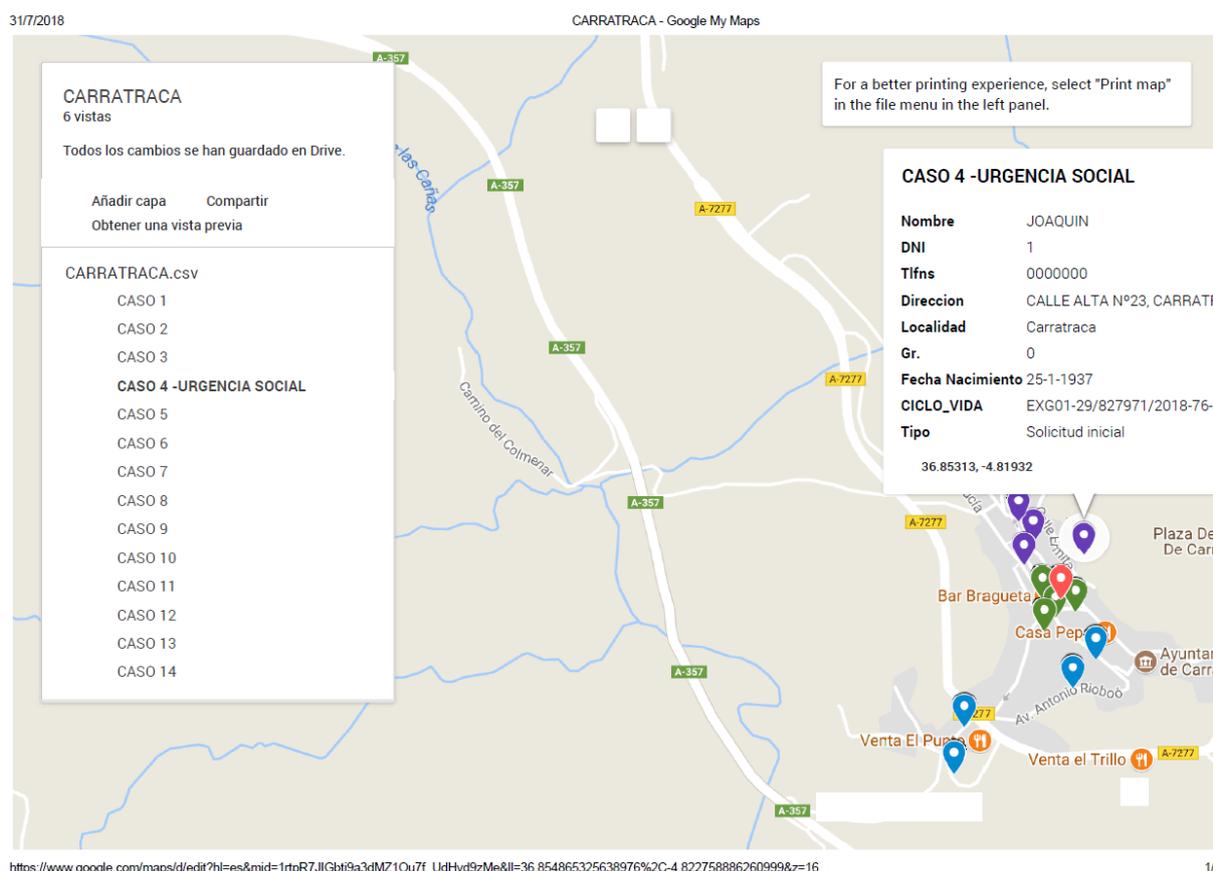
Los casos a valorar están distribuidos por el territorio provincial, en numerosas ocasiones con una alta dispersión (en el mismo municipio, o entre diferentes).

La organización de esta carga es un trabajo previo, que se percibe como no valorado en la dificultad que conlleva. En todo caso, la localización del caso, y el contacto previo a la concertación de la cita, supone una inversión de tiempo importante.

La CoP ha conseguido que la organización envíe la carga además del formato tradicional (PDF), en un formato (hoja del cálculo) que nos permite su “manipulación”. Esto en sí, ya es una mejora para el trabajo diario, pero el valor añadido es que nos has permitido trasladar la información a una aplicación gratuita de geolocalización.

Así, creamos mapas de trabajo, donde tenemos el conjunto de registros localizados, facilitándonos la organización de rutas de trabajo, distribuyendo los casos por cercanía y accesibilidad. Desde el mismo mapa, tenemos acceso a los datos de contacto, pudiendo editar en el toda la información que necesitamos con los elementos que individualmente creamos necesarios.

Un ejemplo sería del producto final de una carga de trabajo geolocalizada, creando rutas (tres identificadas con diferentes colores), y con indicaciones (ejemplo: urgencia social).



En la actualidad, son 34 valoradoras, que al año realizan más de diez mil visitas. Por tanto, esta herramienta nos facilita la fase de programación.

- **La organización de las citas.**

Un segundo producto, ha sido la creación de un tutorial de como aprovechar diversas aplicaciones que posee nuestra herramienta de trabajo (ordenador-tablet).

En el ANEXO III se recoge todas las opciones.

Las propuestas con las que queremos influir

En el proceso de análisis de los problemas de las diferentes fases de nuestro trabajo, se ha recogido 8 propuestas que están en el espacio de la organización. Con su identificación, queremos influir en ellas, queremos indicar a la organización cuales son las propuestas de mejoras centradas en nuestro trabajo y que parten de nuestra propia experiencia.

Estas propuestas forman parte del vídeo de presentación, y se le ha presentado oficialmente a la Jefa de Servicio. La organización se ha comprometido a estudiarlas, y hacer su propio plan de acción para ver cuales puede atender.

Este es el documento de síntesis, presentado a la Jefatura de Servicio, al conjunto de compañeras, y que forma parte del vídeo.

SUGERENCIAS DE MEJORA PARA EL PROCEDIMIENTO DE VALORACIÓN DE LA DEPENDENCIA DIRIGIDO A LA ORGANIZACIÓN

Desde la COPS VALORA +, un grupo de compañeras/os profesionales de la valoración de dependencia venimos trabajando con el objetivo de mejorar en el desarrollo de nuestra labor profesional y ser más eficientes y eficaces cada día, intentando minimizar los obstáculos a los que nos enfrentamos habitualmente y poder aprender los unos de los otros en este afán de mejora.

Desde esta perspectiva y después de una fase de estudio e investigación hemos concluido que hay cuestiones que nosotras/os mismas/os podemos implementar, pero hay otras que se nos escapan y están fuera de nuestro control.

Es por esto por lo que queremos poner en conocimiento de la organización cuestiones que nos podrían ayudar a mejorar a todas/os. Sugerimos las siguientes propuestas de mejora:

- Demandamos que las bases de datos estén actualizadas. Se detectan errores en la carga de trabajo de forma continuada (datos erróneos, personas fallecida o ya valoradas, etc.).
- Facilitar que la carga de trabajo se proporcione en formato excel para desarrollar mapas de localización en la aplicación "google maps", así como para la explotación de los datos a nivel administrativo.
- Mejorar la coordinación sociosanitaria, intentado establecer un protocolo que incluya:
 - Espacios de coordinación real con encuentros entre profesionales de referencia (Valorador/a con otros profesionales).
 - Que desde el SVD se garantice que tanto los Informes de Condiciones de Salud como los complementarios (Salud Mental, menores de edad...), previos y posteriores a la valoración, estén disponibles para el personal valorador en tiempo razonable y con la información necesaria.

- Poner en valor el tiempo empleado en las tareas administrativas y de gestiones habituales, así como en aquellas sobrevenidas.
- Que se establezca una figura profesional de referencia dentro del Órgano de Valoración, que sea estable y con disponibilidad directa, para consulta de dudas de valoración en el sentido más amplio y así facilitar la toma de decisiones consensuada.
- Realización de un folleto informativo, en el que se explique qué es la dependencia y el itinerario a seguir por parte de la persona solicitante (desde la solicitud hasta el disfrute del recurso), ofreciendo el teléfono de contacto en las distintas fases. Se propone la idoneidad de establecer un único número de teléfono en el que se pueda obtener información sobre el estado del expediente en cualquier fase.
- Establecer reuniones formativas periódicas que versen sobre la unificación de criterios del BVD y EVE, así como sobre el procedimiento de valoración.
- Realización de cursos específicos sobre optimización de la herramienta informática y otros de interés con respecto a las nuevas tecnologías, para poder sacar el máximo rendimiento de esta herramienta de trabajo ya que muchos/as desconocemos su potencial.

INTEGRANTES COMUNIDAD DE PRÁCTICAS

VALORA +

El vídeo de presentación

En los inicios de nuestra Comunidad, una idea que nos motivo en nuestro trabajo, fue visionar las llamadas “narrativas digitales” de otras CoPs.

Y ni cortos ni perezosos, nos lanzamos a montar nuestra propia narrativa digital. Con conocimientos informáticos básicos, y sin tener idea de como montar un vídeo, se tiró de imaginación e ilusión, invirtiendo un tiempo muy importante, e involucrando a numerosas personas que forman parte de nuestras redes familiares y sociales. El trabajo colaborativo llevado a su máximo grado.

El trabajo final, independientemente del resultado en cuanto a su calidad, ha sido el reflejo de la importancia del grupo, del equipo, de como la suma individual de los esfuerzos, multiplica los efectos. Pero en este caso, creemos que nos ha quedado un resultado pedagógico y atractivo, con lo que los efectos de satisfacción aumentan.

El vídeo tiene varias partes, y que os resumimos en el “Guión de la presentación”.

Hemos creado un Canal de Youtube, “Comunidad de practicas Valora Más Málaga”. En el se ha colgado nuestra narrativa digital.

Vídeo: <https://youtu.be/238kUFrvTml>

GUIÓN DE LA PRESENTACIÓN

1º Iniciamos presentación con las siguientes palabras (grabadas -me gusta más esta idea- o escritas con voz)

Desde la CoP VALORA+, un grupo de compañeras y compañeros profesionales de la Valoración de dependencia, venimos trabajando con el objetivo de mejorar en el desarrollo de nuestra labor profesional.

