

Coordinación y trabajo en red del Equipo Interdisciplinar de Atención a la Dependencia de Toledo

Albacete, 25 de Marzo de 2019



Castilla-La Mancha



ANTECEDENTES Y NECESIDADES PREVIAS

- Las preguntas que los propios técnicos valoradores se hacen en cuanto a la necesidad de un reciclaje continuo de su trabajo y la necesidad de una supervisión y formación permanente especialmente en casuísticas que se salen de lo habitual.
- Necesidad de ofrecer un mejor servicio a los ciudadanos a través de un Servicio de Atención Telefónica de carácter técnico de los expedientes.
- La necesidad de un aprendizaje mutuo entre los técnicos valoradores y los técnicos PIA que facilite la transversalidad

OBJETIVOS

- **Facilitar espacios comunes y transversales a todas las secciones del Servicio que favorezcan el aprendizaje mutuo y el trabajo en red.**
- **Mejorar la calidad humana en la prestación del servicio público al ciudadano.**
- **Planificar periódicamente acciones relevantes en las diferentes Secciones para fortalecer y cumplir actividades inherentes a las funciones de cada profesional e incrementar la productividad y la calidad de servicio.**
- **Trabajar en red a nivel interno (entre las secciones Valoración-PIA) y externo (con el movimiento asociativo y recursos específicos)**

ACTUACIONES

1. **FORMACION MUTUA MEDIANTE INTERCAMBIO DE ROLES TECNICOS:** Hacer partícipes a todas las secciones del trabajo que cada una desarrolla, intercambiando información, dossiers, protocolos, etc..
2. **PILDORAS FORMATIVAS:** Participación de técnicos de cada sección en las actuaciones formativas que se hagan en el resto de secciones, de forma que facilite un aprendizaje transversal de todo el Servicio.
3. **COMISIÓN DE MEJORA CONTINUA EN LA APLICACIÓN DEL BVD.** Necesidad de hacer un análisis crítico y reflexivo de los acuerdos sobre los criterios de interpretación de los instrumentos de valoración de la Situación de Dependencia y sus manuales
4. **SERVICIO DE INFORMACION TELEFÓNICA DE CARÁCTER TÉCNICO,** atendido solo y exclusivamente por personal técnico tanto de valoración como de recursos de dependencia.

BP1. FORMACION MUTUA MEDIANTE INTERCAMBIO DE ROLES TÉCNICOS

INTERCAMBIO DE ROLES: Necesidad de aprendizaje mutuo entre el personal técnico de ambas secciones Evaluación y Seguimiento y Recursos de Dependencia, de forma que tengamos una noción clara de lo que cada técnico valorador y técnico PIA realiza en su trabajo diario

INTERCAMBIO DE ROLES TÉCNICOS

Actuaciones (FORMACIÓN EN BVD)

- Entrega y breve explicación del Manual de aplicación del BVD a todos los técnicos PIA para que dispongan de información previa para la valoración.
- Acompañamiento del técnico PIA al valorador durante una jornada de trabajo de valoración. Recomendable elegir casos heterogéneos: menores, enfermedad mental o deterioro cognitivo, discapacidad, etc que les permitan conocer diferentes situaciones de dependencia.
- Analizar durante el día de trabajo en oficina posterior del valorador, los resultados de las 4 valoraciones realizadas compartiéndolo con el técnico PIA. De esta forma se observa la plasmación de los aspectos valorados en el entorno sobre el BVD en la aplicación telemática así como el resultado final de la valoración y el dictamen

INTERCAMBIO DE ROLES TECNICOS

Actuaciones (FORMACIÓN EN PIA)

- Entrega y breve explicación del Manual de Gestión SAAD de la fase PIA para todos los técnicos valoradores participantes en la actividad.
- Los valoradores compartirán una jornada de trabajo con el técnico PIA: análisis del informe social, régimen de compatibilidades entre servicios y prestaciones económicas, determinación de la capacidad económica, consulta de las diferentes aplicaciones telemáticas, contacto con el ciudadano/familias, etc.

BP2. PILDORAS FORMATIVAS

- ✓ La demanda que realizan los valoradores de dependencia es una serie de orientaciones y estrategias prácticas en el proceso de valoración , así como transmitir conocimientos útiles para la comprensión de las condiciones de salud en el proceso de evaluación de la situación de dependencia.
- ✓ Las propias entidades de personas con discapacidad, enfermedades y diferentes patologías demandan orientación, aclaración del proceso de valoración, y facilitan una mejor comprensión del día a día de las personas dependientes.

Guías de orientación en la practica profesional

- Alzheimer y otras demencias.
- Ceguera y deficiencia visual grave.
- Personas con Daño cerebral adquirido.
- ELA y otras enfermedades neuromusculares.
- Esclerosis múltiple y otras enfermedades desmielinizantes.
- Personas con sordoceguera.
- Personas con parálisis cerebral.
- Personas con enfermedad de parkinson.
- Personas con trastorno mental grave.

