

Comunidad de Prácticas “*SISTEMATIZANDO 2023*”

TIPS PARA AFRONTAR LA VISITA DOMICILIARIA

Documento elaborado por:

Carmen del Pilar Navarro Navarro

María González Reina

María Trinidad Jiménez Quero

Cristina Castillo Martínez

M^a Ángeles Romero García

M^a Dolores Ponce Ávila

Vanessa Cuadrado Carvajal

M^a Pilar Castillo Romero

José Carlos Montero Díaz

Comunidad de Prácticas “SISTEMATIZANDO 2023”

TIPS PARA AFRONTAR LA VISITA DOMICILIARIA

ÍNDICE

1.- PRESENTACIÓN

2.- SITUACIONES DIFÍCILES Y CÓMO SE PUEDEN ABORDAR

2.1.- TIPS GENERALES

2.2.- ADAPTAMOS EL ESPACIO

2.3.- ELEMENTOS DISTRACTORES

2.4.- PRUEBAS DE VERIFICACIÓN

2.5.- ACTITUDES HOSTILES Y/O PELIGROSAS

2.6 RECORRIDO POR LA VIVIENDA

3.- TIPS POR ACTIVIDADES DEL BVD

Comunidad de Prácticas “SISTEMATIZANDO 2023”

TIPS PARA AFRONTAR LA VISITA DOMICILIARIA

1.- PRESENTACIÓN

Con este documento pretendemos crear entre todas una herramienta eminentemente práctica que nos permita llegar a una comprobación u observación de la situación de la forma más real y sencilla posible, con la menor resistencia por parte de las personas entrevistadas.

Partimos de la premisa de que la solicitud de la valoración de la situación de dependencia por parte de las personas y familiares está motivada por la necesidad de recibir un recurso y que, por tanto, van a mostrarse colaboradores y honestos con la información que nos aporten en el proceso valorador. No obstante, podemos encontrar personas con actitudes hostiles o con poca predisposición a facilitarnos el trabajo.

Nuestra intención al elaborar este documento es proporcionar claves, que bajo nuestra práctica profesional cotidiana, nos ayudan a resolver situaciones reales difíciles de manejar y que, por tanto, pudieran ser de ayuda para otras compañeras en situaciones similares.

A continuación hacemos una exposición de algunas de estas situaciones junto a las estrategias, a modo de ejemplo, que habitualmente utilizamos, teniendo la certeza de que no son las únicas ni las mejores, pero que sí pudieran ser de utilidad.

Esperamos y deseamos que la experiencia de todas pueda ser compartida para mejorar en lo posible nuestra práctica profesional del día a día.

2.- SITUACIONES DIFÍCILES Y CÓMO SE PUEDEN ABORDAR

2.1.- TIPS GENERALES

Recomendación: Procura ser siempre amable y hablar en un lenguaje cordial, apropiado y comprensible a la persona solicitante, sin perder de vista que tú eres la persona profesional, no su colega, que has ido a su casa en visita de trabajo, no de cortesía o social.

Situación: Explica con claridad en qué va a consistir la valoración, la tipología de las preguntas, el recorrido que se va a hacer y su finalidad y cuál va a ser el papel de las personas presentes.

Ejemplo: *“La valoración consiste en conocer cómo es su día a día. Para ello, le voy a hacer unas preguntas para conocerla y ponerme en situación, y a continuación me va a enseñar la vivienda y me va a mostrar y explicar cómo realiza algunas tareas que le voy a ir preguntando. Es muy sencillo”*

Situación: Para involucrar a la persona a valorar en caso de que se muestre suspicaz o reticente:

Ejemplo: Le muestro la pantalla de ordenador y le aclaro sobre lo que voy a escribir: *“voy a ir apuntando en el ordenador todo lo que usted/es me está/n explicando, lo que estoy observando y lo que está reflejado en los informes médicos”*

Situación: En las valoraciones de dos o más personas en la misma visita domiciliaria es importante estar atenta al rol de cada una de las personas a valorar y si alguna de ellas intenta acaparar la atención. Hay que dar a cada uno su espacio, para que nos permita recoger todos los datos que necesitamos de cada uno de ellos.

