

Consumer-Directed Training Series

Manual de Referencia



Tabla de contenidos

<i>Sesión</i>	<i>Página</i>
<i>Sesión 1: Introducción y perspectiva general</i>	<i>1-1</i>
<i>Sesión 2: Contratando a su empleado</i>	<i>2-1</i>
<ul style="list-style-type: none">● Generando una descripción del empleo● Reclutando y pre-evaluando solicitantes● Llevando a cabo entrevistas eficaces● Decidiendo contratar	
<i>Sesión 3: Ser un empleador exitoso</i>	<i>3-1</i>
<ul style="list-style-type: none">● Orientación y entrenamiento de empleados● Generando una buena relación laboral● Revisiones periódicas y acciones disciplinarias● Despido de un empleado	
<i>Sesión 4: Comprendiendo la cultura de la discapacidad</i>	<i>4-1</i>
<ul style="list-style-type: none">● Filosofía de una vida independiente● Ley de Americanos con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés)● Perspectiva general de discapacidades físicas● Cambios emocionales y concientización sobre el estado de salud● Comunicación y habilidades sociales● Enfermedad terminal	
<i>Sesión 5: Comunicación efectiva</i>	<i>5-1</i>
<ul style="list-style-type: none">● Tipos de comunicación● Comunicación clara y concreta● Escuchar efectivamente● Desarrollo de una relación laboral positiva	
<i>Sesión 6: Seguridad doméstica y personal</i>	<i>6-1</i>
<ul style="list-style-type: none">● Precauciones universales● Seguridad doméstica● Seguridad y prevención contra incendios● Planes de emergencia	

Copyright © 2008 JEVS Human Services

Todos los derechos reservados. No se reproducirá parte alguna de este documento de ninguna manera ni a través de ningún medio sin la previa autorización por escrito. Los logros y reconocimientos del material extraído de otras fuentes y reproducido en este libro de texto aparecen en la página de Materiales de Referencia del manual. Se les aconseja a los usuarios que ninguno de los creadores asuma responsabilidad alguna ante cualquier lesión o daño potencial, de cualquier envergadura, a personas o propiedad que se originen de este programa de entrenamiento.

<i>Sesión</i>	<i>Página</i>
<i>Sesión 7: Abuso, abandono y acoso sexual</i>	7-1
<ul style="list-style-type: none"> ● Reconocer un abuso ● Reconocer el abandono ● Abuso y acoso sexual ● Reportar el abuso y el abandono 	
<i>Sesión 8: Planeamiento de comidas y buena nutrición</i>	8-1
<ul style="list-style-type: none"> ● Planeamiento de comidas y compra de alimentos ● Dietas modificadas ● Preparar y almacenar alimentos en forma segura ● Técnicas de alimentación adecuadas y temas de seguridad 	
<i>Sesión 9: Servicios básicos</i>	9-1
<ul style="list-style-type: none"> ● Necesidades de aseo ● Higiene personal ● Asistir con traslados y al vestirse ● Cuidado de heridas y ejercicios de ámbito de movimiento 	
<i>Sesión 10: Servicios auxiliares</i>	10-1
<ul style="list-style-type: none"> ● Los aspectos esenciales de los servicios auxiliares ● Completar tareas y satisfacer las necesidades ● Planeamiento de comidas, compra de alimentos y mandados ● Tareas de administración personal 	
<i>Sesión 11: Respetar culturas y límites</i>	11-1
<ul style="list-style-type: none"> ● La importancia de establecer barreras ● Respetar las diferencias culturales 	
<i>Sesión 12: Comportamiento profesional y ético</i>	12-1
<ul style="list-style-type: none"> ● Preparación para el trabajo ● Comportamiento profesional ● Comportándose éticamente ● Lidiando con la agencia del empleador 	



Sesión uno: Introducción y perspectiva general

Bienvenido a la Serie de entrenamiento dirigida por el consumidor, un programa de capacitación innovador diseñado específicamente para los consumidores que llevan las riendas de su propio cuidado en sus propios hogares. Siguiendo con la filosofía del Movimiento de vida independiente, este entrenamiento lo ayudará a usted, el consumidor, a realizar opciones informadas y tomar las riendas de la entrega de su servicio. Esta serie fue desarrollada en sociedad con un grupo de enfoque de consumidores auto dirigidos con muchos años de experiencia como empleadores.

La serie de entrenamiento dirigida por el consumidor, se encuentra planeada para mejorar la relación consumidor/asistente al enseñarles a los consumidores a cómo ser empleados eficientes, además de proveer entrenamiento esencial a sus empleados asistentes. Para reforzar esta relación, a lo largo de la serie a usted se lo define como el empleador, mientras que a su asistente se lo denomina el empleado. Situaciones narradas y casos de la vida real demuestran las habilidades que necesitará para seleccionar, contratar, entrenar y supervisar a su empleado efectivamente, además de dirigir su propio cuidado. El entrenamiento es autodidáctico, lo que le permite comenzar y detenerse en cada sesión, como también volver a aquellas sesiones que mejor satisfacen sus necesidades e intereses. Esta flexibilidad le permitirá entrenar a nuevos empleados, revisar material con los empleados actuales si se requieren mejoras y personalizar su enfoque de entrenamiento para mejorar la calidad de su cuidado.

Incluido con la serie de entrenamiento encontrará un manual producido en base a los materiales cubiertos en los videos. El manual incluye objetivos de aprendizaje, debate sobre los temas de entrenamiento, ilustraciones, evaluaciones y materiales de referencia. Las evaluaciones y respuestas se encuentran planeadas para señalar el progreso del entrenamiento y dejar al descubierto áreas donde puede hacerse necesaria una revisión del material. El material de referencia lo asistirá para que encuentre información adicional sobre los temas de entrenamiento y otros relacionados.

La Serie de entrenamiento dirigida por el consumidor, mejorará los servicios auto-dirigidos y fomentará una relación exitosa y saludable entre el empleador y el empleado.

Aprenderá cómo contratar al empleado correcto creando una descripción de empleo, seleccionando y evaluando a los candidatos, llevando a cabo una entrevista eficaz y en última instancia tomando la decisión de contratar a su empleado.

Aprenderá cómo proveer orientación y entrenamiento, cómo forjar una buena relación laboral con su empleado y como llevar a cabo revisiones y lidiar con acciones disciplinarias.

Una sesión sobre cómo comprender la cultura de la discapacidad y una perspectiva general de las discapacidades físicas le proveerán información valiosa a su empleado.

Para asistirlo en desarrollar una buena relación laboral, la sesión destinada a la comunicación efectiva debate acerca de los diversos tipos de comunicación y las buenas habilidades auditivas que se necesitan para una comprensión clara.

La sesión sobre Seguridad doméstica y personal se enfoca en la necesidad de planes de emergencia, precauciones universales, seguridad en el hogar y seguridad y prevención contra incendios.

Existe una sesión que explica cómo reconocer y denunciar abusos físicos, emocionales, financieros o sexuales o abandono, como también cómo lidiar con el acoso sexual.

Se debate sobre la importancia de planificar comidas bien balanceadas y nutritivas e incluye información sobre dietas modificadas. Esta sesión también aborda el tema de las compras, la cocción y el almacenamiento adecuado de alimentos.

La sesión sobre Servicios básicos destaca el hecho de cumplir con las pautas del aseo y la higiene personal. Otros temas a los que se hace referencia en esta sesión son los traslados, cuidado de heridas y ejercicios de ámbito de movimiento.

La importancia de que su empleado complete las tareas y satisfaga sus necesidades como empleador se debaten en la sesión de Servicios Auxiliares.

Su empleado recibirá instrucciones sobre cómo establecer límites y respetar las diferencias culturales. Finalmente, se presenta al empleado información sobre cómo prepararse para el trabajo, cómo demostrar una conducta profesional y ética en el trabajo y cómo interactuar con la agencia del empleador.

El uso de un video y un manual de la Serie de entrenamiento dirigida por el consumidor le brindarán a usted y a su empleado el entrenamiento requerido para mejorar su relación laboral. Ambos se beneficiarán con sus enfoques e información. El uso de esta serie de entrenamiento aportará valor a sus servicios y se puede esperar que sirvan de apoyo para la continuidad de su cuidado y promuevan la retención de los mismos. El principal propósito es que usted reciba el mejor cuidado posible por parte de un empleado que se encuentre contento y satisfecho de brindárselo.





2 Sesión dos: Contratando a su empleado

Durante esta sesión, cada participante hará lo siguiente:

1. Aprender a generar una descripción de empleo
2. Aprender acerca de las ideas para reclutar y pre-evaluar a los aspirantes
3. Aprender a llevar a cabo una entrevista eficaz
4. Poder tomar la decisión de contratar con confianza

Primer objetivo de aprendizaje:

Aprender a generar una descripción de empleo

Como empleados, es importante que al generar una descripción de empleo cree en su mente una imagen realista de sus propias necesidades y estilo de vida para estar seguro de que se satisfacerán sus necesidades.

Enumerar sus necesidades le brinda a un empleado potencial una idea de lo que requiere el empleo.

Una descripción de empleo debe incluir:

- **Reseña de empleo**
 - Esta será diferente para cada empleador en base al plan de servicio específico.
- **Requisitos**
 - Requisitos físicos (Ej. Habilidad para subir)
 - Experiencia
 - Calidades personales de un buen empleado (ej. fiabilidad, dependencia, madurez y honradez)
 - Cualquier otro requisito que necesite ser parte de la descripción de empleo (ej. Requisitos de idioma, licencia de conductor válida o acceso al transporte público)
- **Responsabilidades y/o tareas**
 - Ser tan minucioso como sea posible para evitar confusiones después que contrate a su empleado
 - Las tareas pueden incluir:
 - Tareas personales
 - Tareas domésticas
 - Mandados
 - Traslado
 - Negocio personal
- **Programa**
 - Tenga su programa específico en mente para que quede claro durante qué días y horas el aspirante se encontrará trabajando.
 - Verifique la disponibilidad para las necesidades de apoyo.
- **Salario**
 - Discutir la tarifa horaria.

Materiales de referencia

Ver la página 2-7 para obtener una descripción de empleo en calidad de muestra que pueda adaptar a sus necesidades específicas.

Segundo objetivo de aprendizaje:

Aprender acerca de las ideas para reclutar y pre-evaluar a los aspirantes

Antes de comenzar a reclutamiento:

- Poseer una clara idea de lo que busca en el empleado.
- Priorizar la lista de cualidades que le gustaría que posea un empleado.
- Recordar que sus necesidades pueden cambiar con el tiempo.

Ideas de reclutamiento

- Su agencia puede ser de gran ayuda a medida que selecciona empleados.
- Publicar en el periódico local.
- Hablar con los amigos y con la familia.
- Comunicarse con las iglesias y sinagogas o hacer uso de los paneles informativos comunitarios.
- Comunicarse con oficinas de ayuda financiera en las universidades locales.
- Usar servicios de empleo por internet gratuitos.



El proceso de pre-evaluación

- Ahorrar tiempo durante el proceso de contratación al pre-evaluar a sus aspirantes a través de una breve conversación telefónica.
- Compartir sus necesidades y estilo de vida con el aspirante.
- Proveer una ubicación general para saber que clase de comuna se encuentra involucrada.
- Proveer cierta información general acerca del empleo. Es posible que desee remitirse a una lista de tareas laborales por escrito, programas (horas y días) y sueldos a fin de brindarle la misma información a cada aspirante.
- Descartar a aquellos aspirantes que no cumplan con los requisitos básicos.
- Interrogar a los aspirantes. Entre algunos ejemplos se encuentran:
 - ¿Porque le interesa este tipo de trabajo?
 - ¿Qué experiencia o entrenamiento tiene?
 - Si levantar peso y trasladarse son parte del puesto, pregunte si existe alguna razón por la que el aspirante no podría desempeñar estas tareas.
 - Si es necesario conducir, hable acerca de los detalles con el aspirante.
 - Hable acerca del uso de equipo de adaptación y su experiencia al operarlo.
- Escuche lo que dicen los aspirantes por teléfono para conocer sus personalidades como también los temas que podrían afectar la forma correcta de hacer su trabajo.
- No tiene que entrevistar a cada uno.
- Programe solo entrevistas individuales con aquellos aspirantes en los que se encuentra interesado.
- Si desea pre-evaluar a todos los aspirantes antes de comenzar a preparar las entrevistas, hágales saber que los volverá a llamar para programar un horario en el que conocerse en persona.

Sea organizado

- Haga que se anoten sus preguntas antes de tiempo.
- Asegúrese de obtener el nombre y el número telefónico de su aspirante.
- Tome nota o haga que alguien lo haga por usted.

Tercer objetivo de aprendizaje:

Aprender a llevar a cabo una entrevista eficaz

- Encuéntrese resguardado.
- Establezca el tono de la entrevista.
- Encuéntrese preparado con:
 - Una solicitud en blanco o una completa de su agencia.
 - Una descripción de empleo.
 - Información sobre su discapacidad y equipo de adaptación.
 - Lista de preguntas.
 - Un plan para anotar respuestas y tomar nota.

Planeamiento de las preguntas de entrevista

- Decida antes de tiempo qué preguntas hará y anótelas.
- Realice sus preguntas de entrevista de tal modo que le aporten la información que necesita.
- Utilice la misma lista de preguntas para cada aspirante para poder comparar sus respuestas.

Durante la entrevista tenga en cuenta las "Banderas rojas"

- ¿Llegó tarde el aspirante?
- ¿Poseía el aspirante una apariencia desprolija?
- ¿Fue grosero el aspirante?
- ¿Contó el aspirante demasiada información personal?
- ¿Criticó el aspirante a otro empleador?
- ¿Comenzó el aspirante la entrevista contándole las cosas que él/ella **no puede** hacer o todas las veces que el/ella **no puede** trabajar?
- ¿No tenía el aspirante referencias?
- ¿Realizó el aspirante demasiado/poco contacto visual?
- ¿Sostuvo el aspirante que él/ella realmente necesita el empleo y que tomaría cualquiera por el momento?
- ¿Poseía el aspirante pocos antecedentes laborales?

Después de la entrevista, es una buena idea anotar sus impresiones sobre el aspirante directamente. Tenga en cuenta cualquier característica especial del mismo.

Materiales de referencia

Ver página 2-8 para obtener preguntas de entrevista en calidad de muestra

Ver página 2-9 para obtener las preguntas ilegales

Ver página 2-10 para obtener el formulario de clasificación de entrevistas

Ver página 2-11 para obtener formularios de referencia de empleo

Cuarto objetivo de aprendizaje:

Tomar la decisión de contratar en forma confidencial

- Recoger toda la información que ha recolectado sobre cada aspirante.
- Revisar la información.
- Para ir descartando posibles candidatos, vuelva a pensar en lo que notó durante la entrevista.
- Es posible que no encuentre el empleado “perfecto” pero no contrate a alguien con quien no se siente a gusto.
- Si aún experimenta problemas al tomar una decisión, pídale un consejo a las personas en las que confía.
- Es posible que desee llevar a cabo una segunda entrevista.
- Una vez que ha decidido a quien contratar, es necesario que usted o su compañía verifiquen lo siguiente:
 - Referencias.
 - Verificar antecedentes penales.

Cosas a considerar

- ¿Cual fue la reacción de las referencias?
 - ¿Hubo algún problema de asistencia?
 - ¿Se encontraría el aspirante apto para una re-contratación?
- ¿Porqué el aspirante dejó el empleo anterior?
- ¿Sus estilos de vida van de la mano?
- ¡Confíe en sus instintos!



Descripción de un trabajo en calidad de muestra

Título del empleo: Asistente

Reseña de las principales tareas y responsabilidades:

Es asistente se encuentra bajo la supervisión del consumidor/empleado y provee cuidado personal a una persona que posee discapacidades físicas. Estas actividades incluyen en forma enunciativa pero no limitativa lo siguiente: bañarse, vestirse, arreglarse, asearse y preparar comidas. Otras tareas también se encuentran incluidas, pero no se limitan a: lavandería, tareas domésticas leves, mandados y compras. En base al plan de servicio individual del empleador, estos servicios pueden prestarse durante la mañana, tarde y noche, los siete (7) días de la semana.

Notificación DPW:

Los asistentes que reciben Asistencia Pública deben notificar a la oficina del Departamento de Bienestar Público/ Antecedentes familiares acerca de cualquier cambio en el salario.