A lo largo de varios meses, hemos realizado labores de estudio e investigación sobre la manera de abordar nuestro trabajo cotidiano y las dificultades que nos encontramos en cada fase; así como las estrategias que cada uno hemos ido desarrollando, para minimizar estos obstáculos a los que nos enfrentamos.

Desde esta perspectiva, hemos concluido que hay cuestiones que nosotros y nosotras mismas podemos implementar, para desarrollar este proceso de mejora, pero hay otras que se nos escapan y están fuera de nuestro control.

A continuación os presentamos el resultado de nuestro trabajo en el que :

Mostramos, en primer lugar, estas cuestiones para cuya solución necesitamos de la implicación y compromiso de la organización.

Y compartimos, en segundo lugar, todas aquellas Ideas que pensamos van a facilitarnos el trabajo, y que en esta primera etapa de la CoP se han centrado en la fase de Programación.

Para finalizar queremos dar las gracias a nuestras y nuestros compañeros de valoración, que desde su experiencia han contribuido a esta tarea, aportando interesantes cuestiones. Aún podemos aprovechar este conocimiento compartido y extraer de él nuevas ideas que nos empoderen, por lo que desde la COP os animamos a participar.

2º Aparece video sobre las demandas a la organización

3º Aparece video sobre la fase de Programación: aparecen sucesivamente las distintas ideas que aportemos y la última enlaza con el video de Google Maps

4ª Aparece mensaje de despedida con las siguientes palabras junto a la foto del grupo, sucesivamente en este orden.

Compartir=Aprender=Mejorar

foto del grupo

CoP VALORA+

¿Y ahora qué?.

Las evaluaciones individuales, y la evaluación colectiva, concluye que la experiencia de crear y hacer caminar la Comunidad de Práctica, ha sido muy positiva.

El compartir conocimientos entre compañeras, es una necesidad demandada de siempre, y la CoP nos ha dado el espacio y la metodología para autorganizarnos y autogestionarnos. Esta metodología, en la que hemos contado con la dinamización y asesoramiento del personal técnico del IAAP, nos ha dado la capacidad suficiente para “hacer” y no solo “estar”. Y en ese “hacer”, hemos sabido adaptarnos a nuestras posibilidades, resultado unos productos que los vemos útiles para nosotras y nuestras compañeras, y de los que la propia organización se va a ver beneficiada.

En este camino, se han identificado necesidades en las que profundizar en próximas ediciones de nuestra Comunidad, y porque no, en otras comunidades de valoradoras que puedan crearse.

Podemos concluir confirmando lo que Marco Polo decía: "*...sin la interacción inteligente de todas esas personas generando el conocimiento que necesitan, no hay solución, no hay arco. No hay puente.*"

Hemos empezado a construir nuestro puente.

ANEXO I: REUNIÓN VALORADORAS

DINÁMICA A REALIZAR

1º VANESSA hará una breve explicación sobre que es una Cop, como hemos constituido la nuestra y el trabajo que estamos haciendo. La charla será motivadora, para que vean interesante colaborar en lo que le pedimos, haciéndoles ver lo importante que puede ser su aportación; destacando que es un trabajo basado en nuestra experiencia, que vamos a aprovechar para enriquecernos mutuamente en nuestra práctica profesional, a través de los productos que vayamos creando. (*Vanessa redacta el contenido*)

LAS COMUNIDADES DE PRACTICAS:“ LAS COPS “

Datos, definiciones : Manuel Muntada .

¿QUE SON ?

Grupo de personas que comparten conocimientos en torno a una necesidad o una idea de mejora,... ...con la finalidad de enriquecerse mutuamente, aprender y crecer... ...mientras buscan cómo resolver esa necesidad o vehiculizar la idea de mejora.

BASICAMENTE SOMOS UN GRUPO DE COMPEÑERAS /O JOSE CARLOS , .LOLI, PASTORA , PILAR , MA ANGELES , MARIA ,CARMEN ,TRINI Y VANESSA QUE NOS ESTAMOS REUNIENDO DE MANERA REGULAR , UNAS DOS VECES AL MES Y TRABAJAMOS PARA INTENTAR GENERAR UN CONOCIMIENTO DESDE NUESTRA PROPIA EXPERIENCIA , CON LA IDEA DE MEJORARLA Y ENRIQUECERNOS A NOSOTRAS MISMAS , COMO COLECTIVO Y QUE PUDIERA SER UTIL A OTROS COMO TRABAJADORES /AS , A LOS BENEFICIARIOS Y AL SISTEMA EN GENERAL.

La esencia de una CoPS ----- PROPIEDAD VOLUNTARIEDAD AUTOGESTIÓN
SENTIMIENTO DE -----

LO ATRACTIVO DE ESTO :

[Nuevos modelos de aprendizaje]

Autonomía de las personas Subscripción vs prescripción De igual a igual [P2P]

Escenarios alternativos

NUESTRO OBJETIVO GENERAL ES :

*** COMPARTIR NUESTRAS ESTRATEGIAS PERSONALES , YA SEAN LAS EXITOSAS Y LAS QUE NO LO SON TANTO ,PARA PODER PARA PODER LLEGAR A SOLUCIONES MAS GLOBALES Y GENERAR CONOCIMIENTO**

LLEGAR A UN PROCEDIMIENTO MAS HOMOGENEO , YA SABEIS QUE POR LAS CARACTERÍSTICAS DE NUESTRO TRABAJO , ESTAMOS MUY ACOSTUMBRADAS A ENCONTRAR POR NOSOTRAS MISMAS , RESPUESTAS , QUE IGUAL¿POR QUE

NO, PUEDEN SER RESPUESTAS QUE NOS VALGAN A OTRAS??? ...

COMO POR EJEMPLO , COMPAÑERA QUE LLEVA UNA AGENDA EN LA PROPIA TABLET , MANERAS DE REALIZAR RUTAS , MUY PRACTICA Y EN LAS QUE SE VEN DE UN SOLO VISTAZO LA CARGA DE TRABAJO QUE TENEMOS, MANERAS DE PREGUNTAR A NUESTROS SOLICITANTES DETERMINADAS CUESTIONES ...AL FIN Y AL CABO “LOS TRUCOS DE CADA UNA “

COMO LO HACEMOS :

**BUSCAMOS UN TEMA QUE SEA DE INTERÉS COMÚN, BIEN CONSENSUADO POR EL GRUPO O INCLUSO PUEDE SER INDUCIDO .
TODAS/ OS APORTAN DE IGUAL A IGUAL ,Y NOS AUTOGESTIONAMOS , HAY UNA PERSONA DINAMIZADORA .**

**A TRAVES DE TÉCNICAS COMO EL CANVAS ,LLUVIA DE IDEAS , ENTREVISTAS ,PUESTAS EN COMÚN , CUESTIONARIOS ...
ELABORAMOS UN PRODUCTO O SUBPRODUCTO .
HEMOS CONOCIDO OTRAS EXPERIENCIAS DE OTRAS COMUNIDADES QUE HAN ELABORADO PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN ,O GUIAS DE COMO ACTUAR ANTE DETERMINADAS SITUACIONES .
EJ . VIDEO DE LOS POLLOS , O SOBRE PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN EN JUZGADOS DE VICTIMAS DE VIOLENCIA DE GENERO ,MALOS TRATOS**

ES POR ELLO QUE AHORA OS VAMOS A PEDIR VUESTRA COLABORACIÓN , (CARMEN) , QUEREMOS DECIROS QUE LO IMPORTANTE DE ESTO ES HACER ALGO DESDE NOSOTRAS PARA NOSOTRAS (PRINCIPALMENTE) , SABEMOS QUE SON TIEMPOS DIFÍCILES , NO PRETENDEMOS SOBRECARGAR A NADIE NI CREAR FALSAS EXPECTATIVAS , PERO SI QUE NOS PODÁIS DEDICAR MEDIA HORA CON EL MÁXIMO CARIÑO A LO QUE OS VAMOS A PROPONER

GRACIAS !!!

2º CARMEN explicara la dinámica para hacer el ejercicio:

Ante todo gracias por vuestra colaboración. Como bien ha explicado Vanessa, lo importante de esto es hacer algo desde nosotras, para nosotras. Como no queremos dar más carga de trabajo del que ya tenemos, solo os vamos a pedir que nos dediquéis, con cariño, un pequeño rato esta mañana participando en un ejercicio, que por supuesto es voluntario.

Vamos a repartir unas fichas (lo harán TRINI, M.^a ÁNGELES Y PILAR) en las que pedimos que reflejéis aquellas dificultades que encontráis cada día en nuestro trabajo, así como las estrategias que empleáis para superarlas. Las fichas son 3, cada una corresponde a las fases en las que hemos dividido nuestro trabajo: Programación, Valoración y Consolidación. Además de unas instrucciones para cumplimentar las fichas, en las que hemos descrito lo que entendemos por cada fase.

Para que sea más fácil el trabajo vamos a dividirnos en 3 grupos de unas 10 personas. (En este momento nos dividimos).

INSTRUCCIONES

Haz tu aportación en cada fase sobre dificultades y estrategias relacionadas con nuestro trabajo cotidiano.



3 aportaciones



5 aportaciones

Para situarnos, delimitamos cada fase de la siguiente forma:

- **Fase de Programación:** comprende todas las actividades a desarrollar, previas a la valoración, para la preparación del trabajo semanal. Desde el momento en que se recibe la carga de trabajo hasta que se conciertan las citas con los solicitantes/familiares/profesionales.
- **Fase de Valoración:** comprende la visita a la persona solicitante en un entorno estructurado (domicilio, residencia, hospital, etc), así como las acciones complementarias para ampliar y contrastar la información obtenida, realizadas en el mismo domicilio. Desde que se localiza la vivienda/residencia, hasta que salimos.
- **Fase de Consolidación:** comprende el periodo desde que se acaba la visita de valoración en el domicilio, hasta que se consolida en el sistema GCA2; incluyendo todas las gestiones adicionales para completar la información -realizadas fuera del domicilio-, así como las actuaciones para dar reporte al Servicio de Valoración del trabajo realizado.