Ejemplo: *“No se preocupe, las valoraciones son individuales, comenzaremos primero con uno y seguiremos después con el otro, cada uno tendrá su espacio”*.

Situación: En caso de que observe que las personas presentes se hacen gestos entre ellos:

Ejemplo: se le puede formular la siguiente pregunta para hacerles ver que me estoy dando cuenta de la situación: *“¿quiere usted decirle algo a su madre/familiar?”* *“Si me quiere decir algo..., todos los que estamos presentes podemos participar en la valoración”*.

Ejemplo: Dejo que continúen actuando de este modo y así puedo estar pendiente de los tipos de gestos y de los momentos en los que los realizan.

Situación: Ante preguntas que pueden parecer muy obvias para la persona valorada o sus familiares.

Ejemplo: hacer un paréntesis y explicar el por qué se tienen que hacer. *“Es que por protocolo y porque así viene en el baremo tengo que formular este tipo de preguntas”*.

Situación: En caso de personas con demencia en estadios leve-moderado, para no enfrentarlas a sus limitaciones y tratar el tema con la mayor delicadeza posible:

Ejemplo: simular que se está hablando de otra persona y así evitar posibles malestares, con el consentimiento y la aprobación previa del familiar.

Ejemplo: realizar una entrevista aparte con el familiar o persona cuidadora para contrastar información, en cuyo caso la podemos conducir a otra zona de la vivienda con la excusa de que me la tiene que enseñar.

Ejemplo: Explicar a la persona valorada que por protocolo tengo que hablar con ella y después con la persona que la cuida.

Situación: Cuando observamos que la persona no quiere darnos más información, muestra comportamientos exagerados previamente estudiados para la ocasión o claramente diferenciados al de otras personas solicitantes con la misma patología, como propuesta podemos aconsejar las siguientes actuaciones:

Ejemplo: Vuelvo a llamar por teléfono con la excusa de que me ha quedado alguna duda pendiente.

Ejemplo: Me vuelvo a pasar por el domicilio sin avisar previamente y justifico mi presencia en él: *“aprovechando que he ido a visitar a otra persona cerca, me he pasado por el domicilio para ver cómo se encuentra”*.

Ejemplo: Buscar información a través de otros profesionales y/ o familiares.

Ejemplo: Cambiar de tema para desviarle la atención.

Situación: Si los familiares/cuidadores son muy insistentes en que ayudan a la persona valorada para todo y observo que tiene movilidad para colaborar:

Ejemplo: *“¿le dejáis que se vaya haciendo la tarea “X” para que no pierda movilidad?”*

Ejemplo: *“no hacer nada es, por ejemplo, propio de una persona que está en cama o totalmente desorientada, ¿así es así como ve a su padre/madre?”*

Situación: En los casos en los que la información que aporta la persona no se corresponde con lo que observamos o se contradice en otro momento, podemos confrontarla con la mayor delicadeza posible.

Ejemplo: *“no me ha quedado claro porque **antes me dijo...** y **ahora observo que...**”*

Ejemplo: *“no sé si no me he enterado bien, pero **antes me dijo...** y **ahora me está diciendo que...**”*

Ejemplo: vuelvo a preguntar lo mismo de forma que lleve implícita una respuesta positiva acorde con lo observado: *“Ud. peinarse puede, por lo que veo y me ha dicho antes, no?”*

Situación: Cómo establecer la frecuencia relacionada con enfermedades que cursan por brotes cuando las personas presentes no concretan la información:

Ejemplos:

- *“¿Su estado es siempre igual o varía de un día a otro?”*. Si me dice que es variable, *“¿tiene más días buenos, regulares o malos?”*.
- *“¿cómo se encuentra hoy?”* (para poder inferir en función de lo que observo sobre el resto de los días).
- *“en el último año, ¿cuántos brotes ha tenido? ¿cuándo fue la última vez que sufrió uno? y ¿las dos veces anteriores? y ¿el tiempo que le duró cada uno de ellos?”*.
- *“¿y qué le pasa cuando está sufriendo un brote?”*

Situación: Cuando se sospecha que la persona a valorar no realiza una tarea por otras cuestiones distintas a dependencia (género, costumbres, déficit de conocimientos, sobreprotección...)