Requisitos:

- Debe tener dieciocho (18) años de edad o más
- Debe contar con todas las habilidades necesarias para realizar los servicios de cuidado del asistente según se especifica en el plan de servicio individual del consumidor
- Debe poseer habilidades básicas de cálculo, lectura y escritura
- Debe poseer un número de seguro social válido
- Debe ser capaz de someterse a una evaluación de antecedentes penales

Firma

Imprimir nombre

Preguntas de entrevista en calidad de ejemplo

Temas relajadores

1. Por favor, cuénteme sobre usted.
2. ¿Cómo estaba el tráfico?
3. ¿Tiene algún interés o hobby?
4. ¿Qué hace durante su tiempo libre?

Cuidado personal

1. ¿Hay alguna parte de su cuidado personal con la que no se sienta a gusto?
2. ¿Cómo se siente en cuanto a ayudarme con mi plan de servicio?
3. ¿Podrá bañarme?
4. ¿Cree que le molestaría ayudarme con el aseo?

Traslado

1. ¿Posee una licencia de conducir válida?
2. ¿Cómo se sentiría haciendo mandados para mí?
3. ¿Sabe conducir? ¿Tiene auto? ¿Tiene acceso a un colectivo/transporte público?

Preguntas sobre asistencia personal

1. ¿Puede pensar en algo que le impida hacer cualquier parte de este trabajo?
2. Cuénteme acerca de su experiencia laboral previa.
3. ¿Cuáles eran las responsabilidades del empleo?
4. ¿Qué le gusta acerca de ser un asistente personal?
5. ¿Por qué abandonó su último empleo?
6. Por favor, cuénteme cualquier experiencia que tenga brindándole apoyo a alguien con una discapacidad.
7. ¿Le preocupan los perros o gatos?
8. ¿Por qué quiere este empleo?
9. ¿Por qué debería contratarlo?
10. ¿Qué es lo que más le interesa de este trabajo?
11. ¿Podría y sería capaz de reemplazar a otros asistentes en caso de enfermedad o un cambio de turno?

Preguntas que los empleados NO deben hacer

Como empleados, es importante que sepa acerca de las preguntas ilegales de entrevista

Las leyes federales y estatales no les permiten a los potenciales empleadores hacer determinadas preguntas que no se relacionen con el trabajo para el que se encuentran contratando. No debe hacer uso de preguntas para enterarse de información personal.

Preguntas ilegales de entrevista

Los empleados NO deben hacer ninguna de las siguientes preguntas ya que es discriminatorio no contratar a alguien por cualquiera de estas razones:

- Raza
- Color
- Sexo
- Religión
- Origen nacional
- Lugar de nacimiento
- Edad
- Discapacidad
- Estado civil/de familia

Para obtener mayor información diríjase a www.about.com, y pulse sobre Búsqueda de trabajo/Preguntas ilegales de entrevista.

Evaluación de la sesión dos:

Contratando a su empleado

1. Es importante escribir una descripción realista del trabajo para que pueda estar seguro de que se estén satisfaciendo las necesidades personales de su empleado.
Verdadero Falso
2. ¿Cuál de las siguientes opciones debería incluirse en la descripción de un empleo?
 - a. Reseña de las tareas laborales
 - b. Responsabilidades
 - c. Requisitos
 - d. Todas las anteriores
3. Antes de que comience a seleccionar un empleado debe poseer una visión clara de lo que busca, incluso de lo que se encuentra abierto al debate y de lo que no.
Verdadero Falso
4. Para ahorrar tiempo durante el proceso de contratación, una manera de descartar aspirantes que no cumplan con sus requisitos básicos se denomina _____.
5. La pre-evaluación es un proceso que se lleva a cabo durante una breve conversación donde comparte sus necesidades y describe las tareas laborales, los salarios y los programas incluso las horas y días que se necesitan. El proceso se realiza:
 - a. En persona
 - b. Por teléfono
6. Es importante programar entrevistas con todos los candidatos que preselecciona.
Verdadero Falso
7. A fin de obtener una entrevista exitosa, es importante estar preparado. Mencione dos formas importantes de que usted esté preparado como empleador.
 - a. _____
 - b. _____
8. Durante una entrevista, ¿qué cosa NO puede considerarse un problema?
 - a. El aspirante llega tarde a la entrevista.
 - b. Al aspirante lo llevan a la entrevista.
 - c. El aspirante se muestra grosero durante la entrevista.
 - d. El aspirante posee una apariencia deprolija.
9. Es buena idea utilizar la misma lista de preguntas de entrevista para cada aspirante a fin de comparar respuestas.
Verdadero Falso
10. Se considera una “pregunta de entrevista ilegal” preguntarle a un aspirante si él o ella es casado.
Verdadero Falso



3 Sesión tres: Ser un empleador exitoso

Durante esta sesión, cada participante hará lo siguiente:

1. Aprender como orientar y entrenar a los empleados
2. Aprender a construir una buena relación laboral con los empleados
3. Aprender acerca de revisiones periódicas y cómo lidiar con situaciones que requieren acciones disciplinarias
4. Aprender como despedir a un empleado de ser necesario

Primer objetivo de aprendizaje:

Aprender como orientar y entrenar a los empleados

Cosas importantes para recordar acerca de la orientación

- Durante la orientación usted le brindará a su nuevo empleado una buena comprensión de cómo le gustaría que le brindaran el cuidado.
- Cada empleador hace las cosas en forma diferente.
- Es necesario que explique claramente sus necesidades y deseos a su empleado.
- Comparta sus gustos y aquello que le disgusta con su empleado.
- Aún si alguien posee experiencia, eso no significa que se encuentre familiarizado con sus necesidades.
- Como empleador, usted es el supervisor. Esto se relaciona con el aportar una reacción, una guía y con tener paciencia.

Entrenar a su empleado

- Entrenar a un empleado puede ser nuevo para usted.
- Remítase al Paquete de Orientación que le brindó su Coordinador de Servicios cuando comenzó con los mismos.
- Cuando tiene preguntas, comuníquese con su Coordinador de Servicios, que puede tener consejos valiosos para ayudarlo a entrenar a su empleado.
- El Center for Independent Living (CIL) puede contar con un entrenador de habilidades que puede ayudarlo con sus necesidades de entrenamiento.
- Utilice su plan de servicios como una lista de control.

Pasos para la orientación

1. Deje en claro que usted es el supervisor.
2. Charle sobre sus expectativas y explique claramente las tareas laborales.
3. Brinde información sobre su discapacidad.
4. Hable sobre la seguridad y sobre temas relacionados con esta.
 - Remítase a la Sesión Seis de este manual para obtener información sobre Seguridad Personal
5. En lo posible, realice un paseo completo por su hogar. Muestre donde guarda los suministros y el equipo.
6. Hable sobre sus expectativas.
 - Charle sobre las tareas laborales a medida que se relacionan con el plan de servicios.
 - Fije límites. Establezca reglas relacionadas con:
 - El uso de objetos personales
 - Sus necesidades e inquietudes de privacidad tales como realizar llamadas telefónicas personales o golpear la puerta de su dormitorio si se encuentra cerrada

- Explicar la importancia de la confidencialidad.
 - Remítase a la Sesión 11 acerca de Respetar las culturas y límites para obtener mayor información.
- Acentúe el hecho de llegar a tiempo y mantener una buena asistencia.
- Hable acerca del uso de utensilios domésticos y de cómo utilizar sus dispositivos.

7. Realizar un plan de apoyo.

- Aún los mejores empleados pueden enfermarse o sufrir emergencias familiares. En la orientación, hable acerca de su plan de apoyo con su empleado.
- Pregúntele a los miembros de la familia o amigos antes de tiempo si podrían ayudarlo con los servicios de apoyo. Asegúrese que explicarles sus necesidades en caso que deba llamarlos.



Segundo objetivo de aprendizaje:

Aprender a construir una buena relación laboral con los empleados

Una buena supervisión y administración son muy importantes. Esto ayudará a los empleados a hacer lo mejor que puedan, a mantener una buena actitud, a permanecer en el trabajo y a encontrarse satisfechos.

Los empleadores efectivos generan un entorno laboral que sacará lo mejor de sus empleados. Los empleadores exitosos cuentan con buenas habilidades de comunicación. Esta es una sesión de entrenamiento completa sobre este tema.

- Remítase a Comunicación Efectiva, sesión cinco de la serie de entrenamiento.

Pautas para un entorno de trabajo positivo

- Elogie a los empleados
- Exprese su aprecio
- Hable sobre el trabajo bien hecho
- Sea gentil, justo y respetuoso con sus empleados
- Ofrezca críticas útiles cuando sea necesario
 - Sea abierto
 - Sea honesto
 - Critique la acción y no a la persona

- Remítase nuevamente a la sesión sobre Ser un empleador exitoso donde María y Betty charlan sobre cuestiones de desempeño.



Tercer objetivo de aprendizaje:

Aprender acerca de revisiones periódicas y cómo lidiar con situaciones que requieren acciones disciplinarias

Las revisiones periódicas con una manera grandiosa de ayudar a generar confianza en el empleado al hablar sobre las numerosas cosas útiles que el/ella hacen por usted. Esto también le da la oportunidad de hablar acerca de las áreas de trabajo que le preocupan. Esta es una buena herramienta de comunicación.

Tener conversaciones continuas con su empleado para que él/ella sepa si se están cumpliendo sus expectativas. Hable sobre cualquier problema que esté teniendo al momento. No deben existir sorpresas en la revisión del empleado.

- Remítase nuevamente a la sesión de la serie de entrenamiento donde María recibe su revisión de parte de Betty.

Además, debe completar una revisión anual de cada uno de sus empleados Asegúrese de tener una comunicación recíproca. Permita que su empleado le de su opinión En lo posible, anote los comentarios de su empleado acerca de la evaluación.

Pautas sobre cómo escribir una evaluación de empleado

- Revise la descripción de empleo de su empleado.
- Utilice ejemplos que sirvan de apoyo a las clasificaciones de su empleado.
- Señale las fortalezas, debilidades y áreas de crecimiento.
- Aporte críticas útiles y ofrezca un plan de crecimiento.
- Clasifique al empleado en su habilidad de cumplir con sus expectativas al realizar tareas laborales.
- Asegúrese de comentar lo siguiente:
 - Conocimiento del empleo y habilidades a medida que se relacionan con su plan de servicio
 - Honestidad y honradez
 - Gestión de tiempo, puntualidad y buena asistencia
 - Habilidades de comunicación
 - Compromiso
 - Flexibilidad
 - Voluntad y habilidad de aprender

Materiales de referencia

Ver página 3-9 para obtener un formulario de evaluación en calidad de muestra

Realización de la evaluación de desempeño

- Encontrarse en un lugar que sea privado.
- Ayudar a su empleado a sentirse cómodo.
- Darle a su empleado la oportunidad de hablar abiertamente acerca de los sentimientos.
- Mantener una mente abierta y hacer uso de buenas habilidades auditivas.
- Permitir el tiempo suficiente para hablar sobre la evaluación.
- ¡Ser positivo!

Acciones disciplinarias

Las evaluaciones de desempeño son una buena manera de lidiar con una conducta problemática. Debe, sin embargo, charlar sobre los problemas a medida que suceden. No espere hasta la revisión anual.

Áreas problemáticas a abordar de inmediato

- Asistencia
 - Ausencia injustificada
 - Ausencia excesiva
 - Tardanza
 - Irse sin permiso
- Mala conducta
 - Daños a la propiedad
 - Enviar registros de tiempo falsos
 - Poner en riesgo al empleado
 - Robo, mediante el uso de las tarjetas de crédito del empleador, tomar efectivo
- Desempeño deficiente
 - No terminar una tarea asignada
 - No cumplir correctamente con el plan de servicio
- Problemas de conducta en el empleo
 - Uso de drogas o alcohol
 - Cualquier tipo de acoso
 - Dormir en el empleo
 - No respetar la autoridad del empleador
 - Falta de subordinación negarse a cumplir las directivas

Responder a las áreas problemáticas

- Lidiar lo más pronto posible con el problema.
- Tener en claro la cuestión. Verificar los hechos antes de hablar sobre los mismos con su empleado.
- No acusar a su empleado.
- Tomar notas sobre la reunión. Anotar de lo que habló y la reacción del empleado.
- Hacer un plan para lidiar con el problema, de ser posible.
- Si se requieren mayores acciones disciplinarias, debe entender los pasos correctos a dar:
 1. Hable con su empleado sobre lo que está sucediendo.
 2. Advértale a su empleado por escrito. Esto es muy importante en caso que necesite despedir al empleado.
 3. Ofrezcale a su empleado apoyo mientras que él/ella trata de arreglar el problema.
 4. Fije una fecha para realizar un seguimiento y vuelva a evaluar el problema.
 5. Sea consistente con su comunicación.



Cuarto objetivo de aprendizaje:

Aprenda a despedir a un empleado, de ser necesario

Despido voluntario

La terminación de un empleo es algo que todo empleador necesitará enfrentar en algún momento. Los empleados dejan un trabajo por muchas razones diferentes, tales como horas, beneficios, traslados o salario.

Si un empleado deja a su elección, no se aflija. Hable con su empleado sobre las razones por las que se va, de cualquier sugerencia que tenga el empleado y de cuando será su último día de trabajo. Estos empleados no pueden recibir beneficios de desempleo.

Despido de un empleado

En algún momento es posible que necesite despedir a un empleado. El despido debe ser el último recurso y nunca se debe tomar tal decisión a causa de un enojo. Considere el punto de vista de su empleado además del propio. Piense en su decisión cuidadosamente y repase sus papeles y notas. A menos que necesite despedir a un empleado a causa de un hecho de violencia, un comportamiento fraudulento o cualquier cosa que lo ponga en riesgo a usted, no actúe sin pensar. Siga estos pasos:

1. Explíquelo a su empleado porqué es necesario despedirlo/la.
2. Indique los hechos aún si no se siente cómodo.
3. Explique que se trata de la decisión final.
4. Dígale al empleado cuando será su último día.
5. Escuche al empleado. Si la seguridad no significa un riesgo, ofrézcale apoyo.
6. Si la seguridad significa una inquietud, invite a un representante de la agencia a que se una a usted. Para cuestiones graves, comuníquese con la policía.
7. No pelee.
8. Mantenga la información sobre la que habla en privacidad.
9. Infórmele a su agencia sobre el despido.



Formulario de evaluación

Nombre: _____

Fecha de contratación: _____

Fechas de evaluación: _____ a _____

Factores de desempeño (5 es el mejor)

Conocimiento del empleo	1	2	3	4	5
Habilidades en el empleo	1	2	3	4	5
Gestión del tiempo	1	2	3	4	5
Ética e integridad	1	2	3	4	5
Comunicación	1	2	3	4	5
Iniciativa/compromiso	1	2	3	4	5
Flexibilidad	1	2	3	4	5
Habilidad de aprendizaje	1	2	3	4	5

Comentarios del empleador: _____

Comentarios del empleado: _____

Firma del empleador: _____ Fecha: _____

Firma del empleado: _____ Fecha: _____

Su firma indica que ha leído esta revisión. No necesariamente indica que usted está de acuerdo con ella.

Evaluación de la sesión tres:

Ser un empleador exitoso

- ¿Qué incluye la orientación para un nuevo empleado?
 - Las expectativas del empleador en cuanto al nuevo empleado
 - Una comprensión del plan de servicio del empleador
 - Una comprensión de las necesidades y deseos del empleador
 - Todo lo mencionado previamente
- Es importante brindarle información sobre su discapacidad al empleado.
Verdadero Falso
- Con buena supervisión y administración, un empleador puede esperar todo lo siguiente de un empleado a excepción de:
 - Que le hagan el trabajo
 - Longevidad
 - Satisfacción laboral
 - Falta de respeto
- Mencione tres pautas para lograr un entorno de trabajo positivo.

