Guía de uso de materiales

Objetivos de aprendizaje:

* Describir el trabajo en equipo y la comunicación eficaces
* Explicar por qué la capacitación para trabajar en equipo y una mejor comunicación optimizan la seguridad de los residentes
* Indicar las barreras, las herramientas y las estrategias relacionadas con el trabajo en equipo y la comunicación eficaces
* Describir herramientas seleccionadas para el trabajo en equipo y la comunicación
* Revisar soluciones para los desafíos del trabajo en equipo y la comunicación

| Descripción general del módulo |
| --- |
| Importancia del trabajo en equipo y la comunicación entre el personal\*   * Diapositivas 3–6 * Video 1.1: Comunicación entre el personal |
| Descripción general de TeamSTEPPS©   * Diapositivas 7–8 |
| Utilizar las herramientas TeamSTEPPS©   * Diapositivas 9–21 * Video 1.4: Herramientas de comunicación |
| Comunicarse con los residentes y familiares   * Diapositivas 23–26 * Video 1.2: Comunicación y participación de la familia |
| Abordar los desafíos y las barreras   * Diapositivas 27–28 |
| Comunicar efectos adversos   * Diapositivas 29–31 * Video 1.3: Comunicación en acción |
| Revisión de conceptos clave   * Diapositiva 32 |
| Herramientas   * Diapositiva 33   \*Esta sección incluye un video. |

**Tema: Importancia del trabajo en equipo y la comunicación entre el personal**

Método: Durante una reunión de personal, muestre el video Comunicación. Facilite una conversación para analizar aspectos que el personal haya notado cuando se comunican entre sí. Muestre las diapositivas 3–6. Refuerce estos conceptos pidiéndoles a los miembros del personal que hablen con el compañero sentado a la izquierda e intercambien ideas sobre las ventajas del centro y las áreas que necesitan mejorar en cuanto a la comunicación eficaz para aumentar la seguridad.

Materiales: Diapositivas 3–6, video Comunicación entre el personal

Público: Todo el personal, incluidos los administradores, el personal de primera línea, los residentes y las familias.

**Tema: Descripción general de TeamSTEPPS©**

Método: Distribuya entre el personal una hoja que contenga las dos diapositivas al comienzo del turno o durante la reunión de seguridad. Pídales que revisen el contenido de las dos diapositivas y respondan cómo imaginan que las habilidades de comunicación TeamSTEPPS**©** podrían ayudar a mejorar la eficacia de las comunicaciones entre el personal, de modo que posiblemente se puedan prevenir lesiones en los residentes.

Materiales: Diapositivas 7–8

Público: Todo el personal, incluso los administradores, el personal de primera línea, los residentes y las familias.

**Tema: Utilizar las herramientas TeamSTEPPS©**

Método: Pídales a los miembros del personal que creen carteles para colocar en la sala de descanso y en el baño, que expliquen las herramientas TeamSTEPPS©. El equipo de seguridad del centro puede ayudar con esta campaña educativa, llevando cada cartel a distintas partes del centro durante los descansos y hablando acerca de cómo usar cada herramienta mediante explicaciones y ejemplos. Durante la reunión de personal, la persona que creó los carteles explicará el uso de las herramientas. Se le pedirá al personal que hable sobre casos en que usaron, o podrían haber usado, las herramientas.

Materiales: Diapositivas 9–21, video Herramientas de comunicación

Público: Todo el personal, incluso los administradores, el personal de primera línea, los residentes y las familias.

**Tema: Comunicarse con los residentes y familiares**

Método: Pídales a los miembros del personal que se sienten en grupos de tres o cuatro durante la reunión de personal. Distribuya notas entre los grupos que muestren solo una de las tres diapositivas. Indíquele a cada grupo que lea la diapositiva asignada y hable al respecto. Luego pídales que contesten las siguientes preguntas sobre la diapositiva: ¿Cómo se comunica el personal actualmente con los residentes y sus familiares? ¿Quién se lo hace generalmente? ¿Cuándo se hace generalmente? ¿Por qué se hace? ¿Cuál es el objetivo? ¿Cómo podría mejorarse? ¿Qué expectativa o proceso nuevo podría hacer que la comunicación con los residentes y familiares sea más coherente y eficaz?

Materiales: Diapositivas 23–26, video Comunicación y participación de la familia

Público: Todo el personal, incluidos los administradores y el personal de primera línea.

**Tema: Abordar los desafíos y las barreras**

Método: Muestre las diapositivas 27–28. Pídale a un miembro del personal del turno de la noche que hable sobre las barreras para la comunicación que se experimentan en su turno, y luego pídale al grupo que exprese e intercambie ideas sobre posibles soluciones. Luego haga lo mismo con un miembro del personal del turno de día. ¿Los problemas son los mismos, son similares o son diferentes? ¿Cómo el personal de cada turno podría optimizar su capacidad para superar las barreras?

Materiales: Diapositivas 27–28

Público: Todo el personal, incluso los administradores, el personal de primera línea, los residentes y las familias.

**Tema: Comunicar efectos adversos**

Método: Durante una reunión de personal, pídales a los asistentes que compartan una historia sobre un paciente del centro que resultó lesionado. ¿Cómo se le informó al residente sobre la situación? Hablen sobre cómo respondieron los residentes. ¿Cómo respondieron los directivos y administradores? Muestre las diapositivas 29–31. Pregúnteles a los miembros del personal cuál es la mejor manera de informar con transparencia a la familia del residente sobre lo que ocurrió. ¿Qué vieron en el pasado? ¿Cómo está mejorando este proceso? ¿Cómo el equipo de seguridad del centro puede trabajar con los directivos y administradores para compartir información con los residentes y familiares cuando sucede algo que no desean que se repita?

Materiales: Diapositivas 29–31, video Comunicación en acción

Público: Todo el personal, incluidos los administradores y el personal de primera línea.