Intenta **relacionar dificultad con estrategia**, uniéndolas con una línea. En caso de tener la dificultad y no la estrategia, o al contrario, refléjalo igualmente.
¡¡¡¡Todo lo que aportes es importante!!!!

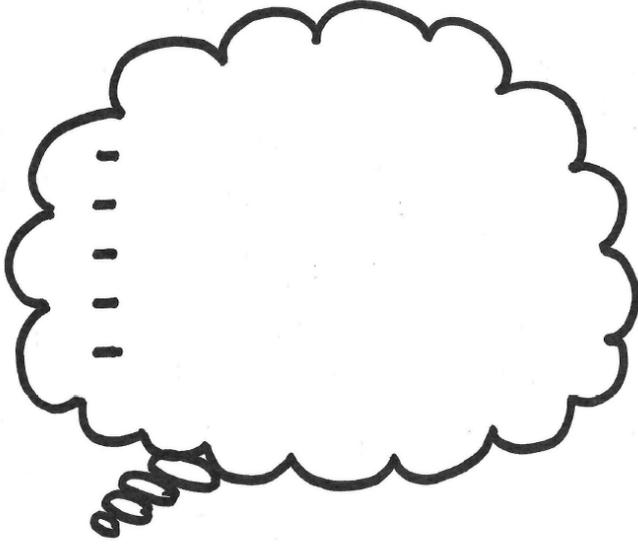


Aquí podrás anotar cualquier otra cuestión que consideres de interés

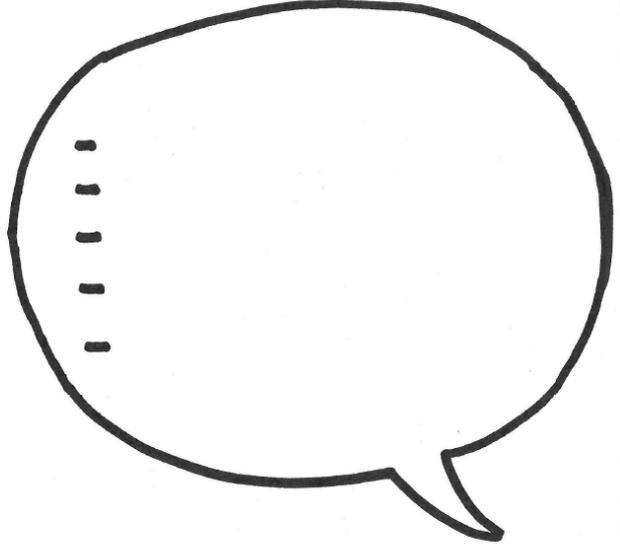


FASE DE PROGRAMACIÓN

DIFICULTAD



ESTRATEGIA

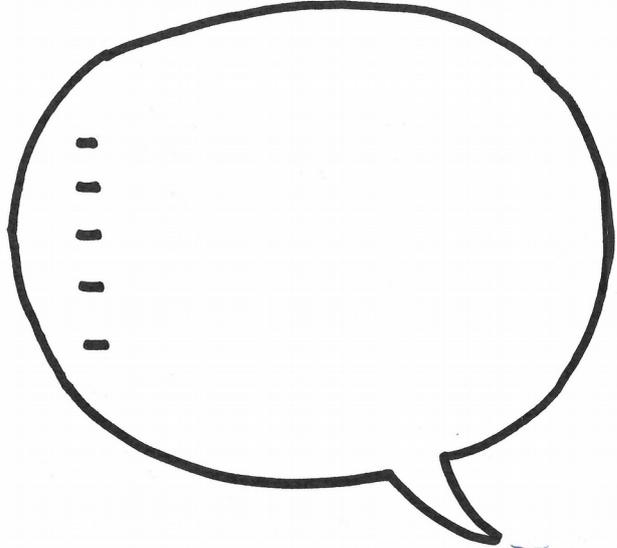
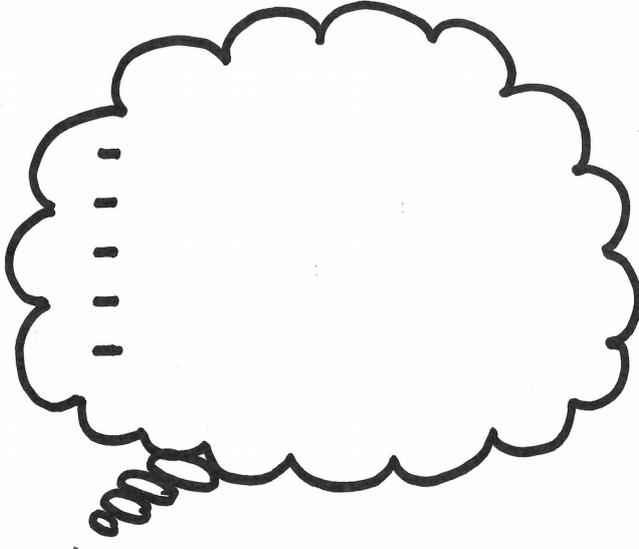




FASE DE VALORACIÓN

DIFICULTAD

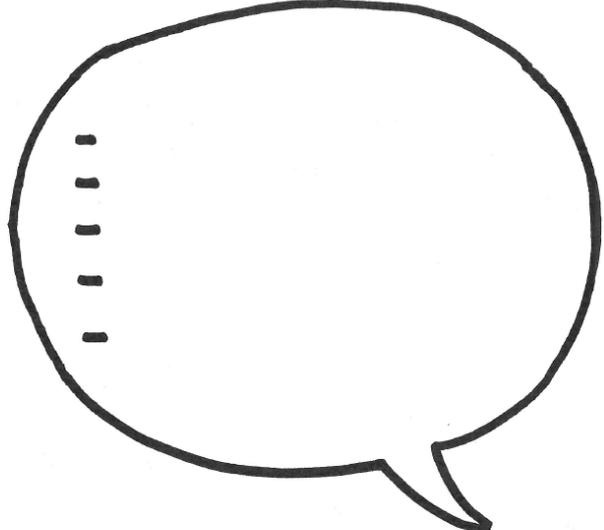
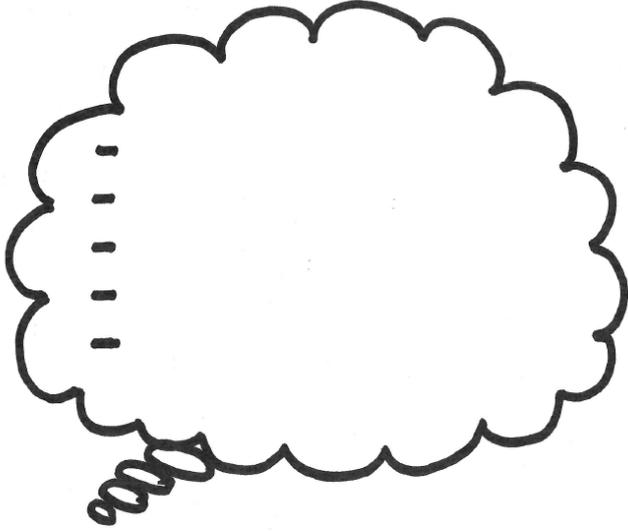
ESTRATEGIA



FASE DE CONSOLIDACIÓN

DIFICULTAD

ESTRATEGIA



TRINI, M.^a ÁNGELES Y PILAR serán las dinamizadoras y van a ir rotando por los grupos, para explicar todas las dudas que surjan con respecto a cada fase y a como rellenar la ficha.

Aunque estemos en grupo el trabajo se va a hacer de forma individual. Para rellenar cada fase dispondremos solo de 10 minutos; después pasamos a la siguiente.

Vamos a tomarnos unos minutos para leer las instrucciones y aclarar las dudas y comenzamos a cronometrar el tiempo.

3º Finalizado el ejercicio, recogemos todas las fichas, dando las gracias nuevamente por la participación, e invitando a que sigan haciéndolo en adelante, cada vez que surja algún tema en su práctica cotidiana.

Facilitamos dirección de correo electrónico de valora+.

Tiempo total estimado para el ejercicio: 1 hora aprox.

- Introducción: 5 minutos
- Explicación dinámica, reparto fichas y formación grupos: 10 mts.
- Desarrollo dinámica: 35 minutos (5 minutos para dudas, 10 minutos para rellenar cada fase)

- Finalización: 5 minutos

ANEXO II: DEFINICIÓN, ACCIONES, DIFICULTADES Y ESTRATEGIAS EN LAS DIFERENTES FASES DEL TRABAJO DE VALORACIÓN DE LA DEPENDENCIA.

FASE DE PROGRAMACIÓN

1.- DEFINICIÓN:

La fase de programación consiste en la preparación previa a la valoración del trabajo semanal.

Por tanto, es la fase que abarca desde el momento en que se recibe la carga de trabajo hasta que se concertan las citas con los solicitantes/familiares/profesionales.

2.- ACCIONES QUE SE INCLUYEN:

ACCIÓN 1.- Recepción y comprobación de la carga de trabajo enviada desde el servicio de valoración de la dependencia.

ACCIÓN 2.- Preparación de las rutas, que sean lo más eficiente posible, según direcciones, valoraciones prioritarias o urgentes, patologías/edad de los solicitantes, valoraciones con la presencia de otro profesional, etc.

ACCIÓN 3.- Contacto telefónico para concertar la cita de la visita de valoración.