- Es importante criticar constructivamente cuando sea necesario, y a la persona no la acción.
Verdadero Falso
- A _____ es una forma grandiosa de comunicarse claramente, generar confianza en el empleado, hablar sobre las cosas útiles que hace su empleado por usted, y hablar también de las áreas de su trabajo que lo inquietan.
 - Sesión de entrenamiento
 - Revisión periódica
 - Encuesta de comunicación
 - Formulario de comentario
- Es una buena idea revisar la descripción del trabajo cuando prepara una evaluación de empleado.
Verdadero Falso
- Las áreas problemáticas de las que se debe hablar de inmediato con los empleados incluyen todo lo siguiente excepto por:
 - Asistencia
 - Mala conducta
 - Desempeño deficiente
 - Elogios
- Un empleado que deja su empleo por decisión propia puede obtener beneficios de desempleo.
Verdadero Falso
- El despido debe ser el último recurso y nunca se debe tomar tal decisión a causa de un enojo.
Verdadero Falso



4

Sesión cuatro: Comprendiendo la cultura de la discapacidad

Durante esta sesión, cada participante hará lo siguiente:

1. Aprender acerca del historial y la filosofía de Vida Independiente
2. Aprender acerca de la Ley de Americanos con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés)
3. Aprender acerca de discapacidades físicas
4. Aprender a darse cuenta de cambios emocionales y llegar a comprender el estado de salud de un empleado
5. Poder hacer uso de las habilidades de comunicación y sociales correctas en el hogar del empleador
6. Aprender acerca de enfermedades terminales

Primer objetivo de aprendizaje:

Aprender acerca del historial y la filosofía de Vida Independiente

Historial

- El movimiento de Vida Independiente se inició allá por 1970.
- En aquel entonces, muchos creían que las personas con discapacidades físicas requerían de atención y administración profesional. Esto se denominaba “el modelo médico”.
- Los alumnos de la Universidad de California en Berkley pensaban diferente. Ellos fueron los impulsores de cambios en las creencias y servicios para personas con discapacidades.

Filosofía (Creencias)

Allá por 1970 se desarrolló una nueva creencia. las personas con discapacidades tienen el mismo derecho de ser tan independiente como la gente normal.

- Muchas personas siguen cuestionándose si alguien con una discapacidad debe tener derecho a arriesgarse y a realizar elecciones.
- Una de las metas de Vida Independiente es asegurar que las personas obtengan la ayuda y los servicios que necesitan fuera de las instituciones.
- El principal enfoque de la **Filosofía de Vida Independiente** es que la gente con discapacidades tiene derecho a:
 - Elegir sobre sus propias vidas.
 - Participar activamente en sus comunidades.
 - Vivir con dignidad.
 - Posee apoyo razonable en sus propios hogares.
 - Posee apoyo razonable para el empleo.



Segundo objetivo de aprendizaje:

Aprender acerca de la Ley de Americanos con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés)

El 26 de Julio de 1990, el Presidente George H.W. Bush firmó y avaló la Ley de Americanos con Discapacidades de 1990 (ADA, por sus siglas en inglés). Esta ley brinda protección de los derechos civiles a personas con discapacidades al igual que aquellos que amparan a las personas sin importar su raza, sexo, origen nacional o religión.

La ADA asegura las mismas oportunidades a personas con discapacidades. Aquí encontrará unas pocas áreas amparadas por la ADA:

- La misma oportunidad de empleo
- Transporte público
- Alojamiento público (incluyendo baños, edificios gubernamentales, escuelas, lugares de adoración etc.)
- Vivienda pública
- Lugares de votación accesibles
- Convertir los lugares utilizados por los empleados en lugares accesibles para las personas con discapacidades
- Equipo utilizado para comunicarse
- Animales de servicio

Para obtener mayor información comuníquese con la línea informativa de la ADA al: 1-800-514-0301 (voz) o al 1-800-514-0383 (TTY) o visite el sitio web en www.ada.gov



Tercer objetivo de aprendizaje:

Aprender acerca de discapacidades físicas

Antecedentes

- Cada discapacidad es única.
- Las personas con discapacidades poseen necesidades específicas relacionadas con las mismas, sin importar el diagnóstico.
- Aprender acerca de discapacidades específicas en relación a las necesidades del empleador.
- Organizaciones de defensa tales como la MS Society y la Muscular Dystrophy Association son ejemplos de organizaciones que pueden brindar información útil.
- La mayoría de los grupos de defensa poseen sitios web con información y enlaces a capítulos locales. Encontrará una lista parcial de estos grupos en la página siguiente.



Biblioteca pública – Directorio de Desórdenes Neurológicos y Neuromusculares

National Institute of Health
Arthritis, Musculoskeletal and Skin Disease
1-877-226-4267 - <http://www.niam.nih.gov>

National Institute of Health
Institute of Neurological Disorders and Strokes
1-800-352-9424 - <http://ninds.nih.gov> - <http://health.nih.gov>

National Organization for Rare Disorders
1-800-999-NORD (6673) - <http://www.rarediseases.org>

ALS Association (Amyotrophic Lateral Sclerosis, or Lou Gehrig's Disease)
1-800-782-4747 - <http://www.alsa.org>

ALS March of Faces
1-877-884-4798 - <http://www.march-of-faces.org>

The Alzheimer's Association
1-800-272-3900 - <http://www.alz.org>

Families of Spinal Muscular Atrophy
1-800-886-1762 - <http://www.fsma.org>

Muscular Dystrophy Association – USA
1-888-435-7632 - <http://www.mda.org>

The National Multiple Sclerosis Society
1-800-344-4867 - <http://www.nmss.org>

National Parkinson Foundation
1-800-327-4545 - <http://www.parkinson.org>

Spina Bifida Association of America
1-800-621-3141 - <http://www.sbaa.org>

United Cerebral Palsy Association
1-800-872-5827 - <http://www.ucp.org>

Cuarto objetivo de aprendizaje:

Aprender a darse cuenta de cambios emocionales y llegar a comprender el estado de salud de un empleado

Signos de cambios emocionales

- Pérdida de interés
- Menos energía, parecer lento
- Aumento o disminución del apetito
- Pérdida o aumento de peso
- Expresar pensamientos de muerte o suicidio
- Problemas para concentrarse, para pensar, para recordar o para tomar decisiones
- Cambio de los hábitos de sueño (ej. Dormir poco o mucho)
- Aumento de la ansiedad o estrés

Sugerencias

- Hable con sus empleados acerca de los cambios emocionales que ha notado y ofrézcale apoyo. Recuerde que todos manejan los cambios emocionales de diferente manera. Esto necesita respetarse.
- Charle acerca de si se requiere la participación de un profesional médico.
- Aún si no está de acuerdo con la forma en que su empleado maneja los cambios emocionales, respete sus deseos y utilice el buen criterio.

Signos de cambios del estado de salud

- Cambios en el color y en la textura de la piel
 - Dolores por presión
 - Úlceras
- Dolor constante
- Migrañas
- Infecciones del tracto urinario (UTI)
- Espasmos/contracciones
- Problemas respiratorios
- Aumento/disminución de la temperatura corporal
- Problemas intestinales
- Efectos colaterales de los medicamentos que pueden incluir:
 - Sarpullidos
 - Náusea/vómitos
 - Problemas gastrointestinales

- Ansiedad
- Problemas de sueño
- Cambios en el comportamiento

Sugerencias

- Los empleadores deben decirles a los empleados que medicación tomar y cómo hacerlo, ej. Con la comida, con el estómago vacío o con fluidos.
- Si tienen lugar efectos colaterales, el empleador debe decirle al empleado cómo lidiar con la situación.
- Si nota cualquier cambio en el estado de salud, primero hable sobre cualquier cambio con su empleador y luego dígaselo a un profesional médico, de ser necesario.



Quinto objetivo de aprendizaje:

Uso de las habilidades comunicativas y sociales correctas en el hogar del empleador

Los Diez Mandamientos del protocolo de la discapacidad

1. Hable en forma directa, sin ningún compañero o intérprete de lenguaje por señas que pueda encontrarse allí.
2. Ofrezca un apretón de manos cuando se presenta. Las personas limitadas en el uso de las manos o con un miembro artificial usualmente estrechan su mano. Ofrecer la mano izquierda es un saludo aceptable.
3. Siempre preséntese usted mismo y a los demás que puedan encontrarse con usted cuando conoce a alguien con una discapacidad de la visión. Cuando hable en un grupo, recuerde decir el nombre de la persona a quien le habla.
4. Si ofrece ayuda, espere hasta que se acepte su oferta. Posteriormente, escuche o pida instrucciones.
5. Trate a los adultos como adultos. Hable con las personas con discapacidades utilizando sus primeros nombres sólo cuando usa el primer nombre de todos. Nunca humille a las personas en silla de ruedas dándole palmaditas en la cabeza o en el hombro.
6. No se recueste ni se cuelgue de la silla de ruedas de alguien. Recuerde que las personas con discapacidades tratan a sus sillas de rueda como otra parte de su cuerpo. Nunca distraiga a un animal de trabajo de su labor sin el permiso del dueño.
7. Escuche cuidadosamente cuando hable con personas que tienen problemas para hablar. Espere que terminen. Si es necesario, haga preguntas cortas que requieran respuestas cortas o asienta con la cabeza. Nunca simule comprender, en lugar de ello, repita lo que ha entendido y permita que la persona responda.
8. Manténgase al nivel de la vista cuando hable con alguien en una silla de ruedas o con muletas.
9. Toque a una persona con una discapacidad auditiva en el hombro o agite su mano para atraer su atención. Mire directamente a la persona y hable claramente, despacio y con expresión para saber si la misma puede leerle los labios. Si pueden leer sus labios, trate de colocarse en dirección a la luz y mantenga las manos, cigarrillos y los alimentos alejados de su boca cuando habla. Si una persona está utilizando un audífono, no asuma que el/ella conocen su voz al hablar. Nunca le grite a una persona. Simplemente háblele en un tono de voz normal.
10. ¡Relájese! No se avergüence de utilizar dichos comunes como “Nos vemos luego” a alguien con una discapacidad de la visión.

Sexto objetivo de aprendizaje:

Aprender acerca de enfermedades terminales

¿Qué es un hospicio?

- El cuidado de hospicio es un tipo de cuidado especial que le brinda comodidad y apoyo a las personas y sus familias cuando una enfermedad que limita sus capacidades vitales ya no responde a tratamientos.
- El cuidado de hospicio no alarga ni acorta el tiempo de vida.
- El personal y los voluntarios del hospicio ofrecen un conocimiento especial del cuidado médico, incluso como lidiar con el dolor.
- El propósito del hospicio es mejorar la calidad de los últimos días de una persona al ofrecerle comodidad y dignidad.*

Guías para hablar con un empleador que está por morir

- Sea honesto
- No le cree falsas expectativas o tranquilidad
- Deje que el empleador lleve las riendas
- No destruya sus expectativas

* Por favor, diríjase a <http://www.hospicefoundation.org> para obtener información y recursos acerca del hospicio.



Evaluación de la sesión cuatro:

Comprendiendo la cultura de la discapacidad

- ¿Cuándo comenzó el movimiento de Vida Independiente?
 - en el 1800
 - 1910-1912
 - 1942
 - en 1970
- Antes del movimiento de Vida Independiente, muchas personas pensaban que aquellos con discapacidades físicas necesitaban atención profesional y administración. A esto se lo conoce como:
 - Modelo médico
 - Administración de vida
 - Control de la discapacidad
 - Ninguna de las opciones mencionadas previamente
- El principal enfoque de la Filosofía de Vida Independiente es que la gente con discapacidades tiene derecho a todo lo que se encuentra debajo excepto a lo siguiente:
 - Tomar decisiones acerca de sus propias vidas
 - Participar activamente en sus comunidades
 - Vivir con dignidad en un hogar de cuidados
 - Posee apoyo razonable en sus propios hogares
 - Poseer apoyo razonable para el empleo
- ¿Cuál es el nombre de la ley firmada el 26 de julio de 1990 por el Presidente George H.W. Bush que les brinda protección de los derechos civiles a individuos con discapacidades? Esta protección es igual a la que se le brinda a las personas sin importar raza, sexo, origen nacional o religión.
 - La Ley de Americanos con Discapacidades de 1990 (ADA)
 - La Ley de Protección a los Derechos Civiles de los Individuos con Discapacidades
 - La Ley de Americanos que toman decisiones
 - No hay ley alguna que proteja a las personas con discapacidades
- La Ley mencionada previamente asegura que las personas con discapacidades cuenten con las mismas oportunidades ¿Cuál de las siguientes áreas se encuentran amparadas por la ley?
 - Iguals oportunidades de empleo
 - Proveer tipo de alojamiento cuando se solicita empleo
 - Transporte público
 - Alojamiento público
(incluyendo baños, edificios gubernamentales, escuelas, lugares de adoración etc.)
- ¿Cuáles pueden ser los síntomas de cambios emocionales?
 - Pérdida de interés
 - Problemas para pensar o concentrarse
 - Cambio de los hábitos de sueño
 - Problema para recordar o tomar decisiones
 - Todo lo mencionado previamente

- Sin importar el diagnóstico, la mayoría de las discapacidades son lo mismo.
Verdadero Falso
- Entre los cambios en el estado de salud se pueden encontrar: color de la piel, textura de la piel, dolores y úlceras a causa de la presión.
Verdadero Falso
- A fin de mostrar respeto para con una persona con discapacidades auditivas, hable directamente, no a través de un compañero o una intérprete del lenguaje de señas que pueda encontrarse allí.
Verdadero Falso
- El propósito del hospicio es mejorar la calidad de los últimos días de una persona al ofrecerle comodidad y dignidad.
Verdadero Falso



5 Sesión cinco: Comunicación efectiva

Durante esta sesión, cada participante hará lo siguiente:

1. Comprender cómo nos comunicamos mutuamente
2. Aprender acerca de una comunicación clara y concisa
3. Aprender cómo escuchar en forma efectiva
4. Aprender a desarrollar una relación laboral positiva

Primer objetivo de aprendizaje:

Comprender cómo nos comunicamos mutuamente

¿Cuáles son las partes de una comunicación efectiva?

Comunicación verbal

- Compartir ideas o información verbalmente
- Utilizar énfasis, tono, volumen y ritmo del discurso
 - ❑ Remítase a la sesión sobre Comunicación Efectiva. Tenga en cuenta de qué modo Félix le comunicó sus sentimientos negativos a John mediante palabras y además a través de un tono sarcástico.

Comunicación por escrito

- Comunicarse a través de escritos o dibujos
- Alternar entre notas comerciales oficiales hasta escritas a mano

Comunicación no verbal

- Comunicarse sin usar palabras
- Usar lenguaje corporal, contacto visual, expresiones faciales y movimientos
- Expresar actitudes y emociones
- La mayor parte de nuestra comunicación es no verbal, aún si no la conocemos

- ❑ Remítase a la sesión sobre Comunicación Efectiva. Tenga en cuenta el modo en que John le comunicó sus sentimientos negativos a Félix en forma no verbal, cruzando sus brazos y poniendo sus ojos en blanco.



Segundo objetivo de aprendizaje:

Aprender acerca de una comunicación clara y concisa

A veces las personas envían mensajes conflictivos a través de la comunicación verbal y no verbal. Esto a menudo genera confusión. Es importante practicar el mantenerse atento a los mensajes que enviamos verbalmente y no verbalmente para hacer entender nuestros puntos claramente.

Cómo comunicarse claramente

- Mantener el enfoque de la conversación No cambie rápidamente de tema.
- Realice un seguimiento después de la comunicación No asuma que la gente recordará siempre algo que escuchan de una forma o una sola vez. A menudo es útil realizar el seguimiento de un mensaje verbal con una nota recordatoria por escrito.
- Encuéntrese próximo a otros No grite de una habitación a otra. El contacto visual es importante para una comunicación efectiva.
- No interrumpa. Interrumpir es un error usual durante la comunicación Detiene el flujo de información importante y puede generar un malentendido Además le comunica al hablante que lo que están diciendo no es importante. Esto puede enviar un mensaje irrespetuoso.
 - ❑ Remítase a la sesión sobre Comunicación Efectiva. Tenga en cuenta cuan negativas resultaron las interrupciones en la relación laboral de John y Félix.
- Respete las opiniones de los demás. Cuando ofrezca una opinión, preséntela como tal, no como un hecho. Esto es importante aún cuando usted cree fervientemente en algo. Confundir un hecho con una opinión es perjudicial para la comunicación. Nunca le imponga sus ideas y opiniones a nadie.
- Respete los pensamientos y sentimientos de los demás.



Tercer objetivo de aprendizaje:

Aprender sobre oír efectivamente

Oír no es tan solo escuchar ¿Cuáles son algunas de las partes de oír efectivamente?

Paciencia

- Comprender realmente lo que alguien está diciendo puede ser trabajoso y no es siempre conveniente. Puede tomarle más tiempo del esperado.
- Esto puede ser cierto a menudo existen:
 - Discapacidades en el habla
 - Diferencias culturales
 - Acento o idiomas desconocidos
 - Discapacidad auditiva

Empatía

- La empatía es “ponerse usted mismo en el lugar del otro.” Esto significa poder compartir la experiencia o sentimiento de un tercero todo lo posible.
- Poder establecer lazos de empatía es una habilidad que se obtiene mediante la práctica, con el correr del tiempo.
- Cuando somos capaces de imaginarnos a nosotros mismos en el lugar del otro, eso nos ayuda a comprender lo que dice el otro, porqué lo dice y cómo lo dice.

