



ANEXO-1

PLANTILLA CORRECCION EJERCICIO PRACTICO

Supuestos prácticos:

Plantea las intervenciones que el/la coordinador/a de ayuda a domicilio deben realizar en los siguientes casos:

1.- María tiene 83 años. Es viuda y vive sola en su domicilio. Tiene dos hijos: Manuela de 47 y Sergio de 43 años, ambos independizados y residentes en la localidad. La relación con su hijo se ha visto deteriorada tras el reciente divorcio y despido laboral del mismo en la empresa en la que éste trabajaba.

Hace dos años diagnosticaron cáncer de pulmón a María, y su autonomía para realizar las actividades de la vida diaria se vio seriamente mermada. Tiene reconocido un grado III de dependencia y es beneficiaria del servicio de ayuda a domicilio desde hace un año y medio.

Nunca ha manifestado ninguna queja en relación al servicio que se le presta y siempre se ha mostrado satisfecha con el trabajo y atención que recibe por parte de su auxiliar de referencia con quien había establecido una relación muy cercana. Sin embargo, desde hace dos meses ha llamado en varias ocasiones a la Coordinadora de Zona para trasladar diversas quejas sobre su auxiliar de ayuda a domicilio relativas a falta de puntualidad y a la desaparición de ciertos alimentos del domicilio. Hace dos días, la Coordinadora recibe llamada de la usuaria quien se muestra muy alterada porque asegura que la auxiliar le ha robado 3.000 euros que guardaba en un cajón del armario de su habitación.

Puntuación total: 5 puntos.

Respuestas:

a) Realizar visita domiciliaria para valoración de los hechos (0,25) y registrar el incidente, solicitando, siempre que sea posible la presencia de algún familiar. Recoger la firma de la persona usuaria en el informe de registro de la incidencia (0,25). (Total: 0,5 puntos)

b) Efectuar una valoración de la situación: verificar si existen pruebas o testigos de los hechos, tener en consideración otros factores como la posibilidad de que la persona usuaria haya podido guardar el dinero en otro lugar, pueda estar comenzando con un posible deterioro cognitivo; comprobar si hay algún familiar o persona del entorno que visite la vivienda o disponga de llaves del domicilio, etc. (0,5 puntos).

c) Informar a la persona usuaria de su derecho a interponer la correspondiente denuncia (0,25 puntos)

d) Propuesta de intervención: se aplicará el procedimiento establecido por la empresa ante este tipo de situaciones: (Total: 3 puntos)

1.- Si existen pruebas o testigos, la empresa podrá iniciar un expediente disciplinario. En cuyo caso, el/la coordinador/a de ayuda a domicilio, remitirá informe de incidencia de personal para la aplicación del régimen disciplinario por parte del Departamento de Recursos Humanos. Se procederá de forma inmediata a asignar el servicio a otro trabajador. (0,75)

2.- En caso de no existir pruebas, se mantendrá el principio de presunción de inocencia, y en caso de que la mediación en la resolución del conflicto no sea viable, se propondrá un cambio de auxiliar de referencia. (0,75)

En ambos casos, se registrará, en la aplicación informática, el incidente tanto en la ficha de la persona usuaria como en la de la auxiliar implicada. (0,5 puntos)

Se remitirá informe detallado de la incidencia al/la trabajador/a social de referencia, reflejando en el mismo las intervenciones propuestas para la resolución del incidente. (1 punto)

f) Informar al/la trabajador/a del incidente y trasladar tanto a la persona usuaria como al auxiliar de ayuda a domicilio implicado/a, las medidas que se van a adoptar. (0,25 puntos)

g) Incidir en la obligación de observar el cumplimiento de la normativa reguladora del servicio, así como en la adopción de medidas preventivas para evitar este tipo de situaciones. (0,5 puntos)

2.- Rosa tiene 73 años y padece Alzheimer avanzado. Se encuentra encamada por lo que precisa una atención y cuidados constantes. Rosa vive con su marido, José, de 74 años quien asume el rol de único cuidador dado que el matrimonio no ha tenido descendencia. El único apoyo de su entorno es prestado por una vecina, de 75 años que ayuda ocasionalmente cuando José no está en casa.

Según dicha vecina, Rosa ha sido víctima a lo largo de su matrimonio de frecuentes agresiones verbales y físicas por parte de José, quien habitualmente consume alcohol. No obstante, nunca ha denunciado la situación.

Rosa es usuaria del servicio de ayuda a domicilio desde hace un año. Hace un mes, su auxiliar de referencia sufrió un accidente laboral y se encuentra de baja. La auxiliar de sustitución que ha comenzado a prestar el servicio ha llamado a la Coordinadora de Zona para comunicar que está siendo objeto de continuas insinuaciones de índole sexual por parte del marido de la usuaria, quien incluso ha intentado besarla en una ocasión, y se niega a volver al domicilio.

La auxiliar comunica que ha intentado controlar la situación antes de trasladar los hechos por temor a que se le retirara el servicio de ayuda a domicilio a Rosa, teniendo en cuenta el alto riesgo de que la usuaria sufriera una posible situación de abandono.

