**Transcripción del video**

Module # 5 Módulo # 5

Resident & Family Engagement Participación de los residentes y familiares

Videos: Staff Communication

Communication and Engaging the Family

Communication in Action

Communication Tools

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  | Pippin Manor Care Center  Nursing Station | Pippin Manor Care Center  Sector de enfermería |
| Alexa Chavez Certified Nursing Assistant  [Asistente de enfermería certificada] | Lisa, do you have a minute? I need to speak with you about Ms. Matthews in room 355. Her daughter is really upset. | ¿Lisa, tienes un minuto? Necesito hablarte acera de la Sra. Matthews, de la habitación 355. Su hija está muy molesta. |
| Lisa Cranford Nurse  [Profesional de enfermería] | Really? Ms. Matthews’ daughter, Kathy, is always so friendly with everyone. What’s the problem? | ¿En serio? La hija de la Sra. Matthews, Kathy, siempre es muy simpática con todos. ¿Cuál es el problema? |
| AC: | She was almost crying. She’s worried about her mother’s incontinence and the smell on her room when she arrived for her visit today. She’s asked if her mother can have a urinary catheter. I’ve told her I’d talk to you about it. | Estaba a punto de llorar. Está preocupada por la incontinencia de su madre y por el olor que sintió en la habitación cuando vino a visitarla hoy. Pidió que le coloquemos un catéter urinario a su madre. Le dije que hablaría contigo al respecto. |
| LC: | Well, we don’t put catheters in residents unless we have a valid medical reason. And urinary incontinence isn’t one of them. I’ll be down in just a minute to talk with her. | Bueno, no les ponemos catéteres a los residentes a menos que haya una razón médica válida. Y la incontinencia urinaria no es una de ellas. Iré en un minuto para hablar con ella. |
|  | [Fade out] | [Fundido a negro] |
|  | Resident’s Room | Habitación de la residente |
| LC: | Hi, Ms. Matthews! I’m Lisa Cranford, one of the nurses who care for your mother. | Hola, Sra. Matthews. Soy Lisa Cranford, una de las enfermeras que cuidan a su madre. |
| Kathy Matthews Resident Family Member  [Familiar de residente] | Yes, I remember you. | Sí, la recuerdo. |
| LC: | It’s good to see you again. Alexa mentioned that you have some concerns. Why don’t we step over here while your mother is resting. | Me alegra volver a verla. Alexa mencionó que tiene algunas inquietudes. ¿Por qué no hablamos por aquí mientras su madre descansa? |
| KM: | When I first walked into her room, it smelled terrible! It just makes me so upset! | Cuando entré en la habitación, el olor era terrible. Estoy muy molesta. |
| LC: | I completely understand. We’ve cleaned your mother and she no longer has an odor. | Entiendo perfectamente. Ya aseamos a su madre y ya no tiene olor. |
| KM: | I don’t want this to happen again!! With her dementia, she doesn’t remember to use the toilet! I want you to put in a catheter. | No quiero que esto vuelva a ocurrir. Ella tiene demencia y no recuerda que tiene que usar el baño. Quiero que le coloquen un catéter. |
| LC: | Well, Ms. Matthews, we don’t use catheters unless they’re medically necessary, and urinary incontinence so long doesn’t fit the criteria. | Mire, Sra. Matthews, no usamos catéteres a menos que sea medicamente necesario y hasta ahora, la incontinencia urinaria no se ajusta a los criterios. |
| KM: | What do you mean not medically necessary? She is wetting herself!! | ¿Qué quiere decir que no es medicamente necesario? ¡Se orina encima! |
| LC: | I can understand that you are upset, and you are raising an important concern. How about if we work together with our Nurse Manager, Barry Woodman, on this? We can all sit down and discuss what to do together. How does it that sound? | Entiendo que esté molesta y efectivamente plantea un asunto importante. ¿Qué tal si trabajamos junto con nuestro jefe de enfermería, Barry Woodman para resolver esto? Podemos sentarnos y ver qué podemos hacer juntos. ¿Qué le parece? |
| KM: | That sounds good. I’ve liked the services this nursing home provides. But this is just so upsetting. My mother would be so embarrassed if she could understand what was happening. | Sí, suena bien. Me agradan los servicios que brinda este centro de enfermería especializada. Pero esto me preocupa mucho. Mi madre se sentiría muy avergonzada si pudiera entender lo que ocurre. |
| LC: | Let me contact Barry and see when he is available to meet with us. | Me pondré en contacto con Barry para ver cuándo puede reunirse con nosotras. |