Reflejar a la inversa

- Reflejar a la inversa es repetirle a alguien lo que le acaba de contar para que le quede en claro que lo ha escuchado correctamente.
- Las afirmaciones que se realizan al reflejar a la inversa a menudo comienzan con las siguientes frases:
 - “Entonces, lo que te escucho decir es...”
 - “Estás ofendido porque...”
 - “Déjame ver si comprendo lo que me estás diciendo...”

Cuarto objetivo de aprendizaje:

Aprender a desarrollar una relación laboral positiva

Pensar en el estilo en que se comunica un potencial empleado es una parte importante de la toma de decisiones de contratación. A medida que observa el estilo en que se comunica el aspirante durante la entrevista, considere lo siguiente:

- ¿Preferiría trabajar con un empleado que sea muy charlatán y enérgico?
- ¿Preferiría trabajar con un empleado que trabaje en forma más tranquila?
- ¿Se sentiría este empleado más cómodo con las formas escritas y/o no verbales de comunicarse?

Dos aspectos importantes de la relación empleador-empleado son **elogiar** y **criticar** el trabajo de este último.

Elogiar el trabajo

- Un empleador debe comunicar su satisfacción con el trabajo del empleado.
- Recordar expresar a menudo un elogio al trabajo del empleado, tanto en forma verbal como mediante una evaluación por escrito ayuda a forjar una relación positiva con el empleado.
- El elogio también motiva al empleado para que siga brindando un trabajo de alta calidad.

Criticar el desempeño

Al criticar el trabajo de un empleado, es importante recordar algunos puntos clave a fin de mantener una relación laboral positiva.

- Expresar quejas como pedidos. ¡No las transforme en ataques! Mírelas como una oportunidad de mejorar.
 - Remítase a la sesión sobre Comunicación Efectiva (la escena del “plegado de toallas”) El tono y la actitud de Félix comunicaron negatividad hacia John. Esto afectó la actitud de John y su desempeño laboral.

- Focalícese en el desempeño, no en la persona.

Recuerde que el trabajo del empleador no es cambiar personas. Es ayudar al empleado a hacer el mejor trabajo que el o ella pueda.

Explicar las razones de la crítica

- Es importante a medida que se forja una relación el comunicar las razones por las que piensa o se siente de una determinada manera.
- Un empleador debe tratar de indicar cuidado mediante la charla y no mediante las órdenes.
- No generalice Realice puntos específicos y pedidos.
- Cuando le pide a alguien que mejore al desempeñarse, es importante ser específico y ofrecer sugerencias para mejorar.

A veces, puede ser útil esperar antes de comunicar sobre ciertos temas, por ejemplo cuando el empleador o el empleado:

- Se conmueve rápido
- Se encuentra estresado
- Está exhausto
- Está sintiendo dolor
- No tiene un lugar donde hablar en privado

Evaluación de la sesión cinco:

Comunicación efectiva

Rellene los espacios en blanco con lo siguiente:

- Comunicación no verbal
- Comunicación verbal
- Comunicación por escrito

1. _____ es el intercambio de ideas o de información a través de la palabra. Muchos factores juegan un rol en la comunicación verbal incluyendo la entonación, el tono, el volumen y el ritmo del discurso.
2. _____ es el intercambio de ideas o de información a través de la palabra. Muchos factores juegan un rol en la comunicación verbal incluyendo la entonación, el tono, el volumen y el ritmo del discurso.
3. _____ se comunica a través de escritos o dibujos. Esto puede alternar desde documentos oficiales hasta notas escritas a mano.
4. A veces, los individuos envían mensajes confusos a través de la expresión verbal y no verbal. Esto es uno de los orígenes más comunes de la confusión.
Verdadero Falso
5. Interrumpir a alguien es algo común en la comunicación. Puede detener el flujo de información crítica, sin embargo ayuda a enviar un mensaje de importancia.
Verdadero Falso
6. Comprender realmente lo que alguien está diciendo puede ser a veces trabajoso y no es siempre conveniente. Puede tomarle más tiempo del esperado al principio. Escuchar lo que alguien está diciendo verdaderamente se conoce como:
 - a. Escuchar verdaderamente
 - b. Escuchar efectivamente
 - c. Prestar atención
 - d. Autocontrol
7. Cuando somos capaces de imaginarnos a nosotros mismos en el lugar del otro, eso nos ayuda a comprender lo que dice el otro, porqué lo dice y cómo lo dice. A esta práctica se la conoce como:
 - a. Apatía
 - b. Visualización
 - c. Empatía
 - d. Revelación
8. ¿Cual es la práctica de repetirle a alguien lo que le acaba de contar para que le quede en claro que lo ha escuchado correctamente?
 - a. Reflejar a la inversa
 - b. Empatía
 - c. Crítica
 - d. Repetición
9. Dos aspectos importantes de la relación empleador-empleado son menospreciar y criticar el trabajo de este último.
Verdadero Falso
10. Cuando se le pide a alguien que mejore al desempeñarse, es importante ofrecer ejemplos específicos de desempeño deficiente y ejemplos de cómo podría mejorarse.
Verdadero Falso



6 Sesión seis: Seguridad doméstica y personal

Durante esta sesión, cada participante hará lo siguiente:

1. Aprender acerca de las precauciones universales y cómo aplicarlas
2. Aprender consejos sobre la seguridad doméstica
3. Aprender la importancia de la seguridad y prevención contra incendios
4. Aprender cómo planear ante emergencias

Primer objetivo de aprendizaje:

Aprender acerca de las precauciones universales y cómo aplicarlas

Las **Precauciones universales** son guías de control de infecciones que ayudan a proteger a las personas de la exposición a enfermedades tales como el SIDA y la Hepatitis B que se propagan por sangre y fluidos corporales.

El propósito de las precauciones universales es que toda la sangre y los fluidos corporales se manejen como si estuviesen contaminados.

Ejemplos de fluidos corporales:

- Sangre
- Deposición
- Orina
- Sangre menstrual
- Secreciones vaginales
- Semen
- Saliva
- Vómito

Para obtener mayor información, remítase a la página 6-5.

Utilizar guantes

Algo importante que se debe hacer para evitar enfermedades es utilizar **guantes protectores de látex o vinilo**. No existe una forma perfecta de colocarse los guantes, sin embargo, debe quitarse toda alhaja filosa y lavarse las manos antes de colocarse los guantes.

Remítase a la sesión sobre Seguridad doméstica y personal para obtener más detalles.

Técnicas correctas de lavado de manos

Otra cosa importante que se debe hacer para evitar la propagación de una enfermedad es un lavado de manos adecuado.

1. Humedezca sus manos con agua corriente tibia y colóquese jabón líquido o en barra, limpio, sobre sus manos. Enjabónese bien.
2. Frote sus manos una con otra por alrededor de 20 segundos.
3. Friéguese las partes traseras de las manos, sus muñecas, entre los dedos y debajo de las uñas.
4. Enjuáguese bien.
5. Séquese las manos con una toalla limpia o desechable.
6. Utilice una toalla para cerrar el grifo de agua.

Desinfectante para manos a base de alcohol

- Los desinfectantes para manos a base de alcohol no contienen agua y son una buena alternativa para lavarse las manos, especialmente cuando no tiene a mano jabón ni agua. Los desinfectantes son mejores que el jabón y el agua a la hora de matar bacterias y virus que provocan enfermedades.

- Cómo utilizar desinfectantes para manos:

1. Colóquese alrededor de media cucharada de desinfectante en la palma de su mano.
2. Frótese las manos una con otra, abarcando todas las superficies de las mismas, hasta que se sequen.

¿Cuándo debe lavarse las manos?*

- Una vez que fue al baño.
- Al cambiar un pañal, lave las manos de quien usaba el pañal también.
- Después de tocar animales o materia fecal de estos.
- Antes y después de preparar la comida, especialmente antes e inmediatamente después de manipular carne cruda, carne de ave o pescado.
- Después de sonarse la nariz.
- Después de toser o estornudar entre sus manos.
- Antes y después de tratar heridas o cortes.
- Antes y después de tocar a una persona enferma o herida.
- Después de manipular basura.
- Antes de insertar o quitar lentes de contacto.

* www.mayoclinic.com/health/hand-washing





Cómo quitarse los guantes:

1. Pellizque la palma izquierda del guante izquierdo con la mano derecha en la que lleva el guante.
2. Con un movimiento suave, jale del guante izquierdo para separarlo de los dedos, formando una pelota. Sostenga esta pelota en el puño de la mano derecha.
3. Coloque dos dedos (el índice y el dedo del medio funcionan bien) de la mano izquierda sin guante dentro del borde interno del lado de la palma en el guante de la mano derecha.
4. Con un movimiento suave, jale del guante de la mano derecha de adentro hacia afuera, sobre los dedos y por encima del guante izquierdo (sostenido en una pelota).
5. Ambos guantes se encuentran ahora enrollados juntos, de adentro hacia afuera, y se encuentran sostenidos en la mano izquierda.
6. Los guantes enrollados deberían arrojarse ahora (preferentemente en una bolsa sellada contra peligros biológicos o con cierre) para evitar la propagación de las enfermedades.
7. NO reutilice los guantes. Son desechables.
8. Lávese las manos utilizando las técnicas de lavado de manos correctas después de sacarse los guantes.

Cómo prevenir y controlar la propagación de gérmenes:

- Utilice guantes protectores de látex o vinilo.
- Utilice alhajas simples o nada en absoluto.
- Lávese las manos, manténgalas limpias y sus uñas cortas.
- Coloque las prendas sucias en bolsas.
- Cambie a menudo las toallas para manos, de baño y repasadores.
- Utilice una máscara si siente que puede llegar a contagiar a alguien.
- Cúbrase la boca cuando tosa o estornude.
- Quédese en su casa si está enfermo. Asegúrese de hacer arreglos con su empleador.

Precauciones universales

Las precauciones universales requieren que TODA la sangre y fluidos corporales sean considerados como potencialmente infecciosos y se tomen todos los recaudos apropiados en TODAS las situaciones, con TODOS los individuos.

Precauciones universales = Medidas de control contra infecciones de transmisión sanguínea.

- Lávese las manos antes y después de tocar a la persona con la que entró en contacto e inmediatamente si se encontró en contacto con sangre o fluidos corporales. Evite el contacto de su mano con la boca/ojos.
- Use guantes cuando se encontró en contacto con sangre o fluidos corporales, membranas mucosas o piel lastimada. Lávese las manos después de quitarse los guantes.
- Evite el contacto con lesiones de la piel y lastimaduras existentes utilizando prendas a prueba de agua y/o guantes.
- Evite el contacto con heridas punzadas, cortes y rasguños en presencia de sangre y fluidos corporales.
- Evite el uso o la exposición a objetos punzantes en lo posible, pero cuando sea inevitable, actúe con especial cautela en su manipulación o eliminación.
- Protéjase los ojos y la boca mediante gafas o anteojos de seguridad y una máscara cuando exista riesgo de salpicaduras.
- Evite contaminar a la persona mediante el uso de prendas a prueba de agua o resistentes al agua o de un delantal plástico.
- Use chanclos desechables cuando el piso o el suelo pueda encontrarse contaminado.
- Controle la contaminación con sangre y fluidos corporales de la superficie mediante la contención y los procedimientos descontaminantes.
- Elimine en forma segura todo desecho contaminado y prendas sucias.

Segundo objetivo de aprendizaje:

Aprender pautas de seguridad doméstica

Como empleado, una de las responsabilidades más importantes de su empleo es mantener seguro el hogar. Asegurarse de mantener seguro el hogar de su empleador eliminará todo riesgo y puede ayudar a prevenir accidentes.

Pautas de seguridad doméstica

- Mantener escaleras, vestíbulos y salidas libres de obstáculos.
- Asegurarse de que los cables eléctricos estén funcionando bien.
- Mantener las lamparillas encendidas en la habitación, en el baño y vestíbulos.
- Disponga los muebles de tal modo que les permita a las personas transitar libremente.
- Asegurarse de que los pasamanos y rejas se encuentren asegurados.
- Girar las asas de los trastes hacia atrás de la cocina cuando cocine.
- Utilizar agarradores en lugar de delantales y repasadores.
- Limpiar los derrames de inmediato.
- Mantener todos los suministros de limpieza alejados de los alimentos y fuera del alcance de los niños.
- Marcar claramente los suministros de limpieza.
- Utilizar alfombras antideslizantes de goma en el baño y en la tina.

Controlar plagas domésticas

Las plagas en el hogar pueden causar infecciones. Ellas atraen enfermedades y pueden causar males e incluso la muerte de humanos por mordeduras y contaminación de alimentos. Las plagas tales como moscas, mosquitos, hormigas, cucarachas, ratones y ratas ingresan al hogar de diferentes maneras. Una vez que ingresaron, buscan alimentos y lugares en los que crecer y reproducirse.

La mejor forma de controlar las plagas domésticas es evitar que ingresen y mantener el hogar limpio.

Evitar que las plagas ingresen al hogar utilizando pantallas en las ventanas y puertas. Esto además ayuda a sellar quiebres y agujeros en las paredes, tanto dentro como fuera.

Mantener el hogar limpio implica eliminar alimentos y refugios para las plagas.

- Refrigere las sobras de alimentos de inmediato.
- Guarde las sobras de alimentos en recipientes herméticos.
- Limpie las migajas y derrames de inmediato.
- Saque la basura de inmediato y colóquela en un recipiente con una tapa ajustada.
- Mantenga las encimeras de la cocina limpias.
- Limpie debajo del refrigerador y de la cocina.
- Aspire entre los almohadones y detrás del mobiliario.
- Tire el agua de los jarrones y las flores marchitas para evitar que los insectos crezcan y se reproduzcan.
- Verifique los granos y la harina para asegurarse de que no posean signos de insectos antes de colocarlos en recipientes cerrados.
- Lave las frutas y verduras antes de comerlos.

Tercer objetivo de aprendizaje:

Aprender la importancia de la seguridad y prevención de incendios

Como empleado, es necesario que se encuentre alerta y actúe con responsabilidad durante una situación de emergencia. Existen métodos de prevención de incendios que lo ayudarán a estar listo y a responder bien.

Métodos de seguridad ante incendios

- Los extinguidores de incendio deben mantenerse a mano.
- Cada piso de la casa debe contar con un detector de humo que funcione.
 - Cambiar las baterías cada seis meses.
- Fumar en forma descuidada es la principal causa de incendio.
 - No fume en la cama.
 - Mantener los sistemas de suministro de oxígeno alejados de las llamas.
- Mantener todas las salidas libres de obstáculos y fáciles de acceder.
- Instalar y mantener el equipo calentador adecuadamente. Los calentadores de espacio pueden significar riesgos de incendio.
- Nunca recargue un tomacorriente.
- Utilice un estabilizador.
- Mantener una calcomanía del departamento de bomberos en la ventana de la habitación del empleador y en la puerta de entrada.

Causas comunes de incendios en el hogar

- Fumar y los fósforos
- Uso incorrecto de la electricidad
- Fallas en el sistema de calefacción
- Materiales que arden fácilmente
- Eliminación inadecuada de la basura
- Métodos de cocción inadecuados
- Flujo de aire inadecuado
- Uso inadecuado de latas de aerosol
- Dejar las velas desatendidas

Qué hacer en caso de incendio:

- ¡Saque a todos al exterior! Posteriormente llame al 911.
- Si no puede salir, llame al 911.
- Gatee hasta una salida para evitar respirar el humo. El humo asciende. El mejor oxígeno es el que se encuentra cerca del piso.
- En lo posible, cúbrase la boca y la nariz con un trapo húmedo para ayudarse a respirar.

Qué **NO** hacer en caso de incendio:

- No utilice un ascensor.
- No pierda tiempo tratando de apagar el incendio.
- No vuelva a ingresar a un edificio en llamas.
- No corra si sus prendas están en llamas. Para apagar las llamas, **deténgase, arrójese al suelo, y rueda.**
- No diga, “No me puede suceder a mí” Uno de los problemas más graves de la seguridad ante un incendio es esta actitud.

Todos los años, en los Estados Unidos millones de incendios domésticos son la causa de miles de muertes y lesiones. Encontrarse alerta y preparado puede salvar vidas y evitar lesiones.

Pautas rápidas sobre cómo utilizar un extinguidor de incendios

Aprenda a **PASAR**:

1. **Jale** de la clavija.
2. **Oriente** la boquilla del extinguidor hacia la parte inferior del incendio.
3. **Tuerza** o presione la manija.
4. **Mueva** rápidamente de un lado a otro en la parte inferior del incendio hasta que se apague.