ACCIÓN 4.- Preparación de la visita: consulta de informes de condiciones de salud y ampliación de conocimientos sobre los diagnósticos menos habituales, consulta de los informes complementarios (privados de salud, sociales, de salud mental, psicológicos...), consulta de las valoraciones anteriores en caso de revisiones, confirmación de citas en el GCA2, preparación del formato del informe de valoración (pdf), si procede, cumplimentación cuadro de estadística y preparación de la agenda en papel o en formato digital.

3.- CUADRO DE REGISTRO DIFICULTAD/ESTRATEGIA

DIFICULTAD/PROBLEMA	ESTRATEGIA
<u>ACCIÓN 1: RECEPCIÓN Y COMPROBACIÓN DE LA CARGA DE TRABAJO</u>	
1.1.- Cargas de trabajo con pocos registros de solicitantes X	
1.2.- Cargas de Trabajo con errores de filtro (solicitantes fallecidos, ya valorados, con	1.2.1. Recabar información, si es posible, en diligencias previas, o consulta de

<p>cambios de domicilio) o con otros datos sin actualizar...XXXXXXXXXXXX</p>	<p>teléfonos en el informe de salud X 1.2.2. Disponer de más tiempo para gestiones administrativas.</p>
<p>1.3. Dificultad para organizar la información de la carga debido al formato X</p>	<p>1.3.1. Convertir el documento PDF en EXCEL y trabajar con columnas para organizar las zonas y direcciones.</p>
<p>1.4. Listados de la carga con letra pequeña para imprimir y al subir nueva carga se desordenan los registros.</p>	<p>1.4.1 Mejorar las habilidades informáticas 1.4.2. Trabajar sobre un mismo listado hasta completar la carga y añadir solo lo nuevo; no imprimir el listado completo. X</p>
<p>1.5 Dificultad para acceder a toda la información por la existencia de tantos programas.</p>	<p>1.5.1. Desarrollo de un programa informático que integre toda la información necesaria para la valoradora X</p>
<p>1.6. Valoraciones a realizar en sitios/pueblos/barrios cercanos y asignadas a más de un valorador.</p>	<p>1.6.1.Desde el SVD asignar a un mismo valorador los domicilios cercanos aunque en la zona estén valorando varios.</p>
<p><u>ACCIÓN 2: PREPARACIÓN DE LAS RUTAS</u></p>	
<p>2.1. Incapacidad para completar una ruta en tiempo razonable y que sea eficiente debido a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Una carga insuficiente - Imposibilidad de contacto telefónico en el momento de la programación - Indicaciones urgentes o prioritarias del SVD - Criterio de programación en función de la "tabla baremo a aplicar" y del diagnóstico (di/em-df, menores, patologías poco habituales...) - Cambios sobrevenidos posteriores a la programación (anulación de citas, convocatoria de reuniones...) - Fallos informáticos. 	<p>2.1.1 Seleccionar una franja horaria adecuada en la que resulte más fácil contactar con los solicitantes/familiares (horario cercano a mediodía, a primera hora de la mañana, por las tardes..) X</p> <p>2.1.2. Incluir en la carga de trabajo información sobre el grado</p> <p>2.1.3. Programar cada día no más de un caso di/em o un menor</p> <p>2.1.4. Desde el SVD realizar el envío de cargas de trabajo que se ajusten a las posibilidades del valorador: de la misma zona y con un nº deseable de valoraciones</p> <p>2.4.5. Desde el SVD complementar las cargas de trabajo con envíos posteriores.</p> <p>2.4.6. Desde el SVD verificar los datos que obren en el expediente del solicitante y actualizarlos.</p> <p>2.4.7. Que se establezcan cauces de comunicación más eficientes entre el SVD y los valoradores.</p>
<p>2.2.Dificultad para coordinarnos con otros profesionales en visitas de valoración</p>	<p>2.2.1.- Evitar intermediarios para concertar la cita y contactar directamente con el</p>

conjuntas	profesional. 2.2.2.- Flexibilizar la planificación
2.3.- Dificultad añadida de los compañeros que trabajan fuera de su zona asignada o zonas de campo o en varios pueblos lo que implica un mayor tiempo de desplazamiento y complejidad para localizar los domicilios por desconocimiento de la zona XXXXXXXXX	2.3.1. Uso de google maps XXX 2.3.2. Avisar con mayor antelación de las incursiones esporádicas en los pueblos. 2.3.3. Acordar con el solicitante/familiar un punto de recogida.
2.4. Valoración de menores que no pueden estar por la mañana en el domicilio.	2.4.1 Ofrecer justificante de presencia en la valoración para colegio o trabajo. 2.4.2. Concertar la cita a primera hogar de la mañana. 2.4.2. Si no es posible lo anterior, concertar la cita por la tarde
2.5. Dificultad para organizar la ruta de forma eficiente por la dispersión geográfica o por zonas de poco volumen de valoraciones. XXX	2.5.1. Reducción de objetivos. 2.5.2. Habilidades informáticas para manejar programas de localización. 2.5.3. Esperar a tener una carga más abundante para su asignación o solicitar su ampliación al SVD. 2.5.4. Si se trata de valoraciones en pueblos programarlas según nos coja de paso.
2.6. Dificultad para poder acudir a las instituciones a valorar o a recabar información con profesionales en una franja horaria adecuada. (Residencias, colegios, SS.CC.)	2.6.1. Ajustar horario 2.6.2. Reducir objetivos
<u>ACCIÓN 3: CONTACTO TELEFÓNICO PARA CONCERTAR CITA</u>	
3.1.- Cuando el solicitante no muestra interés por concertar la cita porque no quiere ser valorado.X	3.1.1.- En caso de desinterés por ser valorado, oído el argumento del solicitante, se hace un esfuerzo por informar del objetivo de la visita y proporcionar la posibilidad de renuncia a la valoración una vez el valorador en el domicilio. X
3.2.- Falta de comprensión por parte del solicitante del motivo de la visita por	3.2.1.- Si tras consultado en el expediente y no encontrarse el teléfono adecuado se

<p>problemas cognitivos o barrera idiomática o cuando se evidencia necesidad de acompañamiento en la valoración, sin contar con otro contacto telefónico XXXXXXXXX</p>	<p>acude al domicilio con la cita sin confirmar. X 3.2.2. Intentar que el solicitante facilite teléfono de familiar o en su defecto, intentar localizarlo por otros medios (SS.CC., Salud Mental, SVD..) XXXX 3.2.3. Se toma la decisión de acudir al domicilio y tratar de resolver allí la incidencia. 3.2.4. Pedir al solicitante la presencia de intérprete o ayudarnos de traductor del teléfono móvil. 3.2.5. Avisar a vecino o familiar.</p>
<p>3.3. Incidencias no resueltas por parte del SVD con diligencias. Llamada no productiva.X</p>	<p>3.3.1. Incluir en soporte de la carga de trabajo una columna donde se especifique si tiene una incidencia no resuelta por parte del servicio.X</p>
<p>3.4. Dificultad para concretar horario de visita con el solicitante X</p>	<p>3.4.1. Intentar concretar la primera visita de la mañana. 3.4.2. Intentar adaptar nuestro horario a las necesidades concretas del solicitante</p>
<p>3.5. Cambio de domicilio que altera la ruta programada.</p>	<p>3.5.1. Recordatorio por carta desde el servicio de que las personas actualicen los datos. 3.5.2. Advertir de la necesidad de hacer los cambios de datos personales previamente.</p>
<p>3.6. Imposibilidad de localizar al solicitante por teléfono X</p>	<p>3.6.1. Pasar por el domicilio directamente XX 3.6.2. Contactar con SS.CC. Para recabar teléfono. 3.6.3. Contactar con vecino cercano si también es solicitante en la misma ruta.</p>
	<p>3.7.0 Anotar en la cita quien me atendió y la información relevante que me puede ayudar en la valoración (por ejemplo si me atiende la propia persona y dice que estaba comprando).</p>
<p>3.8. Tiempo invertido en hacer el seguimiento de la evolución de salud (situación de inestabilidad) o traslados temporales del solicitante</p>	
<p>3.9. Tiempo invertido en los solicitantes o familiares que se exceden en proporcionarnos información innecesaria por teléfono y es difícil cortar con ellos la comunicación.</p>	<p>3.9.1. En el contacto telefónico no presentarse como el valorador.</p>

<p><u>ACCIÓN 4: PREPARACIÓN DE LA VISITA</u></p>	
<p>4.1.-Tiempo invertido extra por consulta de valoraciones anteriores en las valoraciones de revisión. X</p>	<p>4.1.1.- Si la situación es similar a la valoración anterior se hace referencia a éste hecho en la nueva valoración o se puede copiar los comentarios bien parcial o íntegramente de algún grupo de actividades.</p> <p>4.1.2.- Para evitar contaminar la valoración actual puede ser recomendable no consultarla.</p>
<p>4.2.- Tiempo invertido en profundizar en el conocimiento de diagnósticos poco habituales</p>	<p>4.2.1.- Adaptación coherente de los objetivos con respecto a los tiempos de trabajo.</p>
<p>4.3.- Sentimiento de inseguridad ante el desconocimiento de las síntomas/secuelas que provocan determinadas patologías.</p>	<p>4.3.1.- Consulta previa de páginas especializadas sobre salud en internet.</p> <p>4.3.2.- Posibilidad de acceso a un profesional especializado (propuesta)</p> <p>4.3.3.- Consulta de informes complementarios en los que se reflejen las patologías y su sintomatología.</p>
<p>4.4.- Ausencia de informes de condiciones de salud u otros complementarios en el expediente o informes incompletos o desfasado. XXXXXXXXXXXX</p>	<p>4.4.1.- Solicitud al SVD para que los adjunte.X</p> <p>4.4.2.- Intervención del SVD para que solicite los informes en caso de que no se tengan disponibles o por protección de datos.</p> <p>4.4.3.- Incorporación a la documentación del valorador de un documento de petición de informes firmado por la persona responsable del SVD para la solicitud de informes a instituciones (propuesta al SVD).</p> <p>4.4.4.- En la llamada telefónica en la que se concierta la cita, solicitar a la persona responsable o solicitante que los tenga preparados y que adelante alguna información a este respecto XXXXX y en todos los casos de salud mental menores o</p>