Puntuación total: 5 puntos

Respuestas:

a) Realizar visita domiciliaria (0,5) y entrevista a la vecina, auxiliar titular del servicio y a la auxiliar sustituta (0,5), con la finalidad de recabar y contrastar la información aportada. (total: 1 punto)

b) Redactar informe de incidencia para trasladar los hechos al/la trabajador/a social de referencia, donde figure la valoración del/la coordinador/a de zona y una propuesta de intervención. (1 punto)

c) Registrar el incidente en la aplicación informática tanto en la ficha personal de la persona usuaria como en la de la auxiliar implicada. (0,25)

d) Asignar como titular del servicio a un auxiliar hombre. (0,5 puntos)

e) Seguimiento periódico telefónico (0,5) y visitas domiciliarias (0,5) para el control de la adecuada prestación del servicio. (1 punto)

f) Coordinación permanente con los profesionales de referencia (1 punto)

g) Asignar otro servicio a la auxiliar de sustitución (0,25 puntos)

3.- Indica las intervenciones a realizar por un/a Coordinador/a de zona para dar de alta en el servicio de ayuda a domicilio a una persona usuaria tras recibir la resolución donde se aprueba el Programa Individual de Atención en el que se le reconoce el derecho de acceso a dicho servicio con una intensidad horaria de 45 horas mensuales de atención: 14 para necesidades domésticas, y 31 para atención personal para las actividades de la vida diaria.

Situación socio-familiar y de salud: Mujer de 81 años, viuda y sin apoyo familiar. Antecedentes de ictus cerebral. Insulinodependiente por Diabetes Mellitus. Sobrepeso. Déficit en visión. Temblor esencial. Movilidad reducida (usuaria de silla de ruedas). Usa pañal por incontinencia urinaria. Alergia alimenticia al huevo. Cuidadora privada en horario de tarde y noche. Dispone de ayudas técnicas para la realización del aseo personal (grúa de elevación).

Puntuación total: 5 puntos

Respuestas:

a) Llamar a la persona usuaria y/o familiar de referencia y concertar primera visita domiciliaria (0,10 puntos)

b) Visita de valoración: (1,65 puntos)

1. Presentación oficial del/la coordinador/a. (0,05 puntos)
2. Facilitar información relativa al funcionamiento del servicio. (0,10 puntos)
3. Cumplimentar ficha de valoración: 1,5 puntos
 - Se registrarán datos relativos a la situación familiar: Tipo de unidad familiar (0,10 puntos) Persona o familiar de contacto y teléfono (0,10 puntos)
 - Situación socio-sanitaria: enfermedades conocidas, alergias y tratamiento médico (0,10 puntos) Necesidad de autorización para el control del tratamiento médico. (0,10 puntos). Movilidad reducida y ayudas técnicas (0,10 puntos). Medidas higiénico sanitarias especiales (0,10 puntos). Incontinencia fecal y/o urinaria (0,10 puntos)
 - Situación de vivienda: existencia de barreras arquitectónicas (0,10 puntos), orden y limpieza (0,10 puntos), equipamiento básico (0,10 puntos)
 - Otros datos de interés: Necesidad de apoyo por condiciones de sobre esfuerzo (0,10 puntos), existencia de animal doméstico (0,10 puntos). Servicio de Telesistencia (0,10 puntos), Necesidad de autorización de llaves (0,10 puntos). Existencia de cámara de vigilancia (0,10 puntos)

c) Determinar las actuaciones de carácter doméstico y de carácter personal (0,5) a realizar en el domicilio, así como el horario (0,5) y el plan semanal de tareas (0,5) (Total: 1,5 puntos).

d) Registrar información en la aplicación informática (0,10) y montar el servicio: asignación de auxiliar, y elaboración de cuadrante de trabajo y tareas (0,30). (Total: 0,40 puntos)

e) Avisar a la persona usuaria del día en el que se realizará visita de presentación de presentación de la auxiliar, que será el día de inicio del servicio (0,10 puntos)

f) Entregar al/la auxiliar el nuevo cuadrante de trabajo (0,05), así como la hoja de tareas y el plan semanal (0,05). Se le facilitará toda la información que sea de interés respecto a la persona usuaria y el servicio a prestar en su domicilio (0,05). (Total: 0,15 puntos)

g) Visita de presentación: Se realizará la presentación del/la auxiliar asignada (0,10). Se informará sobre el horario, tareas prescritas, profesionales de referencia y formas de contacto con éstos, normativa del servicio, y derechos y deberes de las personas usuarias (0,40). Se hará entrega a la persona usuaria para su firma del comunicado de alta en el servicio, así como del plan semanal de tareas, el calendario y la distribución anual de las horas decretadas (0,40). Se facilitará para su firma, en su caso, las autorizaciones para la cesión de llave y control de la administración de tratamiento médico (0,10). (1 puntos)

h) Notificar a la Delegación de Acción Social el inicio del servicio, adjuntando el comunicado de alta firmado por la persona usuaria (0,10 puntos).