Cuarto objetivo de aprendizaje:

Aprenda a planear ante emergencias

Estar preparado para una emergencia es muy importante para planear adecuadamente la seguridad. Tenga un plan para lidiar con los siguientes tipos de emergencias:

- Médicas
- Hospitalización
 - Mantener su historial médico y una lista de sus medicamentos, incluyendo de las dosis, a mano.
 - Guarde una lista de las personas a las que contactar en caso que usted sea hospitalizado.
 - Mantener cualquier directiva de cuidado de la salud avanzada (libre albedrío) en un lugar fácilmente localizable.
- Apagones
 - Averigüe cómo comunicarse con la familia y empleados y sufre un apagón.
- Tormentas de nieve u otros desastres naturales
 - Planifique donde debe dirigirse si es necesario evacuar.
 - Planifique qué medicación y equipo son necesarios.
 - Planifique para obtener alimentos y agua adicionales.
- Hable de todos los planes de emergencia con su empleado.

Contenidos del kit de suministros para desastres:

Es buena idea mantener los siguientes elementos a mano para estar preparados ante emergencias.

1. Botiquín de primeros auxilios
2. Medicamentos importantes
3. Comida enlatada y abrelatas (verifique las fechas de vencimiento de las latas)
4. Agua embotellada (se debe sustituir cada seis meses)
5. Utensilios para comer y beber
6. Prendas de vestir adicionales
7. Prendas para la lluvia
8. Mantas
9. Radios a batería y baterías
10. Números de teléfono importantes
11. Fósforos en un recipiente impermeable
12. Un juego de llaves del auto adicional
13. Linterna y baterías

Para obtener mayor información vea www.redcross.org

Evaluación de la sesión seis:

Seguridad doméstica y personal

1. El set de guías que ayudan a las personas a protegerse de la exposición a enfermedades tales como el SIDA y la Hepatitis B se denominan: _____
2. ¿Cuál es la mejor forma de resguardarse de los fluidos corporales contaminados? _____
3. ¿A qué se denomina fluido corporal?
 - a. Saliva
 - b. Orina
 - c. Sangre
 - d. Solución salina
4. El lavado de manos adecuado es algo importante para evitar la propagación de la enfermedad.
Verdadero Falso
5. Los desinfectantes para manos a base de alcohol no son tan efectivos como el agua y el jabón.
Verdadero Falso
6. Una buena alternativa para ahorrar dinero es reutilizar los guantes de látex desechables.
Verdadero Falso
7. Todas las siguientes son pautas de seguridad doméstica fantásticas excepto por:
 - a. La limpieza de todos los derrames de inmediato
 - b. El no ingerir bebidas frías durante las comidas
 - c. Utilizar alfombras antideslizantes de goma en el baño y en la tina
 - d. Asegurarse de que los cables eléctricos estén funcionando bien
8. Las plagas domésticas pueden ser una fuente infecciosa. Pueden acarrear enfermedades y causar males.
Verdadero Falso
9. Entre las causas más comunes de los incendios en el hogar se encuentran:
 - a. Fumar y los fósforos
 - b. Eliminación incorrecta de residuos
 - c. Técnicas de cocción incorrectas
 - d. Todo lo mencionado previamente
10. Estar preparado ante una emergencia es muy importante para lograr buenas medidas de seguridad. Un ejemplo de lo mencionado sería:
 - a. Guardar un kit de suministros para el desastre
 - b. Mantener las facturas hospitalarias a mano
 - c. Mantener los números de su tarjeta de crédito a mano
 - d. Nada de lo mencionado previamente



Sesión siete: Abuso, abandono y acoso sexual

Durante esta sesión, cada participante hará lo siguiente:

1. Aprender a reconocer el abuso
2. Aprender a reconocer el abandono
3. Aprender a reconocer el acoso y el abuso sexual
4. Aprender a informar sobre el acoso y el abuso sexual

Primer objetivo de aprendizaje:

Aprender a reconocer el abuso

Un aspecto clave del abuso es que cualquier lesión inferida es intencionada por parte del abusador.

Entre algunos tipos de abuso se encuentran: Las amenazas, intimidaciones, la reclusión irracional, la violación o el acoso sexual, la explotación financiera y el daño físico.

Los empleados deben encontrarse familiarizados con los signos de un posible abuso por parte del empleador para poder realizar la denuncia al respecto. Estos signos pueden ser físicos, emocionales y/o financieros.

Algunos signos de abuso físico:

- Moretones
- Verdugones
- Quemaduras
- Rasguños
- Marcas de mordeduras
- Lesiones repetidas y sin explicación

Remítase a la sesión sobre Abuso, abandono y acoso sexual. Se presentan numerosos signos de abuso físico.

Algunos signos de abuso emocional:

- Retiro
- Confusión y desorientación inexplicables
- Falta de voluntad para relatar el origen de las lesiones físicas
- Cambios de estado de ánimo inusuales e inexplicables entre los que se encuentran el miedo, el nerviosismo, la preocupación y la depresión

Remítase a la sesión sobre Abuso, abandono y acoso sexual Se presentan numerosos signos de abuso emocional.

Algunos signos de abuso financiero:

- Pertenencias faltantes sin explicación alguna
- Tarjetas de crédito, bancarias, cheques o efectivo
- Cargos/compras con tarjeta de crédito infundados
- Pérdida de activos infundada
- Pérdida de valor de cuentas infundada

Remítase a la sesión sobre Abuso, abandono y acoso sexual. Se presentan numerosos signos de abuso financiero.

Recuerde que no todos los signos citados previamente implican un abuso en forma definitiva. Hable acerca de cada signo con su empleador para ver si existe alguna otra razón que no sea un abuso. Si posee una auténtica y razonable inquietud de que un abuso pueda estar teniendo lugar, informe sobre dicha inquietud y sus signos a las autoridades adecuadas y a la agencia que presta los servicios.

Segundo objetivo de aprendizaje:

Aprender a reconocer el abandono

El abandono se puede dividir en dos tipos generalizados:

- Intencional
- No intencional

Abandono intencional es negar el cuidado adecuado intencionalmente y con plena conciencia al respecto. Esto puede significar negarle a alguien lo siguiente:

- Alimentos
- Agua
- Medicamentos
- Ropa adecuada
- Ayuda para comer, arreglarse u otras actividades diarias
- Posicionamiento o traslados correctos

Abandono no intencional es también privar a alguien de las necesidades anteriores. En caso de un abandono no intencional, sin embargo, esto no se hace a propósito o con la intención de perjudicar.

- El abandono no intencional a menudo sucede cuando un proveedor de cuidado pasa por alto u olvida cumplir con las necesidades previamente mencionadas.

Algunos signos físicos de que ha tenido lugar un abandono son:

- Pérdida de peso
- Pelo enmarañado, olores corporales, ropas manchadas, higiene oral deficiente
- Llagas de presión (conocidas como llagas) o rasgaduras de la piel
- Las bolsas con catéter, de colostomía y los pañales no han sido atendidos correctamente



Tercer objetivo de aprendizaje: Aprender a reconocer el acoso y el abuso sexual

Definición de acoso sexual: Acoso o atención desagradable de naturaleza sexual.

Cosas a recordar acerca del acoso sexual:

- El **acoso** es siempre un comportamiento de parte del perpetrador que **no es grato** y genera un **entorno de trabajo desagradable** u **hostil**.

El acoso puede incluir:

- Bromas sexuales
 - Coqueteo
 - Propuestas (sugerencias de actividad sexual)
 - Tomadas de pelo de naturaleza sexual
 - Preguntas sobre la vida sexual de alguien
 - Comentarios acerca de la ropa o el cuerpo de alguien
- El acoso sexual se debe discutir o denunciar. No debe sentirse avergonzado, temeroso o intimidado a la hora de discutir o denunciar este comportamiento.
 - A veces las inquietudes sobre el acoso pueden resolverse entre las personas involucradas hablando honestamente en forma directa.
 - En otros momentos, esto puede resultar útil para hablar con un representante de la agencia a fin de que la misma pueda resolver el problema.

Cosas a recordar acerca del acoso sexual:

El abuso sexual puede incluir acoso sexual e incluso puede incluir **contacto físico involuntario**.

Entre los tipos de contacto se encuentran:

- Violación
- Caricias
- Agarrar o manosear
- Otras formas de contacto tan simples como el manoseo indeseado
 - Este puede incluir el contacto inapropiado durante la administración de cuidado personal.

Entre algunos de los signos físicos de abuso sexual se pueden encontrar:

- Rasguños y desgarros genitales
- Irritación e hinchazón
- Descarga anormal
- Cambios en la forma de sentarse o caminar

Los signos de abuso sexual pueden no ser solo físicos sino también emocionales o conductuales inclusive:

- Depresión
- Retiro
- Temor
- Nervousness
- Preocupación

Cuarto objetivo de aprendizaje: Aprender a denunciar el abuso y el abandono

¡El abuso y el abandono son ilegales!

- Verifique con las agencias gubernamentales para averiguar qué legislación existe en su estado que ampare el procesamiento de los delincuentes que comenten abuso y abandono.
- También puede verificar las Páginas azules de la guía telefónica o comunicarse con la agencia proveedora para obtener mayor información.

Cómo denunciar abuso o abandono

- Si la situación es seria, amenazante o peligrosa, llame al 911 o a la policía local para obtener ayuda de inmediato.
- Comuníquese con el representante de su agencia
- En algunos estados puede llamar a una línea de urgencia gratuita Muchos estados poseen directorios en línea donde se detallan los números locales de denuncia
- Los números locales de urgencia gratuitos se encuentran disponibles en la parte frontal de las Páginas Blancas o en las Páginas Amarillas, debajo de "Intervención en crisis"

Entre algunos recursos se encuentran:

- **La línea de urgencia gratuita sobre Violencia doméstica: 800-799-SAFE (7233) o TTY: 800-787-3224**
- **Línea de urgencia de abuso de ancianos 800-252-8966**
- **Ubicador nacional de cuidado de ancianos 800-677-1116**



Evaluación de la sesión siete:

Abuso, abandono y acoso sexual

1. El entrenamiento destaca tres tipos principales de abuso, ellos son:
 - a. El abuso físico, emocional y financiero
 - b. El abuso físico, la depresión y el abuso financiero
 - c. La violación, el abuso emocional y financiero
 - d. Ninguna de las opciones mencionadas previamente
2. Un aspecto clave del abuso es que cualquier lesión inferida es voluntaria de parte del abusador.
Verdadero Falso
3. Mencione tres signos físicos del abuso.

4. Distanciamiento y/o cambios inusuales e inexplicados del humor, incluso miedo, ansiedad, aprehensión, y depresión son todas las muestras de abuso _____ .
 - a. Emocional
 - b. Físico
 - c. Financiero
 - d. Preocupación
5. El abandono se puede dividir en dos amplios tipos:
 - a. Deliberado y no intencional
 - b. Medicación y reposicionamiento
 - c. Conciente e inconsciente
 - d. Positivo y negativo
6. Existen leyes estatales que amparan el procesamiento de delincuentes que comenten abuso o abandono.
Verdadero Falso
7. El abandono intencional es la negación voluntaria y conciente del cuidado apropiado.
Verdadero Falso
8. Responda si las siguientes afirmaciones son un tipo de abuso.
 - a. Un empleador le hace una broma sexual.
Verdadero Falso
 - b. Un empleador le pide que le lave sus prendas íntimas sucias.
Verdadero Falso
 - c. Usar la tarjeta de crédito de su empleador para ponerle gas a su auto sin permiso.
Verdadero Falso



8 Sesión ocho: Planeamiento alimentario y buena nutrición

Durante esta sesión, cada participante:

1. Comprenderá la importancia del planeamiento de la comida y de las compras de alimento
2. Comprenderá las razones para las dietas modificadas
3. Aprenderá a preparar y almacenar alimentos con seguridad
4. Aprenderá cómo alimentar a un empleador, comprenderá las medidas de seguridad, y aprenderá cómo utilizar los dispositivos de adaptación

Objetivo de aprendizaje uno:

Aprender la importancia del planeamiento de la alimentación y de las compras de alimento

El planeamiento de la alimentación debe ser una buena experiencia y un esfuerzo combinado entre el empleador y el empleado.

Cosas importantes a considerar:

- Planee una dieta bien balanceada.
- Recuerde las necesidades especiales del empleador, por ejemplo:
 - Médicos
 - Culturales
 - Religiosos
- Descubra si el empleador quiere comer una comida más pesada por la tarde o la noche.
- Preste atención a la forma en que se prepara la comida.

Es importante mantener una lista corriente de los alimentos y los artículos que el empleador necesita para la próxima vez que vaya al almacén. Después de hacer la lista del almacén con el empleador, cerciórese de que los artículos enumerados no están ya en el hogar. Intente planear una semana de comidas.

Consejos para las compras de alimentos:

- Utilice los cupones que vienen en el periódico.
- Lea los anuncios antes de escoger un almacén.
- Atégase a los artículos de la lista.
- Atégase al presupuesto de su empleador.
- Planee otras opciones en caso de que no haya existencia del artículo que su empleador quiere.
- Cerciórese de leer todas las etiquetas del alimento.
- Compruebe todas las fechas de vencimiento.

A veces, algunos medicamentos pueden interferir con ciertos alimentos. Por ejemplo, los productos lácteos pueden bloquear la absorción de algunos antibióticos. Esto se refiere a los medicamentos recetados así como también los medicamentos de venta libre. Asegúrese de leer los frascos de los medicamentos en busca de contraindicaciones con alimentos.

Objetivo de aprendizaje dos:

Aprender las razones de dietas modificadas

Es importante ser consciente de modificaciones de las dietas o cambios en las condiciones, como por ejemplo:

- Quimioterapia
- Problemas cardíacos
- Problemas renales
- Diabetes
- Otros problemas de salud

Para disminuir los efectos de las enfermedades, los empleadores pueden llevar una dieta modificada, como por ejemplo:

- Baja cantidad de sodio
- Baja cantidad de Colesterol
- Restricción de Líquidos
- Baja cantidad de azúcar
- Baja cantidad de carbohidratos

Considere estas condiciones y modificaciones al **preparar comidas y hacer compras.**

Recuerde que, sólo porque un empleador lleve una dieta modificada no significa que las comidas no deben ser atractivas o agradables. ¡Sea creativo!



Objetivo de aprendizaje tres:

Aprender a preparar y almacenar alimentos de manera segura

Es importante no comprar mayor cantidad de alimentos que la que usted puede almacenar con seguridad o usar antes de que se echen a perder.

Consejos de Seguridad:

- Siempre lávese las manos antes y después de manipular alimentos.
- Para las compras y el almacenaje, ponga la carne y los menudos en una bolsa de plástico para que los jugos no contaminen otros alimentos.
- Tire rápidamente todos los alimentos en mal estado o con moho que se encuentren en la heladera.
- Se deben lavar las tablas de cortar, los utensilios, y las mesadas con agua jabonosa caliente luego de su uso.
- No recongele los alimentos descongelados a menos que se hayan cocinado.
- No deje las sobras en la mesada para refrescarlos. Refrigérelas enseguida.
- No drene ni moje ningún aparato para la vejiga en la pileta de la cocina ni del baño.
- Lave todos los alimentos antes de cocinarlos o de comerlos.
- Utilice un termómetro para alimentos para cerciorarse de que los alimentos están bien cocidos.
- Tire a la basura todo alimento perecedero que se haya dejado fuera de la heladera por más de 2 horas.



Objetivo de aprendizaje cuatro:

Aprender cómo alimentar a un empleador, comprender los asuntos de seguridad, y el uso de dispositivos de adaptación

Algunos empleadores no pueden alimentarse y necesitan ayuda con su alimentación.

Cuando las personas no son capaces de alimentarse por sus propios medios, pueden sentir resentimiento y depresión. Es importante comunicarse abiertamente hasta que se fije una rutina. El empleador necesita decir al empleado lo siguiente:

- Orden en el que el empleador desea comer
- Tamaños de las porciones
- La temperatura en que el empleador quisiera que estuviera la comida

La rutina de alimentación que desea el empleador puede incluir:

- Cortar el alimento en pedazos del tamaño de bocados
- Limpiar la boca
- Uso de un sorbete para los líquidos

Es siempre importante ser consciente de la seguridad del empleador cuando se lo ayuda con la alimentación. Recuerde el todo el siguiente:

- Dé bastante tiempo al empleador para masticar y tragar la comida antes de proseguir con la alimentación.
- Asegúrese de seguir ofreciendo líquidos.
- Preste atención a las muestras de ahogamiento.
- Si le es difícil tragar, ofrezca alimentos suaves.