	<p>cuando se estime oportuno.</p> <p>4.4.5.- Posponer la cita a la espera de que se adjunte el informe de condiciones de salud por parte del SVD siempre que no se considere valoración prioritaria o se demore en exceso la vista de valoración.</p>
<p>4.6. Necesidad de emplear mucho tiempo para trabajo administrativo.</p>	<p>4.6.0. Adjuntar las diligencias surgidas en la programación en el momento que se generan para no olvidarlas</p> <p>4.6.1. Otra organización del trabajo por parte del SVD, en cuanto a los objetivos. Acomodarlos al tiempo real que se invierte.</p>

Temas generales pendientes

- Transversalidad:

- integración del trabajo en la vida personal y familiar.
- Gestión del tiempo:
- kilometraje
- Trabajar en dos aplicaciones informáticas GCA y Gestisol-deberían unificarse. xxx
- Revisión muy seguida-desconocimiento del procedimiento para darle curso. Hacer visita previa sin valoración -tipo seguimiento-.
- Casos de riesgo que se detectan previa a la visita. Gestión con otros profesionales, visita acompañados
- Dificultades informáticas.
- Dificultad para localizar a los profesionales de SS.CC. para obtener información.
- Tiempo limitado
- Poco tiempo para las gestiones administrativas, de consulta de otras valoraciones, informes, etc.
- Uso de recursos propios
- Protocolización de la secuencia de actividades durante cada fase
- Ansiedad que nos genera cumplir los objetivos.XXXX
- Que se establezca desde el SVD algún mecanismo por el que el valorador pueda incorporar los datos nuevos obtenidos al programa informático de forma que sean útiles para actuaciones posteriores.

- Problemas de coordinación: Recepción de llamadas por parte de los profesionales de otras AAPP o sectores en cualquier momento o por parte de los solicitantes. Los otros profesionales le facilitan nuestro teléfono. Estrategia: Priorización del uso del teléfono corporativo.

FASE DE VALORACIÓN

1. DEFINICIÓN: Periodo que comprende la visita de la persona solicitante en un entorno concreto (domicilio habitual, residencia, hospital, etc) así como las acciones complementarias para ampliar y contrastar la información obtenida, realizadas en el mismo domicilio.

2. ACCIONES QUE SE INCLUYEN:

2.1. ACCIONES QUE SE LLEVAN A CABO EN EL DOMICILIO: Presentación de nuestra persona y lo que vamos a realizar, aclaraciones y dudas. entrevista, observación, comprobación directa, aplicación de pruebas y registro de la información.

2.2. ACCIONES COMPLEMENTARIAS: Entrevista con familiares, contacto con colegio, Salud Mental, SS.SS. Comunitarios y Especializados, otros.

DIFICULTAD/PROBLEMA	ESTRATEGIA
<ul style="list-style-type: none"> • DIFICULTADES: ENCONTRAR EL DOMICILIO X, PARA APARCAR EL VEHÍCULO X X X • RUTAS DISPERSAS X • ESTADO DE CARRETERAS 	<ul style="list-style-type: none"> • LLAMAR POR TELÉFONO A LA PERSONA PARA QUE INDIQUE/GUÍE HASTA EL DOMICILIO • PEDIR AYUDA A OTRA PERSONA DEL LUGAR • CONTEMPLAR EL TIEMPO REAL DE DESPLAZAMIENTO Y APARCAMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> • AUSENCIA DE LA PERSONA A VALORAR EN EL DOMICILIO X • AUSENCIA DE DOMICLIO 	<ul style="list-style-type: none"> • LLAMAR POR TELEFÓNO A LA PERSONA • CONTACTO CON OTRA PERSONA • REALIZACIÓN DE DILIGENCIA
<ul style="list-style-type: none"> • ENTORNO NO FAVORECEDOR: ✓ SUCIEDAD X X X X ✓ NO DISPONIBILIDAD DE ESPACIO ADECUADO (SILLA, MESA...) ✓ PRESENCIA DE ANIMALES QUE INTERFIEREN EN EL NORMAL DESARROLLO DE LA VALORACIÓN X X ✓ CONTAMINACIÓN ACÚSTICA X X ✓ PERSONAS DEL ENTORNO QUE OBSTRUYEN EL NORMAL DESARROLLO DE LA 	<ul style="list-style-type: none"> • REALIZAR LA VALORACIÓN A PAPEL • PEDIR EXPRESAMENTE ELEMENTOS QUE FACILITEN LA UTILIZACIÓN DEL PC • PEDIR EXPRESAMENTE QUE APARTEN EL ANIMAL, SI HUBIERA ALGÚN RUIDO, ETC • INTENTAR BUSCAR UN ESPACIO QUE GARANTICE LA VALORACIÓN, EN CASO CONTRARIO PLANTEAR LA

<p>VALORACIÓN X X X</p> <ul style="list-style-type: none"> MALESTAR DE LAS PERSONAS CON EL SISTEMA, SOMOS LA CARA DE LA ADMINISTRACIÓN X X SOLICIANTES "POCO ABORDABLES": CULPABILIZAN, Y RECLAMAN AL VALORADOR-A, SE COMPARAN CON OTROS, REALIZA RECLAMACIONES, ETC. 	<p>SUSPENSIÓN DE LA VALORACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> SUSPENDER VISITA Y COMUNICAR AL SERVICIO
<ul style="list-style-type: none"> PRIMER CONTACTO NEGATIVO PERSONA QUE DESCONOCE EL MOTIVO DE NUESTRA VISITA PERSONA CON RASGO DE DETERIORO COGNITIVO, O EN TRATAMIENTO POR EM O CON DIAGNOSTICOS COMO DEPRESIÓN, ANSIEDAD, DISTIMIA, SOLA O CON INFORMANTE NO ADECUADO X X PERSONA SOLA LIMITACIONES SENSORIALES PERSONA QUE TE RECHAZA CONOCIMIENTO DE FIGURA JURIDICA, GUARDADOR DE HECHO, REPRESENTANTE LEGAL, ETC 	<ul style="list-style-type: none"> PRESENTACIÓN DETALLANDO EL MOTIVO DE NUESTRA VISITA CONTACTAR CON FAMILIARES, INSTITUCIONES, ENTORNO, ETC), PARA PODER CORROBRAR LA INFORMACIÓN XX MANTENER ACTITUD TRANQUILA EXPLICARLE QUE EN CASO DE NO QUERER CONTINUAR CON EL PROCESO DE LA VALORACIÓN TIENE QUE FIRMAR UNA RENUNCIA DAR POSIBILIDAD DE VOLVER EN OTRO MOMENTO, Y PODER CONTACTAR CON UNA PERSONA DE REFERENCIA, ESPECIALMENTE EN CASO DE DETERIORO DI/EM X ESTABLECER CRITERIOS PARA ESTOS CASOS CONSULTAR GCA2
<ul style="list-style-type: none"> MEDIOS INFORMATICOS: ✓ NO CONEXIÓN INTERNET XX XX ✓ BLOQUEO DE APLICACIÓN Y OTRAS FUNCIONES DEL PCXX ✓ PÉRDIDA DE TIEMPO 	<ul style="list-style-type: none"> REALIZACIÓN EN OTROS SOPORTES (PLANTILLA PDF, WRITER, PAPEL, ETC)
<ul style="list-style-type: none"> PERSONA NO DISPONE DNI 	<ul style="list-style-type: none"> COMPROBAR CON OTROS DOCUMENTOS
<ul style="list-style-type: none"> NO SE CORRESPONDE EL INFORME DE CONDICIONES DE 	<ul style="list-style-type: none"> SOLICITAR INFORMES EN EL DOMICILIO QUE CORROBORE LA

<p>SALUD CON LA SITUACIÓN OBSERVADA Y/O LO QUE EXPRESAN, LO QUE CONLLEVA UN EMPLEO DE TIEMPO EXTRA QUE NO SE REFLEJA EN EL CÓMPUTO DEL TRABAJO X X X X X X X X</p> <ul style="list-style-type: none"> • CONTRADICCIONES ENTRE INFORMANTE Y PERSONA VALORADA CON DETERIORO COGNITIVO LEVE • LA FAMILIA APORTA NUEVOS Y NUMEROSOS INFORMES, Y NO HAY TIEMPO PARA LEERLOS • INEXISTENCIA GENERAL DE LOS INFORMES DE SALUD MENTAL X X X X 	<p>NUEVA PATOLOGÍA.</p> <ul style="list-style-type: none"> • SOLICITAR INFORMES AL SVD • EN CASO DE NO PODER LLEVAR A CABO LA FINALIZACIÓN DE LA VALORACIÓN, SE POSTPONE HASTA LA RECEPCIÓN DEL INFORME. REALIZAR DILIGENCIA INFORMANDO SOBRE EL ESTADO ACTUAL DE LA VALORACIÓN • ESTABLECER CRITERIOS • FALTA DE COORDINACIÓN SALUD Y EL SVD • REALIZAR ENTREVISTA POR SEPARADO • VALORAR OTRAS OPCIONES: UNA SEGUNDA VISITA. • PROTOCOLIZAR/ PROCEDER: COORDINACIÓN CON OTRAS INSTANCIAS
<ul style="list-style-type: none"> • DIFICULTAD PARA SISTEMATIZAR LA INFORMACION ANTE VALORACIONES COMPLEJAS (NUMEROSAS PATOLOGÍAS, ENFERMEDADES RARAS, MENORES, ETC). • DISCRIMINAR LA INFORMACIÓN A RECOGER Y QUE COMENTARIOS SON SUFICIENTES PARA ARGUMENTAR EN EL BAREMO X • FALTA DE INFORMACIÓN PARA CERRAR LA VALORACIÓN 	<ul style="list-style-type: none"> • PEDIR INFORMACIÓN A LA FAMILIA SOBRE ENFERMEDADES RARAS • TÉCNICAS DE REDACCIONES DE INFORMES • COMENTARIOS TIPOS QUE JUSTIFIQUEN CUESTIONES ESPECÍFICAS • TENER UNA ESTRUCTURA COMÚN PARA EL APARTADO DE OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> • FAMILIARES QUE OBSTACULIZAN LA VALORACIÓN X X X X X X X 	<ul style="list-style-type: none"> • INFORMAR SOBRE EL PROCESO DE LA VALORACIÓN. EN ALGUNOS CASOS, RECORDAR QUE EL RECORRIDO POR LA VIVIENDA PUEDE SER A SOLAS CON EL SOLICITANTE • FACILITAR UN TIEMPO Y ESPACIO