Ejemplos:

- *“¿siempre le han preparado la ropa?”, “¿siempre le han ayudado a bañarse?...”*
- *“¿alguna vez ha manejado solo/a su medicación y ha pedido citas médicas o ha acudido al médico/especialista solo/a?”*.

- “¿ha ido solo/a a cobrar o ha gestionado aspectos relacionados con lo bancos, solicitudes...?”, “¿en esta familia, quien organiza el dinero?”
- “¿a qué se ha dedicado y qué estudios tiene?” (sobre todo si no vemos razón para un pfeiffer alto).
- “¿cuándo era joven ayudaba en casa y sabía hacer tareas como cocinar, limpiar, comprar, poner la lavadora...?”
- “¿son sus hijos los que le indican cuándo tiene que ducharse, cambiarse de ropa, lavarse los dientes...?”, “¿antes cómo y cuándo lo hacía?”.
- “¿ha sido de salir o mas bien ha sido una persona casera?”.
- “¿siempre ha tenido un carácter fuerte o ha sido de trato difícil?”, “¿le ha costado seguir indicaciones siempre?, ¿por qué?”

2.2.- ADAPTAMOS EL ESPACIO

Recomendación: Es importante el lugar donde nos situamos, para que nos permita ver la dinámica familiar y cómo se relacionan entre sí la persona a valorar con la cuidadora/or y el resto de familiares si los hay, estando muy atentos a los gestos entre ellos; evitar que cualquier persona pueda ver lo que estamos escribiendo.

Situación: si alguna de las personas presentes se sitúa detrás de mí, con posibilidad de poder leer lo que estoy escribiendo en el ordenador:

Ejemplo: Decirle a la persona que prefiero tenerlo delante ya que así nos podemos ver las caras y comunicarnos mejor.

Ejemplo: Me dirijo a la persona en varias ocasiones girando el cuello con cierta dificultad. Después le comento que padezco de las cervicales y que si no le importa, prefiero tenerlo en mi campo de visión.

Situación: en aquellos domicilios en los que las condiciones de salubridad no se vean adecuadas, para evitar utilizar la silla que nos ofrecen o la mesa donde necesitamos apoyarnos porque están muy sucias, sin que se sientan ofendidos:

Ejemplo: “Gracias pero no es necesario sentarse porque nos vamos a estar moviendo por la casa para ver como Ud. se desenvuelve”.

Ejemplo: “Es que ahora con el Covid cuanto menos toquemos yendo de una casa a otra es mejor, para evitar riesgo de contagio”.

Ejemplo: “¿está seca la mesa?, es que el ordenador es muy sensible”.

2.3.- ELEMENTOS DISTRACTORES

Recomendación: Para que la comunicación se pueda establecer y fluya de forma adecuada, es necesario eliminar los elementos y las situaciones que nos distraigan de nuestro objetivo profesional. Por tanto, de manera directa pediremos a la persona que elimine dichos distractores.

Situación: en caso de que esté puesta la televisión:

Ejemplo: *“Por favor, puede bajar el volumen o quitar la tele; no lo escucho bien y además me distrae y no me permite concentrarme”.*

Situación: si la mascota nos resulta molesta:

Ejemplo: *“¿le importaría llevarse a la mascota a otra habitación porque no puedo concentrarme/me da miedo/soy alérgica?”*

Ejemplo: Si la mascota nos resulta molesta por ruidos que emite al estar encerrada y no nos incomoda su presencia, le pido que la suelten para ver si así se tranquiliza.

Situación: si la persona que acompaña interfiere en exceso en las pruebas de verificación:

Ejemplo: Me sitúo "sutilmente" en la puerta de la estancia, una vez que ha entrado la persona solicitante, dejando al acompañante fuera y a mi espalda.