Si el empleador es capaz de alimentarse por sí mismo, pero tiene dificultad, existen muchos utensilios y otros dispositivos de adaptación para facilitar la alimentación.



Evaluación de la sesión ocho:

Planeamiento de la alimentación y buena nutrición

1. Todo el lo que sigue puede tomarse en consideración al planear una comida para un empleador, excepto lo siguiente:
 - a. Cultura
 - b. Religión
 - c. Evaluación psicológica
 - d. Condición Médica
2. La medicación nunca interfiere con la ingestión de alimentos.
Verdadero Falso
3. Es buena idea comprobar siempre las fechas de vencimiento en todos los alimentos al comprar comida.
Verdadero Falso
4. Para ahorrar tiempo, es una buena regla que el empleado realizar las compras de alimento cuando compra alimento para el empleador.
Verdadero Falso
5. Condiciones tales como la quimioterapia o problemas cardíacos pueden dar lugar a tener que seguir una dieta modificada.
Verdadero Falso
6. Considera que todas las siguientes son dietas modificadas excepto:
 - a. Alta cantidad de azúcar
 - b. Baja cantidad de carbohidratos
 - c. Baja cantidad de sodio
 - d. Restricción de líquidos
7. Lave todos los alimentos antes de cocinar o de comer.
Verdadero Falso
8. Tirar a la basura todos los alimentos perecederos que hayan permanecido fuera de la heladera por más de ____ horas.
 - a. 8
 - b. 6
 - c. 4
 - d. 2
9. Si un empleador no puede alimentarse por sus propios medios, es importante que el empleado establezca una rutina terminante de la comida.
Verdadero Falso
10. Cuando es necesaria la ayuda en la alimentación, es siempre importante ser consciente de la seguridad del empleador, incluso;
 - a. Ofrecer trozos del tamaño de bocados
 - b. Ofrecer líquidos con frecuencia
 - c. Observar signos de ahogo
 - d. Todo lo anterior



9 Sesión nueve: Servicios básicos

Durante esta sesión, cada participante:

1. Aprenderá cómo enseñar a empleados a ayudar con necesidades de micción y evacuación
2. Aprenderá cómo enseñar a empleados a ayudar con higiene personal
3. Aprenderá cómo enseñar a empleados a ayudar con traslados y vestido
4. Aprenderá cómo enseñar a empleados sobre cuidado de heridas y una gama de ejercicios de movimiento

Objetivo de aprendizaje uno:

Aprender cómo enseñar a su empleado a ayudar con necesidades de micción y evacuación

Los servicios básicos son importantes para mantener buena salud y bienestar. Estas actividades a veces se llaman “AVD” o **Actividades de la Vida Diaria**.

Algunas de estas actividades incluyen:

- Micción y evacuación
- Baño
- Vestido
- Alimentación
- Higiene personal
- Ayuda con la medicación
- Traslado
- Ayuda con la gama de ejercicios de movimiento

Rutina del cuarto de baño

Su empleado necesitará entender sus necesidades y rutina. La ayuda en el cuarto de baño variará de acuerdo con la dieta la condición física, medicamentos y otros factores.

Dispositivos

Usted puede necesitar enseñar a su empleado cómo utilizar, cuidar, limpiar, y/o disponer de los artículos usados durante la micción y evacuación. Esto puede incluir:

- Papagayos
- Catéteres
- Bolsas de colostomía
- Cómodos
- Pañales para adultos
- Inodoros modificados

Precauciones Sanitarias

Como los residuos corporales pueden producir infección, es importante hacer que su empleado disponga de los residuos con las precauciones adecuadas.

Las precauciones adecuadas incluyen:

- La manera correcta de usar guantes (véase la sesión sobre la seguridad domiciliaria y personal para una demostración)
- Consejos de prevención
 - Lavado de manos
 - Limpieza de equipos
 - Lavandina
 - Amoníaco
 - Aerosol desinfectante
- Disposición sanitaria de residuos
 - Inodoro
 - Bolsas de Riesgo Biológico (de ser posible)
 - Bolsas de plástico herméticas (para evitar los gérmenes y el olor)

Objetivo de aprendizaje dos:

Aprender cómo enseñar a su empleado a ayudar con la higiene personal

La higiene personal incluye:

- Baño
- Cuidado oral
- Afeitado
- Cuidado capilar
- Aplicación de Cosméticos

Baño

Existen varios tipos de baños, incluso:

- **Baño Completo**
 - Se realiza generalmente en cama. El empleado lava el cuerpo entero.
- **Baño parcial**
 - Se realiza cuando el empleador se lava por sí mismo, pero necesita ayuda con lugares de difícil acceso.
- **Baño de tina**

Los empleados no deben dejar a los empleadores solos en ningún momento durante el baño de tina.

Se deben tomar **medidas de seguridad** durante un baño de tina, incluso:

 - Temperatura del agua segura (ni demasiado caliente ni fría)
 - Nivel razonable de agua
 - Alfombras de baño antideslizantes
 - Barras de ayuda para la estabilidad si están en la tina o a su alrededor
- **Ducha**
 - Durante la ducha, se baña al empleador debajo del agua corriente.
 - Las duchas se pueden tomar de pie o sentado en una silla para ducha.
 - Los duchadores de mano son útiles para ayudar con las duchas.
 - Las mismas medidas de seguridad que se aplican a los baños también se aplican a las duchas.

Cuidado oral

Es importante usar guantes como parte de precauciones sanitarias adecuadas cuando el empleado ayuda con el cuidado oral.

El cuidado oral puede incluir:

- Cepillado
- Uso de hilo dental
- Enjuague
- Lavado de dentaduras postizas

Cepillado

Para prepararse para ayudar con el cepillado, usted puede hacer lo siguiente:

- Tenga una fuente de agua a mano.
- Aplique la crema dental al cepillo de dientes (pregunte a su empleado si debe utilizar una crema dental recetada).
- Tenga una palangana a mano (un lavabo del vómito es un lugar para la descarga oral).
- Tenga toallas de cara a mano.
- Dé instrucciones a su empleado acerca del uso del hilo dental y productos de enjuague preferidos.
- Cepille y lave las dentaduras postizas en las horas apropiadas.
- Estimule las encías con un cepillo de dientes o rociadores de agua dental para la higiene oral de los portadores de la dentadura postiza.

Afeitado

Las áreas del cuerpo que pueden requerir afeitado incluyen:

- Piernas
- Axilas
- Cara

Los únicos dispositivos que deben utilizarse en la ayuda con el afeitado son:

- Máquina de afeitado de seguridad
 - Máquina de afeitado eléctrica
- NO utilice máquinas de afeitado eléctricas cerca de fuentes de oxígeno a presión o de agua cercanas.**

Cuidado capilar

Los empleados pueden no realizar las siguientes actividades de cuidado capilar. Las siguientes tareas deben realizarse solamente por un profesional autorizado.

- Ondulaciones permanentes
- Teñido
- Tratamientos de color
- Corte de cabello

Según las preferencias del empleador, los empleados pueden ayudar con lo siguiente:

- Lavado
- Secado
- Peinado
- Cepillado
- Styling

La aplicación de shampoo puede realizarse en la cama, en la pileta de la cocina, o durante la rutina de baño. Indíquelo a su empleado sus productos preferidos y con qué frecuencia desea que se le lave el cabello.

Corte de uñas

No se debe dar instrucciones a los empleados acerca del corte de uñas, pues puede ser dañino para la salud del empleador. Es una buena idea que un profesional autorizado se dedique al cuidado de las uñas.

Aplicación de cosméticos

Si usted necesita ayuda para maquillarse, hable con su empleado acerca de qué técnicas prefiere.

Objetivo de aprendizaje tres:

Aprender cómo enseñar a su empleado a ayudar con traslados y el vestido

Traslados

Trasladar es mover a alguien de un lugar o posición a otra.

La cantidad de ayuda necesaria de su empleado en los traslados depende de sus capacidades.

Traslado sin la ayuda de dispositivos

Dependiendo de sus necesidades, su empleado puede ayudarle en el traslado sin el uso de cualquier dispositivo. Si es así, su empleado debe utilizar la buena mecánica corporal para evitar salir lastimado.

La buena mecánica corporal (ergonomía) durante el traslado incluye:

- Ayudar a levantar usando las piernas, no la parte posterior.
- Mantener los pies hacia adelante para evitar torcer la columna vertebral.
- Permanecer cerca de la persona o del objeto a trasladar para evitar extenderse demasiado lejos.

Traslado con ayuda de los dispositivos

Algunos de los dispositivos usados para ayudar en el traslado de una persona son:

- Tablas deslizantes
- Ascensores
- Banco de traslado
- Barras de ayuda
- Correas traseras (usadas por el empleado)

Tipos de traslados

Diversas técnicas se utilizan para diferentes clases de traslados. Algunas clases comunes de traslados son:

- Desde la cama a la silla de ruedas
- Desde la silla a la cama
- Desde la silla a la silla de ducha
- Colocar de nuevo/dar vuelta en cama
- De sentado a posición de pie
- De pie a sentado
- Ingreso o egreso de vehículos
- Vuelta a la silla

Enseñe su empleado a las técnicas y los métodos de traslado adecuados con la ayuda de profesionales médicos calificados, tales como terapeutas físicos, terapeutas ocupacionales, enfermeras, o médicos.

Vestido

- Debe efectuarse el vestido y el desvestido según las preferencias del empleador.

Por ejemplo: ¿cuándo desea cambiar de la ropa de cama a la otra ropa? ¿La primera actividad de la mañana? ¿Usted prefiere esperar hasta después del desayuno o de una cierta otra actividad?

- Tenga cuidado al vestirse de evitar agrupar, arrugar, o causar tirantez, porque ello puede causar escaras, irritación de la piel, o el malestar.

Mecánica del cuerpo y traslados

Los fundamentos básicos a recordar al mantener la correcta mecánica del cuerpo son:

- Agáchese en cuclillas, no se doble (use las caderas y las rodillas en vez de la cintura).
- Esté atento a su base de apoyo - los pies deben tener la medida del hombro como distancia.
- El equipo debe estar cercano a su cuerpo (centro de gravedad).
- Las caderas y los hombros deben ser paralelos – póngase de cara a la dirección de la actividad (evite doblar el cuerpo).
- Alterne las posiciones del cuerpo (cambie el peso - alterne la posición de sentarse a estar de pie).
- Intente conservar el peso de los brazos en el nivel del hombro o abajo.
- Empuje los objetos siempre que sea posible - si no es posible, la tracción es mejor que el levantamiento.
- Es útil la posición de pie, con una inclinación pélvica leve siempre que sea posible durante actividades.

Mecánica Corporal – Consejos Útiles

Generales

- Mantener buena postura en todo momento.
- Mantener fuerza en sus músculos abdominales y del estómago.
- Mantener flexibilidad en su espalda inferior y tendón de la corva.

Sentada

- Siéntese igualmente sobre sus nalgas.
- Los pies deben estirarse hacia el piso pero deben estar bien apoyados de manera que las rodillas estén por lo menos a nivel con las caderas.
- La espalda media a inferior debe mantenerse en una posición neutral.
- Acomode su asiento de manera que esté frente a la actividad que hace.

Posición

- Distribuya el peso de su cuerpo de modo parejo a través de sus pies.
- Cuando se pare por largos períodos de tiempo, es mejor darle a sus pies una base amplia como soporte.
- No cambie repentinamente los zapatos regulares de tacos altos a tacos bajos o viceversa.
- Mantenga una postura relajada pero erecta.

Fundamentos de Levantamiento Seguro

- Siempre prepárese para un levantamiento- si es muy pesado, ¡busque ayuda!
- Observe su línea de balance.
- Extienda sus pies para obtener una base de apoyo confortable y amplia.
- Si el movimiento es en dirección a los lados, extienda sus pies a los lados.
- Si el movimiento es hacia adelante o hacia atrás, extienda sus pies en dirección del movimiento y distribuya el peso de modo parejo sobre los pies.
- Recoja los músculos de su estómago y ladee sus caderas hacia adelante antes y durante un levantamiento.
- Trate de acomodar el levantamiento de manera que utilice los músculos en sus muslos y caderas para levantar hacia arriba.

Fundamentos de Traslado y Movimiento Seguro

- Prepárese para el movimiento. Si está muy difícil o pesado, ¡busque ayuda!
- Cargue peso tan cerca de su cuerpo como sea posible.
- Acomode la carga entre sus hombros y estómago medio.
- Cuando sea posible, mueva sus pies de modo que esté de frente a lo que hace, en lugar de torcerse o encorvarse hacia los lados.
- Si su movimiento de acción es repetitivo, pare ocasionalmente, estírese y mueva su cuerpo en dirección opuesta unas cuantas veces para estirar los músculos que trabajan.

Algunas sugerencias específicas

Posición/Inactiva

- Mantenga recta la espalda, no rígida – utilice una almohada como soporte para su espalda inferior.
- Utilice una buena fuente de luz – no se apoye en la fuente de luz.
- No se extienda sobre una mesa cuando esté sentado.
- Seleccione una silla con un buen soporte respaldar inferior y siéntese con sus pies llanos sobre el piso.

Actividades de Mesa

- Utilice una mesa más alta si tiene problemas de los hombros o cuello.
- Sujete libros/proyectos o utilice un caballete/soporte/pedestal.

Posición/Estático

- Tenga cuidado de no inclinarse hacia atrás o adelante (mantenga su cuerpo alineado).
- Párese con un pie levantado sobre una caja o banqueta – alterne los pies.
- No se pare en una posición por mucho tiempo.
- Si está alto, párese en una mesa más alta.

Posición/Dinámica

- Incorpore la mecánica corporal en todas las actividades como sea posible; por ejemplo, pasear, calentar, refrescarse.
- Desarrolle tolerancia en la participación de actividad; tan pronto como se sienta cansado o fatigado, interrumpa la actividad antes de sentir cualquier dolor.

Cuarto objetivo de aprendizaje:

Aprenda cómo enseñarle a su empleado respecto al cuidado de lesiones y el alcance de los ejercicios de movimiento

El cuidado de lesiones y alcance de movimientos se clasifican como “actividades de mantenimiento de salud” (HMA).

Cuidado de Lesiones

El cuidado de lesiones se hace para ayudar a sanar dolores de presión y varios tipos de úlceras. Dichas lesiones son problemas de salud muy serios. Un profesional en cuidado de salud con licencia debe observar cuidadosamente el cuidado de la lesión.

La parte de su empleado en su cuidado de lesiones debe ser mínima y puede incluir:

- Cambio de vendas.
- Aplicar antisépticos locales.
- Discutir observaciones con el empleador.

Cuando se trate de dolores de presión (úlceras de decúbito), la mejor política es la prevención. Los mejores métodos de prevención son:

- Cambiar de posición cada dos horas
- Utilizar almohadas y colchones especiales según se necesite
- Observar de cerca y regularmente la piel

Su empleado debe examinar regularmente:

- Áreas de lesiones anteriores
- Áreas óseas
- Ingle
- Los pies (incluyendo las plantas y entre los dedos)
- La parte inferior de tablillas y soportes

Ejercicios de Extensión de Movimiento (ROM)

Objetivo

Los ejercicios de extensión de movimiento ayudan a mantener el mejor movimiento articular posible y se pueden utilizar para:

- El cuello
- Extremidades superiores
- Extremidades inferiores

Ejecución

Los ejercicios ROM pueden hacerse de modo activo o pasivo.

- **Ejercicios Activos** se hacen cuidadosamente por su cuenta, pueden requerir la ayuda de su empleado.
- **Ejercicios Pasivos** requieren de la ayuda de alguien más para mover aquella parte del cuerpo sin su participación.

Frecuencia

- La frecuencia con la que se hagan los ejercicios ROM depende de las necesidades del individuo o recomendaciones de un profesional en cuidados de salud, y es una parte importante de la utilidad del ejercicio.