	<p>CON LA PERSONA DE REFERENCIA-CUIDADORA-O</p>
<ul style="list-style-type: none"> PERSONA QUE NO COLABORA, SIMULA, ETC. X X X X NO FACILITA EL RPOCESO DE LA VALORACIÓN. ALEGA INCAPACIDAD SIN JUSTIFICAR. LA PERSONA O FAMILIAR A VALORAR NO CONTESTA O SI LO HACE ES CON MONOSILABOS, UTILIZA RESPUESTAS CORTAS... 	<ul style="list-style-type: none"> PLANTEAR UNA CONVERSACIÓN SOBRE RUTINAS, DINÁMICAS X REGIRSE ESTRICTAMENTE A LAS PRUEBAS DEL BAREMO. CONSULTAR VALORACIONES PREVIAS. CONTRASTAR OTRAS FUENTES DE INFORMACIÓN EXTERNAS. COMENTARIOS PARA DISTENDIR LA SITUACIÓN, PREGUNTO POR GUSTOS, AFICCIONES, COMENTO ALGO QUE OBSERVO, INTENTO CREAR UN AMBIENTE MÁS RELAJADO Y DISTENDIDO, ETC. DESCONCERTAR A LA PERSONA, CAMBIANDO LA RUTINA DE LA VALORACIÓN, PARA QUE LA PERSONA NO PREVEA LO QUE SE VA A HACER. SEGUNDA VISITA SIN AVISAR. RECURSOS ALTERNANTIVOS PARA VERIFICAR SIN REALIZAR LAS PRUEBAS ESPECIFICAS. ENUMERAR DETALLES A OBSERVAR PARA PODER INFERIR
<ul style="list-style-type: none"> MENORES: DISCRIMINAR SI LA DIFICULTAD ES POR LA EDAD O PROBLEMA DE SALUD X VALORAR NIÑOS SUPONEN MÁS TIEJMPO, LLANTO, RABIETAS, NO COLABORAN, ETC. X X CONTACTO CON COLEGIOS, SUPONEN MUCHO TIEMPO 	<ul style="list-style-type: none"> COMPLETAR INFORMACION CON EL COLEGIO, INSTITUCIONES, RECURSOS DE SALUD, CAIT, FAMILIA, ETC- X HABLAR CON COMPAÑERAS-OS, MADRES Y PADRES EMPLEO MÁS TIEMPO
<ul style="list-style-type: none"> DETERMINAR FRECUENCIA EN ENFERMEDADES QUE CURSAN CON BROTES 	<ul style="list-style-type: none"> ESTABLECER UNA BATERIA DE PRENGUNTAS Y RESPUESTAS QUE FACILITEN OBTENER LA FRECUENCIA
<ul style="list-style-type: none"> COMO ABORDAR LAS PRUEBAS DE VERIFICACIÓN EN CASO DE PERSONAS ENCAMADAS. 	<ul style="list-style-type: none"> DETERMINAR EN QUE SITUACIONES SE PUEDEN OBIAR LA RELACIÓN DE PRUEBAS DE VERIFICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> DIFICULTAD EN LA 	

<p>COMUNICACIÓN: OTRO IDIOMA, DISCAPACIDAD SENSORIAL AUDITIVA, PERSONAS CON SORDO CEGUERA</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • TIEMPO LIMITADO. • OBJETIVOS QUE NO TIENEN EN CUENTA LA REALIDAD 	<ul style="list-style-type: none"> • REALIZAR TODAS LAS FASES MÁS RÁPIDO (CORRER MÁS) • NO HACER PRUEBAS • DISTRIBUCIÓN MÁS EQUITATIVA DE LAS VISITAS
<ul style="list-style-type: none"> • DUDAS EN PROCEDER CORRECTO 	<ul style="list-style-type: none"> • SIN ESTRATEGIA
<ul style="list-style-type: none"> • VALORACIONES EN RESIDENCIAS: TARDANZA PARA ATENDERNOS / PRISAS/ INTERPRUPCIONES, ETC. • DIFICULTAD PARA REFLEJAR LA AUTONOMÍA DE LAS PERSONAS VALORADAS EN CENTROS RESIDENCIALES 	<ul style="list-style-type: none"> • SIN ESTRETEGIA • REALIZAR PRUEBAS.
<ul style="list-style-type: none"> • AYUDAS TÉCNICAS NO PRESCRITAS QUE RECIBEN POR FAMILIARES 	<ul style="list-style-type: none"> • USO ADECUADO DE LAS AYUDAS TÉCNICAS POR OBSERVACIÓN Y NECESIDAD • CORROBORAR QUE SEAN PRESCRITAS EN ICS
<ul style="list-style-type: none"> • SITUACIONES FAMILIARES COMPLEJAS: ✓ LA FAMILIA EXPLICA PROBLEMAS DEL DEPENDIENTE Y ESTE NO RECONOCE. ✓ LA FAMILIA NO QUIERE HABLAR DELANTE DE LA PERSONA SOLICITANTE, POR CONFLICTOS ENTRE LA PERSONA A VALORAR Y FAMILIAR-ES 	<ul style="list-style-type: none"> • EN PRIMER MOMENTO REALIZO LA VALORACIÓN CON LA PERSONA, Y EN UN SEGUNDO LUGAR MANTENGO ENTREVISTA CON FAMILIAR-ES (EN LA PUERTA ANTES DE MARCAR, POR TELÉFONO O EN UNA SEGUNDA VISITA)
<ul style="list-style-type: none"> • DISPERSIÓN / DUDAS DE CRITERIOS X • BAREMO ABIERTO /AMPLIO/MUCHAS INTERPRETACIONES 	<ul style="list-style-type: none"> • REUNIONES DE APLICACIÓN DE BVD X • OPERATIVIZAR EL BVD • SESIONES FORMATIVAS
<ul style="list-style-type: none"> • SITUACIONES DE PELIGROSIDAD X X 	<ul style="list-style-type: none"> • PLUS PELIGROSIDAD

<ul style="list-style-type: none"> FALTA DE INFORMACION PREVIA SOBRE LA PERSONA, O FAMILIA X 	<ul style="list-style-type: none"> CONTAR CON INFORMES PREVIOS QUE APORTEN DATOS DE LA SITUACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> ENFERMOS TERMINALES EN CUIDADOS PALIATIVOS 	<ul style="list-style-type: none"> FILTRAR LOS CASOS, NO SON CASOS DE DEPENDENCIA, MÁS DE SALUD PROTOCOLO: PERSONAS EN SITUACIÓN TERMINAL, ACORTAR LOS PLAZOS (URGENCIA O EMERGENCIA SOCIAL)
<ul style="list-style-type: none"> AGOTAMIENTO MENTALX SINDROME DEL QUEMADO 	<ul style="list-style-type: none"> TENER MAS INFORMACIÓN SOBRE LOS CASOS, COORDINACIÓN. RELATIVIZAR SITACIONES Y TOMA DE CONCIENCIA DE QUE NO SON PROBLEMAS PROPIOS
<ul style="list-style-type: none"> PERSONAS EN SITUACIÓN DE INESTABILIDAD 	<ul style="list-style-type: none"> FALTA DE INFORMACIÓN DE ESPACIALISTA-PEDIR INFORMACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> SENSACIÓN DE BUROCRACIA. NO PODER SER SINCERA EN RELACIÓN A LA TARDANZA DE LOS SERVICIOS 	<ul style="list-style-type: none"> NO MENTIR, SER REALISTA, COHERENCIAS PROFESIONAL EN EL DISCURSO
<ul style="list-style-type: none"> PERSONA ACOSTADA EN LA PRIMERA VISITA 	<ul style="list-style-type: none"> ACORDAR CON LA PERSONA O FAMILIAR LA HORA DE LLEGADA PARA LA PRIMERA VISITA
<ul style="list-style-type: none"> CONCEPTO ERRONEO DE LEY DE DEPENDENCIA 	<ul style="list-style-type: none"> EXPLICAR QUE SE BASA EN LAS ABVD Y NO EN DISCAPACIDAD
<ul style="list-style-type: none"> PERSONA A VALORAR EN SITUACIÓN DE EMERGENCIA SANITARIA O FALLECIDA 	<ul style="list-style-type: none"> LLAMAR: TELEASISTENCIA, AMBULANCIA, 112 O 061
<ul style="list-style-type: none"> PERSONA DIEM O ENFERMEDAD MENTAL REQUIEREN MÁS TIEMPO 	<ul style="list-style-type: none"> HACER SOLO UNA AL DÍA, SEGUNDA VISITA, HACER LA 1ª MITAD DE LA VALORACIÓN Y EN LA SEGUNDA LA 2ª MITAD

FASE DE CONSOLIDACIÓN:

1. DEFINICIÓN: Comprende el periodo desde que se acaba la visita de valoración en el domicilio, hasta que se consolida en el sistema GCA2, incluyendo todas las gestiones adicionales para completar la información (realizadas fuera del domicilio), así como las actuaciones para dar reporte al servicio de valoración, del trabajo realizado.

2. ACCIONES QUE SE INCLUYEN:

- Completar los comentarios y marcajes del baremo, incluyendo: búsqueda de información complementaria, lectura de valoraciones previas.
- Contacto con instituciones/ recursos: Salud Mental, colegios, centros de día, etc.
- Consulta de dudas al SVD
- Realización de diligencias, estadística, código de gestisol, dietas, etc.