Situación: si la persona nos desborda con mucha información que dificulta la recogida de los datos o interfiere en el curso de la entrevista:

Ejemplo: *“perdone, voy un poco más lenta y Ud va muy rápido, deme tiempo para poder ordenar toda la información ya que necesito reflejarlo todo muy bien y de manera ordenada”*

Ejemplo: *“si le parece bien, mejor le voy yo preguntando para llevar el orden que necesitamos y que no se nos olvide nada”.*

Ejemplo: *“no se preocupe, que iremos hablando de esos temas a lo largo de la valoración y tendré en cuenta sus aportaciones”.*

2.4.- PRUEBAS DE VERIFICACIÓN

Situación: En caso de que surjan dudas respecto a la capacidad visual de la persona a valorar, podemos obtener la información de distintas maneras:

Ejemplo: observo si busca referencia en el mobiliario en los desplazamientos.

Ejemplo: al coger el DNI de la cartera y dármelo observo si lo hace palpando o no.

Ejemplo: observo si se acerca mucho las cosas a los ojos y si me las da en la mano directamente o con poca seguridad.

Ejemplo: al señalar o localizar objetos de su casa.

Ejemplo: Si al moverme, mantiene la mirada donde estaba antes o me sigue con ella.

Ejemplo: Si facilita informe médico, pedirle qué me busque alguna información concreta contenida en él. También la podemos inducir a que lea los envases de los medicamentos.

Situación: cuando solicitamos que la persona realice alguna tarea concreta y se niega, directamente la apoyan o queremos inferir su capacidad generando una conducta que la evidencie:

Ejemplo: *“Intente hacerlo sin ayuda, es necesario apuntar en qué momento exacto tiene la dificultad”.*

Ejemplo: *“intente hacerlo sin ayuda, ya que si no, no puedo observar dónde tiene la dificultad”.*

Ejemplo: *“señálese/tóquese donde le duele”, “¿cómo tiene los pies?, enséñemelos”*

Situación: mientras la persona está realizando alguna prueba de verificación solicitada por mí, cambio el foco de atención hablando de otro tema para que la ejecución sea lo más natural posible:

Ejemplo: si se está poniendo los zapatos hablamos de la comodidad de determinado calzado y así al distraerle su atención, no está tan pendiente del desempeño y de exagerar la dificultad.

Ejemplo: cuando la persona se está peinando le hago referencia a otros aspectos relacionados con el cabello, como si se lo tinta, si se le cae mucho, el tipo de peinado que prefiere...

Situación: para conseguir la colaboración de los menores en el momento de realizar las verificaciones necesarias:

Ejemplo: proponer la realización de las pruebas a modo de reto, concurso, juego con puntos... *“te propongo que hagamos una yincana, si consigues los retos te pintaré en tu cuaderno una medalla como premio o conseguirás “x” puntos”*.

2.5.- ACTITUDES HOSTILES Y/O PELIGROSAS

Recomendación: Cuando se traspasen los límites que pongan en riesgo nuestra integridad física o/y moral debemos plantearnos si continuamos con la visita o abandonamos el domicilio. No hay que valorar a toda costa. Debemos de estar pendiente de identificar una vía de escape al entrar en el domicilio.

Situación: Cuando la persona a valorar se niega a colaborar, mostrando hostilidad hacia nuestra presencia en el domicilio:

Ejemplo: *“si estoy aquí es porque usted/ustedes lo han solicitado. La valoración es obligatoria para acceder a los servicios y prestaciones, y usted/ustedes deciden si quieren que sigamos con el procedimiento”*.

Ejemplo: *“esto no es obligatorio, Ud. es el interesado y puede renunciar”*.

Situación: Ante situaciones que pudiesen ser peligrosas, Invasión del espacio personal, tono amenazante, no hacen caso a lo que se les pide, no funcionan los tips que se proponen..., hay que estar muy alerta para identificar el punto de inflexión de no retorno y decidir marcharse del domicilio.

Ejemplo: para no confrontar o añadir tensión a la situación me despido con normalidad mientras cierro el ordenador: *“Bueno, pues ya hemos terminado, si necesitamos más información ya nos pondremos en contacto con Ud.”*

Ejemplo: *“Bueno, llegados a este punto tenemos que dejarlo, si necesito más información ya estaremos en contacto”*.