Evaluación de la sesión nueve:

Servicios básicos

1. Los servicios básicos son importantes para mantener una buena salud y el bienestar y son referidos como ADLs o;
 - a. Actividades de la Vida Diaria
 - b. Asistencia de Vida Diaria
 - c. Actividad de Ubicación de Tareas
 - d. Ninguna de las opciones mencionadas previamente
2. Algunos ejemplos de servicios básicos son:
 - a. Comer y conducir a citas
 - b. Baño, aseo, vestirse y planificación de comidas
 - c. Ir al banco, leer y escribir
 - d. Aseo, ir al banco, leer y moverse
3. Una rutina de aseo puede variar dependiendo de la dieta, condición física y/o medicación.
Verdadero Falso
4. Es importante para el empleador instruir al empleado en cómo usar, cuidar de limpiar y/o desechar ítems utilizados durante el aseo.
Verdadero Falso
5. El aseo baño puede ocurrir en una variedad de formas. Los tipos de baño incluyen:
 - a. Baño completo
 - b. Baño de tina
 - c. Ducha
 - d. Todo lo mencionado previamente
6. No es necesario utilizar guantes de protección cuando se asiste a un empleado con cuidado oral.
Verdadero Falso
7. El cuidado oral consiste de cepillado, limpieza con hilo dental, enjuague y remojo de dientes postizos.
Verdadero Falso

Rellene los espacios en blanco con lo siguiente:

Extensión de movimiento

Transferencia de máquinas de afeitar eléctricas.

8. _____ No se deben utilizar cerca de Fuentes de oxígeno presurizado o cerca del agua.
9. _____ Es el acto de mover a alguien desde una ubicación o posición a otra.
10. El propósito de _____ los ejercicios es mantener en lo mejor posible el movimiento de las articulaciones.



10 Sesión diez: Servicios auxiliares

Durante esta sesión, cada participante hará lo siguiente:

1. Aprenda lo que son los servicios ancilares y como enseñar a los empleados a utilizar sabiamente el tiempo y completar las tareas de modo seguro
2. Aprenda cómo enseñar a los empleados a terminar tareas de acuerdo a las necesidades y preferencias del empleador
3. Aprenda cómo enseñar a los empleados a planificar las comidas, comprar comida y ejecutar mandados
4. Aprenda cómo enseñar a los empleados a ayudar con las tareas de administración personal

Primer objetivo de aprendizaje:

Aprenda lo que son los servicios auxiliares y como enseñar a los empleados a utilizar sabiamente el tiempo y completar las tareas de modo seguro

Los servicios ancilares son servicios adicionales que pueden ser aprobados en el plan de servicio dependiendo de las necesidades del empleado. Algunos servicios ancilares incluyen:

- Quehaceres domésticos livianos
- Limpieza de comidas
- Lavandería
- Mandados
- Compras
- Ayuda con lectura, escritura y tareas de administración personal

Los servicios ancilares, así como los servicios básicos, son solamente proporcionados al empleador. Es importante hacer énfasis con su empleado en que deben de hacer tareas múltiples tanto como sea posible cuando estén completando tareas ancilares.

Por ejemplo: Mientras que la lavadora está lavando, el empleado puede limpiar platos en el fregadero.



Segundo objetivo de aprendizaje:

Aprenda cómo enseñar a los empleados a terminar tareas de acuerdo a las necesidades y preferencias del empleador

Cada uno tiene su propia manera de hacer las cosas. Asegúrese de que su empleado sepa como le gusta a usted que se hagan las cosas. Su empleado puede limpiar en casa de una manera, pero necesita ser capacitado en lo que usted necesita o quiere cuando él o ella están en el trabajo. El hablar de esto desde el principio evita falsas expectativas o frustraciones en lo posterior.

Junto con las direcciones habladas, puede ser útil escribir direcciones, si es posible, para ayudar a su empleado con las tareas ancilares.

A menudo el realizar tareas ancilares involucra el uso de electrodomésticos tales como lavadoras, secadoras y aspiradoras. Se debe enseñar al empleado la manera correcta de utilizar cualquier electrodoméstico de modo seguro y correcto. Si hay cualquier duda en cómo utilizar un electrodoméstico correctamente, es mejor preguntar a alguien o encontrar o leer en el manual en lugar del riesgo de dañar el equipo.



Tercer objetivo de aprendizaje:

Aprenda cómo enseñar a los empleados a planificar las comidas, comprar comida y ejecutar mandados

Planificación de Comidas

La planificación de comidas involucra preferencias personales, equilibrio nutricional y requerimientos dietéticos terapéuticos.

Cosas a considerar

- Las preferencias personales de alimentos están influenciadas por los gustos, cultura y requerimientos religiosos de uno.
- El equilibrio nutricional significa comer suficiente cantidad de alimentos desde todos los grupos básicos de alimentos en las proporciones correctas.
- Si tiene alguna pregunta con respecto a la mejor dieta balanceada para usted, hable con su profesional de cuidados de salud o un nutricionista.

Dietas Terapéuticas

Las dietas terapéuticas son comidas preparadas para cumplir con necesidades de salud específicas. Algunos ejemplos de dietas terapéuticas son:

- Líquidas
- Bajas en sales/Bajas en sodio
- Libres de lactosa
- Libres de gluten
- Diabéticos

Compra de alimentos

- Los empleados siempre deben utilizar una lista escrita aprobada por el empleador para completar la compra de alimentos.
- Se debe enseñar a los empleados a leer etiquetas. Observe las siguientes fechas en las etiquetas:
 - “Vendido por” – El producto no debe venderse después a esta fecha. La mayoría de productos se mantendrán aproximadamente tres días después de esta fecha.
 - “Mejor si se consume por” – Esta es la última fecha en la que el fabricante puede garantizar una frescura y calidad totales.
 - “Expiración” – Esta es la última fecha en la que el producto puede ser usado de modo seguro.
- Se debe enseñar a los empleados a comprar con las limitaciones o recomendaciones presentes de una dieta terapéutica del empleador.
 - Se debe enseñar a los empleados a comprar las cantidades correctas. Hay algunos ítems que quizás quiera comprar al por mayor para abastecerse. Quizás quiera comprar otros ítems en cantidades más pequeñas.

Comprando económicamente

- Se debe enseñar a los empleados a:
 - Comparar precios.
 - Buscar ofertas.
 - Considerar el peso, volumen y conteo del producto.
 - Recordar llevar cupones, si se utilizan.
 - Pagar correctamente la factura.
- Los empleados deben:
 - Proporcionar al empleador los recibos de todas las compras.
 - Devolver el cambio correcto al empleador.
 - Estar dentro del presupuesto del empleador.

Como un empleador, es importante asegurarse de que su empleado tiene suficiente dinero para pagar por sus compras en la tienda. Asegúrese de mantener un control de cambio y recibos para evitar cualquier problema.

Ejecutar Mandados

- Los empleados deben utilizar una buena administración del tiempo mientras que hacen los mandados.
- Piense en el momento del día en el que su empleado hará los mandados. ¿Es un momento en el que las calles estarán menos concurridas y las tiendas más accesibles?
- El empleado debe tener una ruta y orden de paradas planificadas a la mano para aprovechar mejor el tiempo.
 - Por ejemplo, puede ser mejor hacer que el empleado pare en sitios más lejos de su casa primero y luego hacer otras paradas de regreso a su casa.
- Revisar instrucciones con su empleado antes de hacer los mandados.



Cuarto objetivo de aprendizaje:

Aprenda cómo enseñar a los empleados a ayudar con las tareas de administración personal

Las tareas de administración personal incluyen:

- Leer y escribir correspondencia
- Abrir y manejar correo
- Hacer citas
- Ayudar a hablar en el teléfono

Hablar con su empleado sobre sus necesidades y preferencias por estas tareas. Es su opción cuanto ayude en empleado con cualquiera de estas tareas.

Es importante aclarar a su empleado que su información personal, financiera o de otro modo, es estrictamente confidencial.



Evaluación de la sesión diez:

Servicios auxiliares

Rellene los espacios en blanco con lo siguiente:

Terapéutico Dietas

Comidas Planificación Servicios

Fechas de Expiración Escritas

1. Los servicios ancilares son servicios adicionales que pueden ser aprobados en el plan de servicio dependiendo de las necesidades del empleado: _____
2. Junto con las direcciones habladas, puede ser de ayuda utilizar _____ direcciones para guiar al empleado en tareas específicas.
3. _____ involucra preferencias personales, equilibrio nutricional y requerimientos dietéticos terapéuticos.
4. Las dietas que se establecen para cumplir necesidades de salud específicas se llaman _____.
5. Cuando se compra alimentos para el empleador, el empleado debe estar consciente de _____.
6. Los empleados deben proporcionar a los empleadores los recibos de todas las comprar y guardar el cambio.
Verdadero Falso
7. Se debe instruir a los empleados para comprar de modo económico.
Verdadero Falso
8. Los servicios ancilares están disponibles para todos aquellos que viven en el hogar.
Verdadero Falso
9. Se debe enseñar al empleado la manera correcta de utilizar electrodomésticos de modo seguro y correcto.
Verdadero Falso
10. Algunos ejemplos de dietas terapéuticas son líquidas, bajas en sodio y libres de gluten.
Verdadero Falso



Sesión once: Respetar culturas y límites

Durante esta sesión, cada participante hará lo siguiente:

1. Aprender la importancia de establecer términos profesionales
2. Aprender la importancia de respetar las culturas

Primer objetivo de aprendizaje:

Aprender la importancia de establecer términos profesionales

¿Qué son términos?

Los términos son reglamentos o direcciones que comunicamos sobre lo que aceptaremos o no aceptaremos de otros. Los términos también comunican que tanto compromiso queremos que otros tengan en diferentes partes de nuestras vidas.

- Los términos profesionales son una cuestión importante del entorno de cuidado de salud doméstico de hoy en día.
- Los términos son un conjunto de reglas que pueden mejorar la calidad de cuidado que usted esté proporcionando a su empleador.
- Los términos que establecemos ya sea como empleados o empleadores dirigen nuestro comportamiento con la gente en nuestro entorno.
- Los términos también comunican como esperamos ser tratados por otros. Estos enseñan a otros como pueden mostrar respeto por nosotros.
- Los términos muestran como nos vemos a nosotros mismos y muestran claramente nuestras prioridades.
- Los términos vienen del compromiso a lo que realmente valoramos y sólo son útiles si se mantienen consistentemente.
- Muchas relaciones funcionan más fácilmente cuando la gente sabe que esperar y que se espera de ellos.

Estableciendo Términos

- Recuerde, el empleado trabaja para usted, el empleador, **¡No** la familia!
 - Refiérase a la sesión anterior sobre el Respeto a la Cultura y Términos. Note la escena en la que Félix está hablando con su hermana. John mantuvo sabiamente sus términos profesionales y no se involucró en la discusión.
- El empleador tiene el derecho a su privacidad. El empleado no debe compartir información privada con miembros de la familia a no ser que el empleador de su consentimiento oficial o la ley lo requiera.
- La información sobre la salud, finanzas y relación personal del empleador debe mantenerse en privado.

Confidencialidad (Privacidad) – Es una cuestión de confianza

- Como un empleado que trabaja en el hogar de alguien, puede obtener información u observar situaciones respecto al empleador y la familia que debe tratarse en privado.
- No hable de ninguna información relacionada a la asignación de trabajo con sus propios amigos familiares u otros empleados.
 - Como se discutió en la serie de capacitación, la información privada está protegida por la HIPAA. Refiérase a la sesión anterior sobre Respetar Culturas y Términos para obtener consejos sobre como proteger la información privada.

Mantengala de forma adecuada

Algunos consejos para mantener los buenos términos profesionales entre empleado y empleador son:

- No ofrezca consejos.
- Sea cuidadoso al juzgar.
- No discuta sus propios problemas y preocupaciones.
- No discuta tópicos que sean controversiales, tales como política o religión.

Segundo objetivo de aprendizaje:

Aprender la importancia de respetar las culturas

Respetar Culturas

Imagínese un mundo en donde hubiese solamente un tipo de restaurante y sólo una manera de veneración, y todas las casas y apartamentos se viesan igual. ¿Qué aburrido sería esto?

Una cultura es un sistema de comportamientos que la gente aprende de la comunidad en donde crecen y viven.

Los antecedentes culturales pueden afectar que tan amistosa sea la gente con gente que no sabe que la Cultura puede afectar como los empleados se sientan al tener empleados en su hogar. También puede afectar que tan cerca quieren ellos que usted esté de ellos al hablar o la cantidad de contacto visual que dan durante una conversación.

No puede esperar que todos los empleadores lo traten igual. Puede ser que tenga que adaptar su comportamiento. Sin importar cuales sean sus orígenes, debe tratar a todas las personas con respeto y profesionalismo. Esperar que también lo traten con respeto.

Puede que en el trabajo observe muchas diferencias entre usted y el empleador. Estas pueden incluir:

- Opciones de alimentación
- Religión
- Aptitudes y discapacidades
- Actitud respecto al trabajo
- Maneras de mostrar emociones
- Saludo de mano
- Formas de lidiar con el dolor
- Importancia de la familia
- Expectativas de privacidad
- Cantidad de contacto visual
- Estilo de comunicación

La mejor herramienta al trabajar con gente de diferentes orígenes es desarrollar una aptitud de aceptación y respeto sin crítica, aún cuando sus creencias sean diferentes a las suyas. Nunca cuestione las diferencias religiosas o culturales de otras personas.

- Como se discutió en la serie de capacitación, algunas de estas diferencias pueden tener un impacto en sus tareas laborales. Algunas de las creencias personales o religiosas de un empleado pueden incluir restricciones dietéticas.

Mientras que es importante el no ser crítico, tampoco haga suposiciones. Evite los estereotipos. Toma tiempo el llegar a conocer a las personas como individuos únicos.

Consejos para comunicarse con gente de otras culturas

- Cuando comience su trabajo, sienta la atmósfera.
- Observe su nuevo entorno.
- Haga preguntas. Mucha gente se siente inconfortable haciendo preguntas respecto a una cultura que no conocen, pero las preguntas muestran que está interesado.
- Dedíquese más tiempo. Puede que la comunicación se ponga lenta y los estilos de comunicación pueden ser distintos; por lo tanto sea paciente al comunicarse.
- Aprecie las diferencias individuales. Mucha gente comete errores tratando de adaptar a otros en moldes culturales.
- Mantenga su sentido del humor.

Sensibilidad cultural

La identidad cultural de un individuo está formada por lo siguiente:

1. **Etnicidad** - El grupo étnico con el que se identifica al individuo, incluyendo el idioma nativo que habla la persona.
2. **Raza** - El(los) grupo(s) raciales con los que se identifica al individuo.
3. **Religion** - cualquier religión organizada, denominación o secta a la cual se adhiere o se le ha enseñado a la persona.
4. **Educación** - El nivel y el tipo de educación que la persona ha experimentado.
5. **Campo de trabajo/Profesional** - El tipo de trabajo para el cual la persona está capacitada.
6. **Organización** - grupos, asociaciones y organizaciones a las cuales pertenece o ha pertenecido el individuo. Por ejemplo, la milicia, Niños o Niñas Exploradores(as) un sindicato laboral o una organización fraternal.
7. **Padres** - los mensajes, ambos verbales y no verbales, dados por los padres con respecto a la etnicidad, religión, valores, identidad cultural, prejuicios y así.

Mientras que las anteriores son influencias culturales, el género, familia, grupos de amigos y lugar de nacimiento de uno también tienen un impacto significativo en la identidad cultural.

Evaluación de la sesión once:

Respetar culturas y límites

1. Las regulaciones y/o directrices que comunicamos a otros con respecto a lo que aceptaremos o no aceptaremos de ellos se llaman:
 - a. Discusiones
 - b. Términos
 - c. Profesionalismo
 - d. Prioridades
2. Todos los empleadores tienen derecho a su privacidad.
Verdadero Falso
3. Está bien que los empleados compartan la información confidencial con su familia y/u otros empleados si es importante para el status de salud del empleador.
Verdadero Falso
4. ¿Como un empleado, cuáles de los siguientes espera su empleador que usted mantenga en secreto?
 - a. Estado de salud
 - b. Finanzas
 - c. Relaciones personales
 - d. Todo lo mencionado previamente
5. Todos los siguientes ejemplos son ejemplos de directrices generales para mantener buenos términos profesionales entre el empleado y el empleador, excepto:
 - a. Leer el correo del empleador
 - b. Abstenerse de dar consejos
 - c. Evitar tópicos controversiales
 - d. Sea cuidadoso al juzgar
6. Un _____ es un sistema de comportamientos que la gente aprende de la comunidad en la cual ellos crecen y viven.
 - a. Actitud
 - b. Cultura
 - c. Tolerancia
 - d. Expectativa
7. Puede que en el trabajo observe muchas diferencias entre usted y el empleador.
 - a. Religión
 - b. Opciones de alimentación
 - c. Frecuencia en el contacto visual
 - d. Todo lo mencionado previamente
8. Puede esperar que todos los empleadores lo traten igual.
Verdadero Falso



12

Sesión doce: Comportamiento profesional y ético

Durante esta sesión, cada participante hará lo siguiente:

1. Aprender la importancia de prepararse para el trabajo
2. Aprender los aspectos básicos del comportamiento profesional
3. Aprender a demostrar un comportamiento profesional
4. Aprender cuando se debe lidiar con la agencia del empleador

Primer objetivo de aprendizaje:

Aprender la importancia de prepararse para el trabajo

Como empleado, prepararse para el trabajo es importante para el éxito. Estar preparado puede ayudarlo a ser puntual, a reducir las ausencias y a ser organizado en el lugar de trabajo.