CUADRO DE REGISTRO

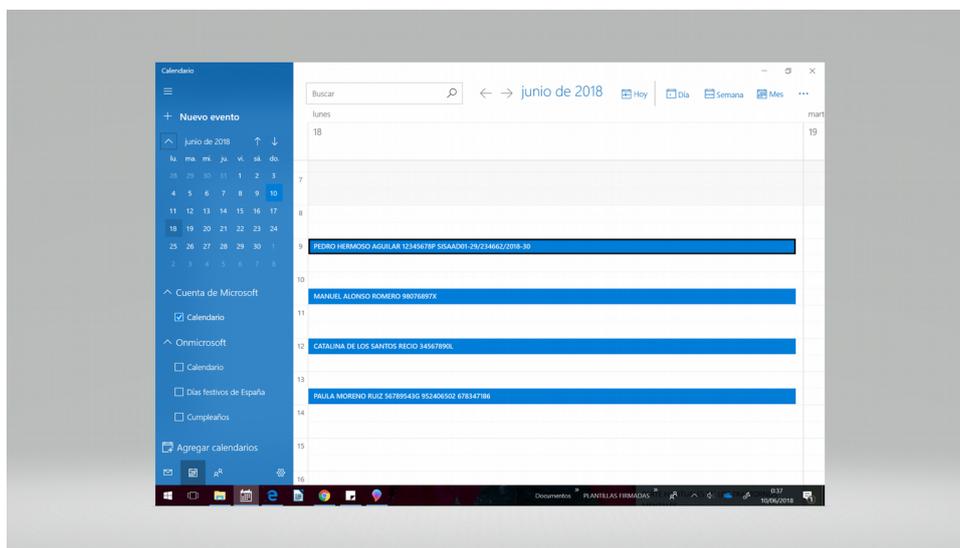
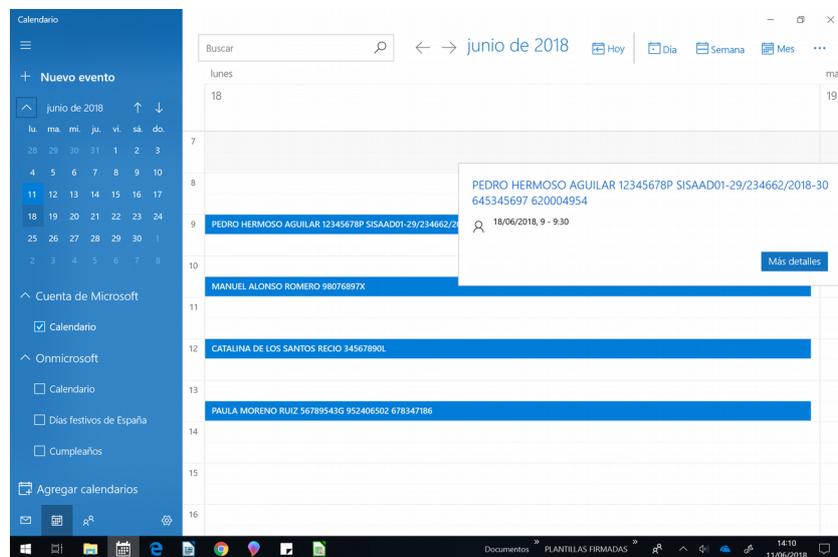
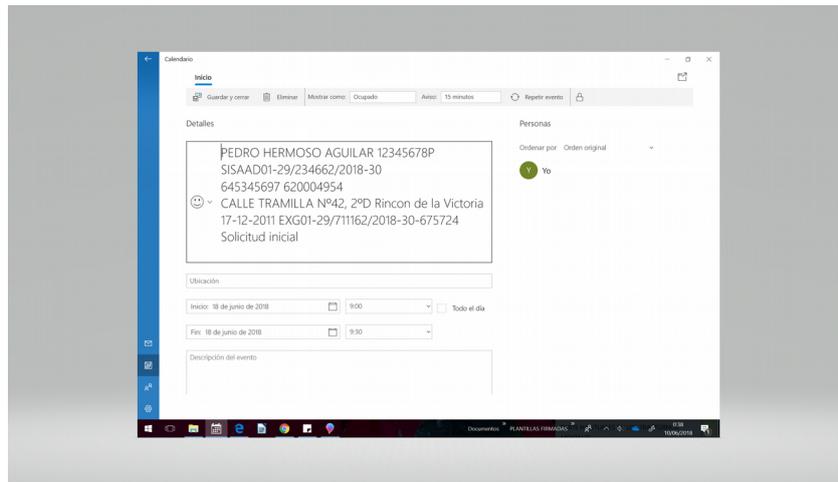
DIFICULTADES	ESTRATEGIAS
<ul style="list-style-type: none"> • FALTA DE TIEMPO: X X X X X X X X X 	<ul style="list-style-type: none"> • CONSOLIDAR LA VALORACIÓN EN EL PROPIO DOMICILIO EN LOS CASOS EN LOS QUE NO HAYA DUDAS Y SE HAYA COMPLETADO TODO EL BAREMO • TRABAJO A DESHORAS X X • RESUELVE POR ANTIGUEDAD O GRADO DE DEPENDENCIA • TRABAJAR HORAS EXTRAS • IR MÁS RÁPIDO • PARA CUMPLIR OBJETIVOS REALIZO COMENTARIOS MÁS BREVES
<ul style="list-style-type: none"> • DUDAS SOBRE VALORACIÓN EN GENERAL O SOBRE CRITERIOS CONCRETOS X X 	<ul style="list-style-type: none"> • OBSERVACIÓN DIRECTA. • REUNIONES DE CASOS. • VALORACIÓN EN EQUIPO (DOS VALORADORAS). • PROPUESTA: CREACIÓN DE UNA FIGURA DE CONSULTA Y ASESORAMIENTO INMEDIATO • CONTACTO TELEFÓNICO CON FAMILIARES O PROFESIONALES

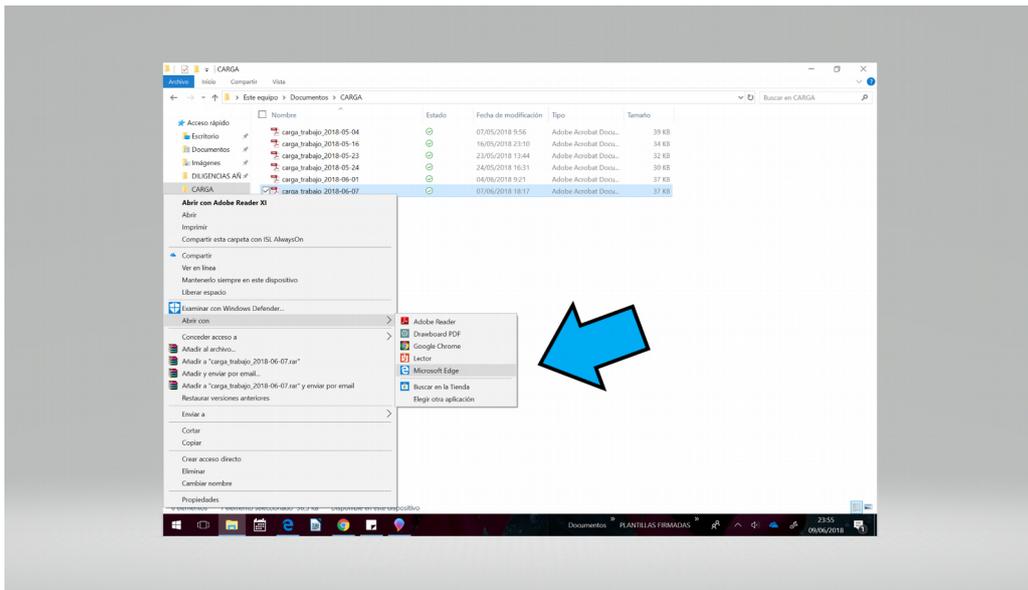
<ul style="list-style-type: none"> • PROBLEMAS INFORMÁTICOS VARIOS: ✓ NO ME FUNCIONA EL LÁPIZ TÁCTIL. ✓ PC MODO TABLET. ✓ PC ACTUALIZA EN EL MOMENTO DE LA VALORACIÓN • PROBLEMAS TÉCNICOS QUE NO PERMITEN DESCRIBIR ACTIVIDADES, NI HACER MARCAJES X • GCA2 . X X X X • RELACIÓN DE VALORACIONES PENDIENTES DE CERRAR GCA2 X • MARCAJES DE REVISIÓN ÚTILES • INUTILIDAD DEL INFORME DEL ENTORNO • PÉRDIDA/ NO CONEXIÓN INTERNET X X X • INSUFICIENTE CONOCIMIENTO DEL MANEJO DE ORDENADOR X • VALORACIONES HECHAS A PAPEL, QUE RALENTIZA LA CONSIDERACION. 	<ul style="list-style-type: none"> • FIRMA DE LOS DOCUMENTOS A PAPEL. • APAGAR/ENCENDER ORDENADOR. • FORMACIÓN ESPECÍFICA: • INFORMÁTICA Y PC • COMPARTIR LAS ESTRATEGIAS DE LAS-OS COMPAÑERAS-OS QUE PUEDAN SERNOS UTILES CON EL MANEJO DEL PC Y SISTEMAS INFORMÁTICOS. • MEJORAR EL SISTEMA • REALIZAR LA VALORACIÓN EN UN DOCUMENTO WORD. X • SUSPIROS (GESTION DEL ESTRESS) • APARTADO ESPECIAL COMO HABIA EN SIEBEL . • PROGRAMA QUR INCORPORE EL AVISO DE REVISIÓN • MEJORAR LA CONEXIÓN • ESPERAR E INTENTARLO MÁS TARDE • USAR RECURSOS PROPIOS • USO PLANTILLA MODELO
<ul style="list-style-type: none"> • DUDAS SOBRE RESULTADOS CERCA DEL 50 PUNTOS, (47,48 O 49). X X X • RESOLVER DUDAS SOBRE CASOS X X 	<ul style="list-style-type: none"> • CREACIÓN DE UNA FIGURA DE CONSULTA Y ASESORAMIENTO INMEDIATO. • REPASAR LA VALORACIÓN X • REUNIONES DE CASOS PERIÓDICAS • CONSULTA DE CRITERIOS SOBRE EL BAREMO Y BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN EN GOOGLE • CONSULTA A EXPERTO EN BAREMO DEL SERVICIO X • CONSOLIDAR Y VALORAR TENIENDO ENCUESTA LA "POSIBLE

