 <p style="text-align: center;">UTEC</p>	PROTOCOLO DE PROMOCIÓN DE LAS RELACIONES DE PERSONAS USUARIAS CON LAS FAMILIAS	Código:	
		Fecha: 26/06/2017	
		Edición:	
		Página: 1 de 3	

OBJETO:

Un objetivo prioritario del Centro es promover y favorecer la relación de las personas usuarias con sus familiares, por tanto, hay que procurar acercar el Centro a la familia y de esta forma se podrá facilitar, además, la implicación de ellos en todo el proceso habilitador y de desarrollo personal de el/a usuario/a.

Este protocolo tiene por objeto dar el orden y establecer el procedimiento a seguir de modo que se consiga que las familias durante las visitas se sientan cómodas y atendidas aumentando la probabilidad de que vuelvan y no obstaculicen ni alteren el normal funcionamiento del Centro, así como fomentar la convivencia entre las personas usuarias y sus familiares y allegados fuera del Centro.

PREREQUISITOS

El horario de visitas a familiares en el Centro establecido es de 16:00h a 19:00h. de lunes a viernes y en horario libre los festivos y fines de semana (siempre que no interrumpa alguna actividad básica como es el baño, la comida, etc.). Sin embargo, puesto que la prioridad es favorecer la relación usuario/a-familia, si un familiar llega fuera del horario habrá que facilitarle la entrada. Lo mismo ocurrirá con las llamadas telefónicas o cualquier otro medio de contacto que pudiera darse.

PROFESIONALES IMPLICADOS:



- Trabajador social.
- Recepcionista o conserje.
- Cuidador (de referencia del usuario visitado)
- Responsable del Centro o psicólogo, en ausencia del trabajador social.

MATERIALES:

- Registro personalizado de visita a usuarios. Anexo N°1
- Registro aportación de la familia. (Ver Anexo N°2 del "Protocolo de solicitud de útiles de aseo...")
- Registro de control de visitas. Anexo N°2.
- Libro de portería.
- Reglamento de régimen interno.
- Cartel y circulares periódicas informativas sobre horarios visitas, etc.

Código Seguro De Verificación:	XUehEH1t+tbxWtLFqz13MA==	Fecha	27/06/2017
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Blanca Méndez Sánchez - I.a.s. Gerente		
Url De Verificación	http://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/XUehEH1t+tbxWtLFqz13MA==	Página	1/3



  UTEC	PROTOCOLO DE PROMOCIÓN DE LAS RELACIONES DE PERSONAS USUARIAS CON LAS FAMILIAS	Código:	
		Fecha:	26/06/2017
		Edición:	01
		Página:	2 de 3

METODOLOGÍA

1. *Recepción:*

La familia es recibida por la persona que esté en la puerta (conserje) y éste avisará al técnico responsable:

- En el turno de mañana, de lunes a viernes, trabajador social y, en su defecto, el psicólogo.
- En el turno de tarde, de lunes a viernes y fines de semana, el enfermero¹.

El conserje avisa al cuidador de referencia de la persona usuaria para que le preparen para acudir a la sala de visitas. También dará al familiar el *Libro de portería* para que registre la fecha y hora, el nombre de a quién visita, las observaciones pertinentes, etc.

2. *Acogida de la familia:*

El técnico que reciba a la familia o el conserje es el encargado de hacerla pasar a la sala de visitas, mientras el cuidador de referencia, avisado por el conserje, prepara y acompaña a la persona usuaria para el encuentro con la visita.

El conserje es el encargado de registrar todo lo que aporta la familia en el “registro de aportación familiar”, entregando al familiar copia una vez firmado. Igualmente, registrará lo entregado en el *registro de visitas personalizado* y el libro de puerta, si así está establecido en su centro.

El material aportado lo recoge el cuidador de referencia, quien entregará a enfermería los elementos sanitarios, como la medicación y los productos alimenticios para que una vez valorados los pase a cocina, si así lo estima conveniente. En caso de recoger dinero, se entregará al trabajador social o en su defecto a enfermería. Por último, la ropa y enseres personales una vez inventariado lo guardará en el lugar apropiado.


En caso de que la persona usuaria esté enferma, la visita se realiza en su dormitorio. El Técnico acompañará a la familia y supervisa la visita estando al tanto de ella durante toda la estancia en el Centro.



3. *Solicitud de la familia para visitar el centro:*

En caso de que la familia solicite visitar la zona de la residencia, por los motivos que sean (enfermedad de la persona usuaria, revisión de la ropa, visitar la zona donde su familiar pasa la mayor parte de su tiempo, etc.), la visita siempre se hará con acompañamiento del trabajador social o en su defecto del psicólogo o responsable del centro.

Cuando la familia lo solicite desde una postura conflictiva, antes de hacerlos pasar, es conveniente llevarla a un despacho para escuchar su demanda e intentar tranquilizarla. Se procurará dar solución lo antes posible o se informará de que su queja o solicitud la hará llegar a la dirección del centro o al técnico que corresponda. Una

¹ En el C.A.M.P. San José de Las Longueras, el responsable de las visitas en turno de tarde de lunes a viernes es el terapeuta ocupacional.

Código Seguro De Verificación:	XUehEH1t+tbxWtLFqz13MA==	Fecha	27/06/2017	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.			
Firmado Por	Blanca Méndez Sánchez - I.a.s. Gerente			
Url De Verificación	http://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/XUehEH1t+tbxWtLFqz13MA==	Página	2/3	

  UTEC	PROTOCOLO DE PROMOCIÓN DE LAS RELACIONES DE PERSONAS USUARIAS CON LAS FAMILIAS	Código:	
		Fecha: 26/06/2017	
		Edición: 01	
		Página: 3 de 3	

vez calmada, si así lo requiere, se procederá a la visita.

Siempre que se vaya a pasar a la residencia con la familia es necesario ponerle en situación, anticiparle cuál es la tarea que se está desarrollando y darle las recomendaciones que se estimen oportunas en cada caso.

SEGUIMIENTO:

Para realizar el seguimiento de este protocolo se cumplimentará registro diseñado a tal fin, de tal forma que en Comisión de Calidad se puedan realizar propuesta de mejora al protocolo.

ESTRUCTURA DE LAS ACTUACIONES

ORDEN	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recepción	Conserje Trabajador social Psicólogo Enfermero	Libro de portería Registro visitas Libro registro entradas y salidas
2	Acogida de la familia	Cuidador Trabajador social Psicólogo Enfermero	<i>Registro aportación familiar.</i> Registro visitas Inventario personal
3	Solicitud de la familia visitar el centro	Trabajador social Psicólogo Enfermero	

El responsable de estas actividades es el trabajador social, en su ausencia será el psicólogo y en ausencia de éste será el enfermero.

Código Seguro De Verificación:	XUehEH1t+tbxWtLFqz13MA==	Fecha	27/06/2017
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Blanca Méndez Sánchez - I.a.s. Gerente		
Url De Verificación	http://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/XUehEH1t+tbxWtLFqz13MA==	Página	3/3