2.6 RECORRIDO POR LA VIVIENDA

Situación: Cuando la persona a valorar no quiere acompañarnos y mostrarnos la vivienda o pide al familiar que lo haga por ella: *“mi hija te acompaña y te la enseña”*

Ejemplo: *“me la tiene que enseñar Ud., que es la protagonista de la valoración, aunque no hay problema en que su hija nos acompañe y explique también las cosas”.*

Situación: Observamos que la persona a valorar tiene capacidad suficiente para desplazarse y la persona cuidadora nos quiere acompañar en el recorrido, pero interfiere demasiado en nuestro trabajo.

Ejemplo: *“Necesito que sea él/ella (persona a valorar) quien me muestre la vivienda. No se preocupe que después hablaré con usted para que haga las aportaciones que considere necesarias”.*

Situación: la persona a valorar está sola y se muestra nerviosa, reticente y/o desconfiada cuando le pedimos que nos muestre la vivienda.

Ejemplo: *“Como le he explicado antes, es necesario que me muestre su vivienda para ver cómo se desenvuelve y qué adaptaciones tiene. Es sencillo, no se preocupe, se trata de saber cómo es su día a día y qué apoyos necesita. Si hay algo que le molesta, me lo puede decir”.*

3.- TIPS POR ACTIVIDADES DEL BVD

COMER BEBER

Situación: Cuándo no se encuentre justificada la falta de capacidad:

Ejemplo: utilizado preguntas generales y abiertas: *“¿Qué tal come?”, “¿Qué le gusta comer?”, “¿Suele tener apetito?”, “¿Qué le gusta cocinar?”, “entonces, ¿le tienen que dar de comer?, ¿por qué?”.*

Ejemplo: para concretar las tareas de la actividad: *“¿Con qué mano maneja el cuchillo, los cubiertos...?”, “¿con qué corta con cuchillo o con tijeras?” “¿suele hidratarse a menudo, ahora que estamos en verano?”, “¿Qué tipo de recipiente utiliza para beber vaso o botella?”.*

MICCIÓN DEFECACIÓN

Situación: personas que niegan tener un problema de incontinencia:

Ejemplo: “¿tiene Ud. problemas con la próstata?”, “¿utiliza pañal/compresas/absorbentes?”, “¿tiene Ud. protector en la cama por si acaso?”, “¿tiene que levantarse por la noche para ir al baño?”, “¿usa orinal u otra cosa?, ¿por qué?”, “¿le da tiempo a llegar cuando tiene ganas de orinar?”, “¿cuándo está en la calle que hace?”

Recomendación: atención tanto a la observación de cercos en la ropa, cama o asientos, como a los olores a orina.

Situación: si resulta incómodo pedir a la persona que adopte/abandone la postura para realizar la prueba de verificación:

Ejemplo: “si le parece siéntese en el váter para que descanse mientras hablamos”.

Situación: ante la incomodidad de extraer la información sobre “limpiarse”:

Ejemplo: “¿Qué usa para limpiarse?”, “¿llamas a mamá/papá para que te limpien?”, “Ud. se limpia solo, ¿no?, ¿y como queda, quedó...?”.

Ejemplo: relato la secuencia del uso del wc, dejando que la persona a valorar complete la información: “Ud va al cuarto de baño, se baja su ropa, se sienta y después para limpiarse...”. Puedo apoyar la información verbal que estoy dando con gestos relacionados.

Situación: si detectamos discrepancias entre la persona a valorar y la persona acompañante respecto a su capacidad para limpiarse:

Ejemplo: “¿que ha observado Ud.?, ¿por qué dice que no se limpia?”.

LAVARSE/OTROS CUIDADOS PERSONALES

Situación: En caso de que observemos capacidad suficiente y las personas presentes insistan en que la persona a valorar necesita ayuda para ducharse/realizar otras tareas de cuidados corporales:

Ejemplo: “¿en qué parte de la tarea tienen que ayudarle?, ¿por qué?”