La preparación para el trabajo debe comenzar la noche anterior. Entre algunas pautas se encuentran:

- Empaque cualquier cosa que pueda necesitar al día siguiente, tales como el almuerzo o la cena.
- Asegúrese de que la ropa de trabajo se encuentre limpia y planchada.
- Verifique los informes meteorológicos y de tráfico.
- Verifique el gas en su auto, si utiliza transporte público, asegúrese de que cuenta con el pasaje que va a necesitar.
- Si tiene hijos, confirme siempre el cuidado de los niños y planes de respaldo.
- Establezca sus planes a fin de llegar a tiempo al trabajo.
- Sepa a quien llamar si se encuentra retrasado.

Qué usar y qué NO usar

- Pregúntele a su empleador acerca de cualquier requisito de vestimenta.
- Use prendas cómodas y en las que sea fácil trabajar.
- Use siempre prendas limpias.
- Las prendas se pueden ensuciar fácilmente, por lo que escoja telas fáciles de limpiar
- No use prendas que sean demasiado atrevidas o ajustadas.



Segundo objetivo de aprendizaje:

Aprender los aspectos básicos del comportamiento profesional

Ser profesional parte de una actitud positiva. Usted estará cuidando de otra persona, y si es negativo o se encuentra enfadado, se notará.

Pautas para mostrar una actitud positiva en el empleo.

- Llegue al trabajo a tiempo y listo para trabajar.
- Luzca alegre.
- Complete las tareas.
- Cumpla con los procedimientos en forma consistente.
- Manténgase al tanto de las cosas que le gustan y que no le gustan a su empleador.
- Sea flexible.
- Encuéntrese listo para modificar su rutina.
- Hable sobre los problemas con su empleador.
- Acepte los comportamientos de los otros.
- Haga preguntas cuando no comprende algo.
- Acepte las instrucciones o las críticas sin ofenderse.
- No realice llamadas personales.
- Deje sus problemas personales en casa.
- Respete la privacidad de su empleador.
- Mantenga la información de su empleador en confidencialidad.
- No traiga a terceros, incluyendo a niños, a la casa de su empleador.
- No se involucre personalmente con su empleador, ni con la familia, ni vecinos del mismo.
- No utilice las pertenencias de su empleador.
- Encuéntrese limpio y vestido prolijamente.
- Recuerde usted es un empleado en el hogar del empleador.

Tercer objetivo de aprendizaje:

Aprender a demostrar un comportamiento profesional

¿Qué es la ética?

- Son las reglas profesionales de conducta o comportamiento
- Principios de comportamiento bueno y correcto
- Mantener estos principios, especialmente cuando se enfrenta a la oportunidad de ganar a expensas de un tercero

Formas de demostrar un comportamiento ético

1. Cumpla con las leyes estatales y federales

Ejemplos:

- No robe propiedades y/o dinero.
- No utilice ni distribuya sustancias controladas.

2. Cumpla con las políticas, procedimientos y reglas de la agencia

Ejemplos:

- Registre adecuadamente sus horas trabajadas.
- No extienda los recreos o almuerzos.
- Llegue al trabajo a tiempo.

3. Demuestre que comprende las decisiones buenas y malas y la ética

Ejemplos:

- Trate a los demás con respeto y consideración.
- Muestre integridad en lo que se dice o se hace detrás de la puerta.
- Sea honesto.
- Proteja la privacidad de su empleador. Esta es una de las formas más importantes de demostrar un **comportamiento ético**.

4. Mantener la privacidad en todo momento

Nunca hable sobre la siguiente información con nadie que no sea su empleador:

- Salud
- Finanzas
- Familia
- Matrimonio o relaciones domésticas

Cuarto objetivo de aprendizaje:

Aprender cuando se debe lidiar con la agencia del empleador

Cada Servicio de administración fiscal puede manejar la presentación de registros de tiempo en forma diferente. Es responsabilidad del empleador brindarle instrucciones específicas para presentar su tiempo trabajado en forma correcta.

Es importante comunicarse con la agencia si usted tiene una nueva dirección, si sale de vacaciones o pone fin a su empleo con el empleador.

Los servicios **no deben** prestarse mientras que un empleador se encuentra en el hospital o en un hogar de cuidados o centro de rehabilitación.



Evaluación de la sesión doce:

Comportamiento profesional y ético

1. La preparación para el empleo lo ayudará a evitar llegadas tardes, ausencias o faltas de organización en el lugar de trabajo.
Verdadero Falso
2. La preparación para el trabajo debe comenzar la noche anterior. Encierre la respuesta que no corresponde:
 - a. Pack anything you may need the next day such as lunch or dinner.
 - b. Asegúrese de que la ropa de trabajo se encuentre limpia y planchada.
 - c. Sea profesional.
 - d. Verifique los informes meteorológicos y de tráfico.
3. ¿Cuál de las siguientes opciones es tan importante como llegar a tiempo y prepararse para el trabajo?
 - a. Vestirse profesionalmente
 - b. Vestirse antes del desayuno
 - c. Decirle a su empleador cuando se registró por última vez
 - d. Leer el periódico para mantenerse actualizado
4. Cuando decide qué usar para el trabajo, un buen empleado nunca debe:
 - a. Usar prendas cómodas y en las que sea fácil trabajar
 - b. Usar ropa limpia
 - c. Usar ropa fabricada en tela fácil de limpiar
 - d. Usar prendas que sean demasiado atrevidas o ajustadas
5. El profesionalismo parte de una actitud positiva.
Verdadero Falso
6. En el empleo, su actitud positiva surgirá si practica lo siguiente:
 - a. Sólo falta al trabajo cuando es absolutamente necesario
 - b. Llega al trabajo a tiempo y listo para trabajar
 - c. Entrega su ficha horaria con información precisa
 - d. Todo lo mencionado previamente
7. Está bien traer a terceros, incluso a niños, al hogar de su empleador si tiene una buena razón para hacerlo.
Verdadero Falso
8. ¿Qué palabra se define como mantener las reglas profesionales de comportamiento o conducta y conservar principios de comportamiento bueno y correcto, especialmente cuando se enfrenta con la oportunidad de obtener un provecho a expensas de otro?
 - a. Profesionalismo
 - b. Competencia
 - c. Ética
 - d. Habilidad
9. Mantener la privacidad en todo momento Nunca hable sobre ninguna información con otra persona que no sea:
 - a. La familia de su empleador
 - b. Otros empleados
 - c. El médico
 - d. El empleador
10. Los servicios no deben prestarse mientras que un empleador se encuentra en el hospital o en un hogar de cuidados.
Verdadero Falso

Respuestas de la evaluación

Sesión dos – Contratando a su empleado

1. Falso
2. D - Todo lo mencionado previamente
3. Verdadero
4. Pre-evaluación
5. B. Por teléfono
6. Falso
7. Las respuestas pueden variar
8. B. Al aspirante lo llevan a la entrevista
9. Verdadero
10. Verdadero

Sesión tres - Ser un empleador exitoso

1. D - Todo lo mencionado previamente
2. Verdadero
3. D. Falta de respeto
4. Elogio, reconocimiento, recompensa - Las respuestas pueden variar.
5. Falso
6. B. Revisión periódica
7. Verdadero
8. D. Elogio
9. Falso
10. Verdadero

Sesión cuatro – Comprendiendo la cultura de la discapacidad

1. D. 1970
2. A. Modelo médico
3. C. Vivir con dignidad en un hogar de cuidados
4. A. Ley de Americanos con Discapacidades de 1990
5. A. Iguales oportunidades de empleo o D. Alojamiento públicos
6. E- Todo lo mencionado previamente
7. Falso
8. Verdadero
9. Verdadero
10. Verdadero

Sesión cinco - Comunicación efectiva

1. Comunicación verbal
2. Comunicación no verbal
3. Comunicación escrita
4. Verdadero
5. Falso
6. B. Escuchar efectivamente
7. C. Empatía
8. A. Reflejar a la inversa
9. Falso
10. Verdadero

Sesión seis – Seguridad doméstica y personal

1. Precauciones universales 2
2. Lave sus manos
3. D- Salino
4. Verdadero
5. Falso
6. Falso
7. B. No tome bebidas frías con las comidas
8. Verdadero
9. D. Todas las mencionadas previamente10
10. A- Guarde un kit de suministros para desastres

Sesión siete - Abuso, abandono y acoso sexual

1. A-Físico, emocional y financiero
2. Verdadero
3. Moretones, verdugones, quemaduras, rasguños, marcas de mordeduras – las respuestas pueden variar
4. A. Emocional
5. A. Resuelto y no intencional
6. Verdadero
7. Verdadero
- 8a. Verdadero
- 8b. Falso
- 8c. Verdadero

Sesión ocho - Planeamiento de comidas y buena nutrición

1. C-Evaluación psicológica
2. Falso
3. Verdadero
4. Falso
5. Verdadero
6. A. Alto contenido de azúcar
7. Verdadero
8. D. 2 horas
9. Falso
10. D – todas las mencionadas previamente

Sesión nueve - Servicios básicos

1. A. Actividades de la vida diaria
2. B – Bañarse, arreglarse, vestirse y planear comidas
3. Verdadero
4. Verdadero
5. D - Todo lo mencionado previamente
6. Falso
7. Verdadero
8. Afeitadoras eléctricas
9. Trasladarse
10. Ámbito de movimiento

Sesión diez – Servicios auxiliares

1. Servicios auxiliares
2. Escrito
3. Planeamiento de comidas
4. Dietas terapéuticas
5. Fechas de vencimiento
6. Falso
7. Verdadero
8. Falso
9. Verdadero
10. Verdadero

Sesión once – Respetando culturas y barreras

1. B - Barreras
2. Verdadero
3. Falso
4. D - Todo lo mencionado previamente
5. A. Leer el correo del empleador
6. B. Cultura
7. D - Todo lo mencionado previamente
8. Falso

Sesión doce – Profesionalismo y comportamiento ético

1. Verdadero
2. C. Ser profesional
3. A. Vestirse profesionalmente
4. D. Utilizar prendas que no sean tan atrevidas o ajustadas
5. Verdadero
6. D - Todo lo mencionado previamente
7. Falso
8. C. Ética
9. D. El empleador
10. Verdadero

Material de referencia

1. Los Diez Mandamientos del protocolo de la discapacidad National Center for Access Unlimited, Chicago, IL, Octubre 1995
2. Mosby's Textbook for the Home Care Aide 2nd Edition, Birchenall and Streight, 2003, Mosby Inc.
3. Brady Being a Homemaker/Home Health Aide 4th Edition, Elana Zucker, 1996 Printice-Hall Inc.
4. Providing Home Care, A Textbook for Home Health Aides by William Leahy, MD Hartman Publishing Inc., 2004
5. Materiales adaptados de Competence with Compassion – Universal Core Curriculum Instructor Manual, Carie 2006
6. Self-Direction Employer Handbook, Office for Citizens with Developmental Disabilities, Marzo 2007
7. "Pathways: A Self Manager's Guide to Personnel Management", Independent Living Resource Centre, Winnipeg, MB, Canadá
8. American Red Cross, Family Health and Home Nursing, NY, Doubleday and Company, Inc. 1979
9. Basic Rehabilitation Techniques, Robert Sine, Germantown, MD, 1977
10. University of Alabama at Birmingham Department of Physical Medicine & Rehabilitation, Tip Sheets, 2006
11. Attendant Care Program File #1, AC Consumer-Employer Training Guide for PCA, 8/1/2006 SFI
12. CLAC Consumer Control Workgroup, Draft Prepared 10/15/2007
13. People First Language, una crónica de Kathie Snow
14. Algunos materiales adaptados de "Family Food and Daily Food Guide";Cooperative Extension Service Bulletin HS-9, University of Minnesota, 1975
15. Sitio web de USDA Principios básicos para el Manejo de la seguridad alimentaria
16. Caregivers Practical Help, Pennsylvania Department of Aging, Harrisburg, PA
17. Pennsylvania Department of Health, Division of Health Promotion, Harrisburg, PA
18. Universal Core Curriculum for Direct Care Workers; Better Jobs Better Care-PA 2006
19. www.hospicefoundation.org/hospiceInfo – Hospice Foundation of America, 2007
20. From the National Clearinghouse on the Direct Care Workforce
<http://archives.subscribermail.com/msg/f3088d880d6d4512a9d187e96237120b.htm>
21. <http://www.directcareclearinghouse.org/index.jsp>
22. YOU are the Employer; University Center for Excellence in Developmental Disabilities, A.J. Papanikou
23. Personal Assistant Training Manual; elaborado por Community Resources for Independence; www.crinet.org/attendant.php
24. NC Nova Manual; Marzo 2005
25. Training Curricula and Textbook, Paraprofessional Healthcare Institute; National Clearinghouse on the Direct Care Workforce, October 2006
26. Consumer-Directed Personal Care Attendant Handbook; Partners for Inclusive Communities, Arkansas University Center for Developmental Disabilities
27. Pennsylvania Attendant Care Program Training Guidelines, The Conservation Company under the direction of the Department of Public Welfare, 1989
28. In Your Own Words, Report to the Pennsylvania Intra-Governmental Council on long term care, Dale Laninga: Executive Director 2/2001
29. Pennsylvania Home and Community Based Services Procedure Manual, Departamento de tercera edad, 2003

Reconocimientos

Esta serie de entrenamiento dirigida por el consumidor se creó en respuesta a las necesidades e inquietudes explícitas de los consumidores auto dirigidos y sus asistentes que deseaban mejorar la entrega del cuidado personal dentro del hogar. Con ese fin, los consumidores, asistentes y el personal que se detalla debajo brindaron su valioso tiempo a manos llenas, con el fin de ser parte de un importante grupo de enfoque para abordar los temas y crear este programa de entrenamiento. Al compartir inquietudes y experiencias personales, estos individuos formularon los elementos claves del programa y contribuyeron con información valiosa sobre aspectos críticos de vivir independientemente, todo esto ha dado como resultado este programa de entrenamiento dirigido por el consumidor primero en su tipo.

La asistencia técnica, coordinación y financiamiento para el desarrollo de este proyecto han sido provistos por JEVS Supports for Independence (SFI, por sus siglas en inglés), una división de JEVS Human Services, una agencia privada, sin fines de lucro, no sectaria con sede en Filadelfia, PA. JEVS SFI ha provisto servicios auto orientados desde 1984 y se enorgullece completamente de este programa que ha sido creado para utilizar en su propio hogar. A través de esta serie de entrenamiento y manual se le proveerán las herramientas para convertirse en un empleador efectivo y proveerles entrenamiento esencial a sus empleados. La información y viñetas que contiene esta serie proveerán nuevo aprendizaje y enfoques. El programa se encuentra diseñado para estimular un debate significativo y una comunicación abierta que llevará a una mayor comprensión entre usted y su empleado. Nos complace enormemente invitarlo a experimentar esta Serie de entrenamiento dirigido por el consumidor de alta calidad.

Un agradecimiento muy especial a todos los participantes del Grupo de enfoque de entrenamiento dirigido por el consumidor y el comité de dirección a cargo de Donna Crocker y Donna Boyer que dieron origen a este importante programa de entrenamiento:

Participantes:

Stuart Abelson
Jameela Abdulghani
Bertha Armour
Elizabeth Barna
Marian Baldini
Donna Boyer
Sandy Benedict-Ziegler
Anthony Carter
Senora Catlett
Joan Chardon
Donna Crocker
Mark Davis
Jason Fritzsche
Jenn Gates
Micki Greenstein
Deborah Grosscup
Walter Grover
Elinor Hewitt

Yolonda Hughes
Coretta Johnson
Nidia Juncos
Marie Knibbe
Renee Ladson
Janet Mason
John Merkins, Jr.
Karral Parrish
Brian Peaceman
Marie Penn
Kristen Rantanen
Dolly Reingold
Sherry Reingold
Daniel Rohrback, Jr.
Cathy Rollerson
Andy Smith
Jay Spector
Dave Stephens
Edna Zimring