	" EVOLUCIÓN DE LA PERSONA
<ul style="list-style-type: none"> • EN REVISIÓN, TIENE UN GRADO MAYOR DEL QUE SE OBSERVA 	<ul style="list-style-type: none"> • CONSULTA DE VALORACIONES ANTERIORES
<ul style="list-style-type: none"> • FALTA DE INFORMES QUE ACORDARON LOS SOLICITANTES ENVIAR • FALTA DE INFORMACIÓN PARA COMPLETAR EL BAREMO Y LOS COMENTARIOS, EN VALORACIONES COMPLEJAS, QUE IMPIDE PODER CONSOLIDAR LA VALORACIÓN. XX • TIEMPO PROLOGANDO DE ESPERA, PARA RECIBIR INFORMES COMPLEMENTARIOS SOLICITADOS A OTRAS INSTITUCIONES O EL PROPIO SERVICIO X X • ALARGAR EL PROCEDIMIENTO POR GESTIONES PRESENCIALES 	<ul style="list-style-type: none"> • VOLVER A LLAMAR AL SOLICITANTE • ESPERAR • REPASAR Y RECABAR INFORMACION DE LOS SS.SS • COORDINACION REAL
<ul style="list-style-type: none"> • DIFICULTAD PARA REDACTAR TODAS LAS PRUEBAS Y OBSERVACIONES REALIZADAS EN LA VALORACIÓN • DÉFICITS EN ANOTACIONES X 	<ul style="list-style-type: none"> • FORMACIÓN SOBRE REALIZACIÓN DE INFORMES
<ul style="list-style-type: none"> • EXCESO DE TRABAJO ADMINISTRATIVO. X X X X X • MODELOS ACTUALIZADOS DE INCIDENCIAS. 	<ul style="list-style-type: none"> • GENERAR DOCUMENTACIÓN UN DIA A LA SEMANA. REALIZACIÓN DE DOCUMENTO EXCEL. • ENVIO DIARIO A GESTISOL. • APLICACIONES, PROGRAMAS, QUE FACILITEN EL TRABAJO ADMINISTRATIVO.
<ul style="list-style-type: none"> • REALIDADES DIFICILES DE PLASMAR EN LOS MARCAJES, QUE GENERAN DISCORDANCIAS ENTRE LO OBSERVADO Y EL RESULTADO FINAL DEL GRADO X X X 	<ul style="list-style-type: none"> • CONTACTO CON PROFESIONALES DE SS.SS O SALUD. • REVISAR LA VALORACIÓN EN UNOS DÍAS, DE CARA A ALCANZAR UNA MAYOR OBJETIVIDAD • REPASAR Y RECABAR INFORMACION DE LOS SS.SS
<ul style="list-style-type: none"> • FALTA DE COORDINACIÓN X X 	<ul style="list-style-type: none"> • MEJORAR LOS CAUCES DE COORDINACIÓN X
<ul style="list-style-type: none"> • MULTIPLICIDAD DE SISTEMAS (ONE DRIVE, NSISSAD, 	<ul style="list-style-type: none"> • UN PROGRAMA PARA TODO X • CAUCE DE COMUNICACIÓN MÁS

GESTISOL, GCA2..) X X	EFICIENTE
<ul style="list-style-type: none">• AISLAMIENTO PROFESIONAL	
<ul style="list-style-type: none">• REVERTIR LA DOCUMENTACION APORTADA EN REGISTRO PARA QUE NO SE DEMORE EN PROCEDIMIENTO Y PUEDA CONOCERSE EN TIEMPO REAL	<ul style="list-style-type: none">• AGILIZAR LA FASE INTERNA DEL SERVICIO, NIVEL DE PROCEDIMIENTO, PARA OFRECER INFORMACIÓN EN TIEMPO CASI REA

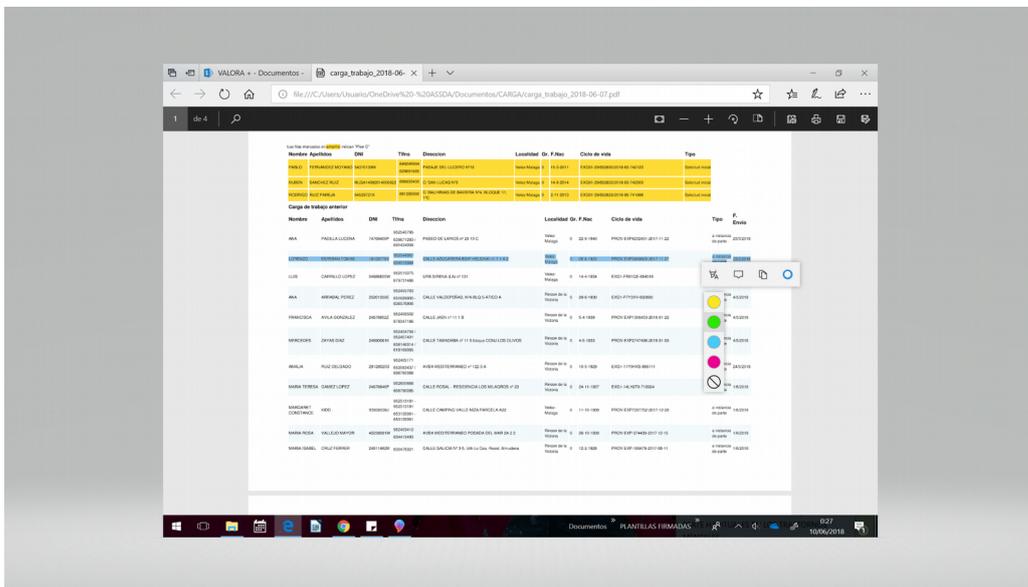
ANEXO III - HERRAMIENTAS PARA SACAR PROVECHO EN LA ORGANIZACIÓN DE CITAS





ESTADÍSTICA-MA-SVD22.xlsx - LibreOffice Calc

	A	B	C	D	E	F
685		04/06/18 PROGRAMACIÓN				
686	05/06/18	ANA NSKIDKUS NSLDKDKH	7470008P	RINCÓN DE LA VICTORIA	REALIZADA	SI
687	05/06/18	MARIA ASAD ASADK	60200002A	RINCÓN DE LA VICTORIA	REALIZADA	SI
688	05/06/18	JOSE LUIS ASÑOLKEI ASÑLDKIE	2400006A	RINCÓN DE LA VICTORIA	REALIZADA	SI
689	06/06/18	OMAR ASLADI SKIDIS	79450234T	RINCÓN DE LA VICTORIA	REALIZADA	INCIDENCIA PENDIENTE GESTION
690	06/06/18	FRANCISCA ASADSO ASADSDAR	24600001S	RINCÓN DE LA VICTORIA	REALIZADA	SI
691						
692						
693						
694						
695						
696						
697						
698						
699						
700						
701						
702						
703						
704						
705						
706						
707						
708						
709						
710						
711						
712						
713						
714						
715						
716						
717						
718						
719						
720						
721						
722						
723						



Nombre Apellidos	DNI	Título	Dirección	Localidad	P. Fax	Fecha de vida	Tipo
ANA PARELLA LUCENA	47698947	10040476	PASEO DE LANZOS 20 102	Alora	95 22 9 340	PROH EXP 18/02/2011 11 22	PROH EXP
LUIS CARRELLLO LOPEZ	48988888	40010174	URB ENRIETA S/N 47 101	Alora	95 24 4 304	PROH EXP 18/02/2011 01 22	PROH EXP
ANA MARIAL PARELLA	48001000	40010174	CALLE MURCIANO S/N 47 102 102	Alora	95 24 4 304	PROH EXP 18/02/2011 01 22	PROH EXP
FRANCISCA ANILA BONDOLZI	48988888	41021108	CALLE JARDIN 17 11 8	Alora	95 24 4 304	PROH EXP 18/02/2011 01 22	PROH EXP
FRANCISCA DANIELA SANC	48988888	40010174	CALLE TERNANDELA 17 11 8	Alora	95 24 4 304	PROH EXP 18/02/2011 01 22	PROH EXP
ANILA PAUL DELACROIX	48988888	40010174	CALLE TERNANDELA 17 11 8	Alora	95 24 4 304	PROH EXP 18/02/2011 01 22	PROH EXP
MARIA TERESA DANIEL LOPEZ	48988888	40010174	CALLE ROSAL RESIDENCIA LOS ALAMOS 4 23	Alora	95 24 4 304	PROH EXP 18/02/2011 01 22	PROH EXP
MARGARIT DANIEL RABCE	48988888	40010174	CALLE CAMPESINOS ANILA BONDOLZI S/N	Alora	95 24 4 304	PROH EXP 18/02/2011 01 22	PROH EXP
MARIA ROSA VALLEJO BARRON	48988888	40010174	CALLE ROSAL RESIDENCIA LOS ALAMOS 4 23	Alora	95 24 4 304	PROH EXP 18/02/2011 01 22	PROH EXP
MARIA DANIEL DANIEL TERANDE	48988888	40010174	CALLE SALCEDA 18 18 18 18 18 18 18 18 18 18	Alora	95 24 4 304	PROH EXP 18/02/2011 01 22	PROH EXP