Ejemplo: *“entonces cuando su hija o la auxiliar no está, ¿como lo hace?”*

Ejemplo: *“¿su hija cuándo la visita?, cuénteme qué es de lo primero que hace tras levantarse... imagino que asearse, no?”*

VESTIRSE

Situación: Si los familiares siguen insistiendo en que ayudan a la persona para todo, e incluso la sustituyen, y observo que tiene movilidad suficiente:

Ejemplo: *“¿le dejáis que se vaya colocando la camiseta o abrochando los botones para que no pierda movilidad?”*

Ejemplo: *“no hacer nada es, por ejemplo, propio de una persona que está en cama o totalmente desorientada, ¿así es así como ve a su padre/madre?”*

MANTENIMIENTO DE LA SALUD

Situación: dificultad para hacer las preguntas a los menores (desde los 7 años):

Ejemplo (“aplicación de las medidas terapéuticas”): *“tu mamá/papá me ha dicho que tomas una pastilla...¿eso para qué es?”, “¿cuando te la tomas?”, “¿tú sabes donde está?”, “¿la puedes coger tú mismo?”, “¿tú te acuerdas todos los días de que tienes que tomártela?”...*

Ejemplo (“solicitar asistencia sanitaria”): *“¿te has puesto malito o te ha pasado algo alguna vez?, ¿qué te pasó?, ¿dónde?”, “¿qué hicieron tus papás para que te curaras?”, “¿Tú le contaste al médico lo que te pasaba?” “¿se lo contaste a tu seño/profe?”*

Ejemplo: en caso de necesidad de usar dispositivos de apoyo: *“¿este aparato para qué sirve?, ¿cómo lo usas?, ¿cuándo te lo pones?”.*

Ejemplo (“riesgos”): *“cuéntame qué cosas son peligrosas y que tienes que hacer, ponme unos ejemplos”, “¿y fuera de la casa?”, “¿alguna vez te has hecho daño?, cuéntame cómo sucedió”, “si hay fuego, ¿tú que haces?”.*

Ejemplo (“pedir ayuda”): *“cuando necesitas ayuda, ¿a quién se la pides?”, “cuál es el número de emergencias”, ¿cómo llamas por teléfono?”.*

CAMBIAR Y MANTENER LA POSICIÓN DEL CUERPO/DESPLAZAMIENTOS DENTRO DEL HOGAR:

Situación: la persona que vamos a valorar se niega a ponerse en pie, aludiendo que no puede. No tenemos ningún diagnóstico que nos indique que no puede hacerlo y nos ha dicho que pasa mucho tiempo sola en el domicilio:

Ejemplo: *"cuando está sola, ¿cómo se levanta?", "necesito verlo para saber la dificultad que tiene, puede apoyarse en lo que necesite (producto de apoyo, mobiliario...)"*

Situación: La persona cuidadora insiste en que la persona a valorar no puede ponerse de pie y/o desplazarse. No disponemos de ningún diagnóstico que justifique esta situación, además la escala de Barthel no coincide con lo que están expresando:

Ejemplos: *"¿Ha habido algún acontecimiento reciente que le impida levantarse?", "¿Tendría usted informes médicos recientes?, es necesario acreditar esta situación y no me consta ninguna patología que le impida moverse", "si lo prefiere, aplazamos la valoración hasta que hable con su médico".*

situación: la persona a valorar tiene prescrito algún producto de apoyo para caminar pero prefiere apoyarse en el brazo de la persona cuidadora:

Ejemplo: *"Necesito que camine apoyada en su muleta/andador... para ver su estabilidad. No se preocupe, vamos a estar a su lado por si necesita más apoyo".*

TAREAS DOMÉSTICAS

Situación: cuando la persona a valorar afirma que no puede hacer ninguna tarea doméstica y observamos capacidad.

Ejemplo: “¿Alguna vez ha hecho Ud. cosas de la casa?”, “pero haría algunas compras por el barrio, no?”

Ejemplo: “¿Hoy que ha pensado para hacer de comer?”, “¿dónde va ud. a comprar?”

Ejemplo: “¿Cuánto tiempo hace que no hace Ud. de comer, fue a la compra...o hizo...?”

Ejemplo: “Cuándo sus familiares no le pueden traer la comida un día, ¿Ud. que hace?”

Ejemplo: “¿Ha tenido algún accidente doméstico últimamente?”

Ejemplo: “Veo que le gusta el orden y la limpieza, si usted no lo puede hacer, ¿quién lo hace entonces?”