PILDORA 1:

Daño Cerebral, Dependencia y ABVD

- A cargo de Daniel Sánchez Martín (Neuropsicólogo) de Iguala 3. IGUALA3 desarrolla Programas Regionales específicos para las personas y familias con daño cerebral. Es un servicio de apoyo especializado en el entorno natural.
- La píldora formativa tuvo los siguientes contenidos:
- Qué es el daño cerebral.
- Lesiones cerebrales producidas por ictus, traumatismo craneoencefálico, tumores,...
- Secuelas del daño cerebral y su implicación en las AVBD.
- Afectación de las funciones cognitivas. Valoración de Toma de decisiones. Casos Diem
- Rehabilitación en el daño cerebral.

PILDORA 2:

Salud Mental, Dependencia y ABVD 1

- A cargo de Paloma Ripiero (Trabajadora Social) y Cecilia (Terapeuta Ocupacional) del CRPSL de Toledo.
- La sesión contaba con dos partes de exposición:
- Recursos y dispositivos para personas con enfermedad mental (Ts)
- Valoración de Dependencia y Salud Mental (TO)

PILDORA 3

Salud Mental, Dependencia y ABVD 2

- A cargo de Cristina Galán (Psiquiatra en la UHB de Toledo), Ana Díaz (Terapeuta Ocupacional en la UME de Toledo), Juan Antequera (Psicólogo Clínico en USM de Toledo) y Verónica Fernández (Trabajadora Social en la USM Toledo)
- Exposición de cómo afecta la sintomatología concreta de cada patología de TMG a la ejecución de las AVD's. Así como los efectos secundarios de la medicación y cómo puede aquejar al funcionamiento cotidiano de la persona.
- Afectación cognitiva en las personas con enfermedad mental relacionándolo con el funcionamiento de la persona en su vida cotidiana.

PILDORA 4:

Autismo, Dependencia y ABVD

A cargo de Alberto Pérez Arenas (Trabajador Social) y Laura Olmo (Psicóloga) de APAT (Asociación de Personas con Autismo de Toledo).

CONTENIDOS:

- ✓ Qué es el autismo.
- ✓ Afectación en el funcionamiento de las ABVD.
- ✓ Valoración de las AVBD en personas con autismo.

PILDORA 5

Aplicación práctica SISAAD en la fase de Valoración

A cargo de M^a José Sanchez Garcia del Servicio de Dependencia de la Consejería de Bienestar Social.

Procedimientos que no manejamos y están a nuestra disposición en el SISAAD:
Como rectificar una valoración, como visualizar valoraciones vacías, como anular una cita, como reactivar un expediente archivado, como resolver en bloque, etc

Próximas píldoras formativas

- ❖ **Intercambio institucional de buenas prácticas provinciales:** conocer cómo trabajan en otras provincias y CC.AA en materia de aplicación de BVD de Dependencia.
- ❖ Aplicación de BVD en personas en Cuidados paliativos y pacientes terminales.
- ❖ Discapacidad intelectual y aplicación del BVD.
- ❖ Enfermedades raras.

BP3. COMISIÓN DE BVD

Desde la Sección de Evaluación y Seguimiento de Dependencia de la Dirección Provincial de Toledo se determina la necesidad de **revisar los acuerdos sobre los criterios de interpretación de los instrumentos de valoración de la Situación de Dependencia y sus manuales**

Análisis de las Guías de orientación de la práctica profesional en Dependencia.

COMISIÓN DE BVD

Metodología participativa, donde están interviniendo:

- Grupo motor de trabajo de valoradores (3)
- Equipo de valoradores de Dependencia de Toledo.
- Equipo médico de Dependencia de Toledo.
- Jefe de sección de Evaluación y Seguimiento.
- Grupo de validación.

El trabajo se ha estructurado en base a varias *sesiones grupales del grupo motor* mediante el debate, supervisión y determinación de acuerdos para la unificación de criterios

- De forma transversal se procede a trasladar lo acordado de cada *sesión al equipo de valoradores* en la reunión bimensual de seguimiento y evaluación para proceder a validar los acuerdos.
- *Sesión final* de presentación del Diseño de Acuerdos sobre los criterios de aplicación de los instrumentos de valoración.

BP4. SERVICIO DE INFORMACION TELEFÓNICA DE CARÁCTER TÉCNICO

- El volumen de demanda de información, no canalizada, que saturaba los teléfonos del personal técnico, jefes de sección, personal administrativo, etc, a veces con respuestas erróneas, y que hacía que gran parte del trabajo diario se centrara en atender al teléfono y por otro lado, la mejora de capacitación técnica de todos los técnicos del servicio, ya sean de valoración o de la fase PIA, hizo que decidiéramos poner en marcha un Servicio de Información Telefónica (925 330190) que es atendido siempre por un técnico, que permite una mejor información del estado de los expedientes, sea cual sea la fase en la que se encuentre el mismo.

CONCLUSIÓN FINAL

Tras llevar a cabo esta experiencia durante 2018 podemos concluir que el objetivo final de la misma que es la **MEJORA DE LA ATENCION QUE PRESTAMOS A LOS CIUDADANOS** se ha conseguido, pero eso no debe servirnos para conformarnos sino para seguir **MEJORANDO EN EL DÍA A DÍA**, porque detrás de cada expediente hay una persona y en algunos casos una familia que necesita de nuestros Servicios profesionales.

GRACIAS