| KM: | Ok! | Está bien. |
|  | [fade out] | [Fundido a negro] |
|  | Nurse Manager´s Office | Oficina del jefe de enfermería |
| LC: | Thank you for coming back to meet with us, Kathy. This is our Nurse Manager, Barry Woodman. I believe you’ve met before? | Gracias por volver para reunirse con nosotros, Kathy. Le presento a nuestro jefe de enfermería, Barry Woodman. Pero creo que ya se conocían. |
| Barry Woodman Nurse Manager  [Jefe de enfermería] | We have. Good morning, Ms. Matthews. | Así es. Buenos días, Sra. Matthews. |
| KM: | Good morning. | Buenos días. |
| LC: | Ms. Matthews, can you tell Barry about your concerns with you mother? | Sra. Matthews, ¿puede contarle a Barry sobre lo que le preocupa de su madre? |
| KM: | Sure. My mother took a lot of pride in her appearance. If you’d known her before, she wouldn’t have wanted to smell like this. And it can’t be good for her. I didn’t think that this was the kind of place that let people sit on their own pee. | Claro. Mi madre se preocupaba mucho por su aspecto. Si la hubieran conocido antes... No le habría gustado para nada tener ese olor. Y no debe ser bueno para ella. No creí que este fuera la clase de lugar donde dejan que las personas se orinen encima. |
| LC: | And we are not, Ms. Matthews! And I apologize if your mother was not cleaned up more quickly. I also want to let you know that that the first thing I did after we spoke was to talk to the doctor to see if there is a medical reason for her incontinence. Unfortunately, there is nothing that we can do to prevent it. | ¡Por supuesto que no, Sra. Matthews! Y le pido disculpas por no haber aseado a su madre con mayor rapidez. También quiero que sepa que lo primero que hice después de hablar con usted fue consultar al médico para saber si hay alguna razón médica para su incontinencia. Desafortunadamente, no podemos hacer nada para evitarlo. |
| KM: | So, why can’t she have a catheter? My friend’s mother is at a different nursing home and has one. | Entonces, ¿por qué no le pueden poner un catéter? Una amiga de mi madre que está en otro centro tiene uno puesto. |
| BW: | Well, catheters are very useful when they are medically necessary. For example, I know that your mother had a catheter last year when she was admitted to the hospital due to her condition. It’s not a good idea to leave them in for a long period of time. | Bueno, los catéteres son muy útiles cuando son medicamente necesarios. Por ejemplo, sé que su madre tuvo puesto un catéter el año pasado cuando estuvo internada en el hospital debido a su afección. Pero no es buena idea dejar puesto el catéter mucho tiempo. |
| KM: | Why not? She needs one all the time. | ¿Por qué no? Ella necesita uno todo el tiempo. |
| BW: | Ms. Matthews, if we would leave a catheter in your mother, she’d most likely get a urinary tract infection. | Sra. Matthews, si le dejamos puesto un catéter a su madre, es muy probable que contraiga una infección en las vías urinarias. |
| KM: | Infection? That would not be good, especially at her age. But, aren’t there antibiotics to treat infections? | ¿Infección? Eso no sería nada bueno, en especial a su edad. ¿Pero no hay antibióticos para tratar infecciones? |
| BW: | Yes, but antibiotics are drawbacks. They kill both good and bad bacteria, which would make your mother susceptible to other infections that could give her symptoms like diarrhea. | Sí, pero los antibióticos también tienen desventajas. Eliminan bacterias buenas y malas por igual, lo que dejaría a su madre susceptible a otras infecciones que podrían darle síntomas como diarrea. |
| KM: | Oh, that would be awful! | Ay no, eso sería terrible. |
| BW: | There is also the danger of the bacteria becoming resistant to the antibiotics if they are taken when they are not necessary, which makes infections harder to cure. We just don’t like to use antibiotics if they are not necessary. And there’s other problem with the catheters. If your mother had a catheter, it would be harder for her to move around. Or she could pull on it and that can be very painful, or could cause her to trip and fall, and we certainly don’t want that to happen. | También existe el riesgo de que las bacterias se vuelvan resistentes a los antibióticos si se toman cuando no es necesario. Es más difícil curar las infecciones cuando esto sucede. Preferimos no usar antibióticos si no son necesarios. Además, hay otro problema con los catéteres. Si su madre tuviera uno puesto, tendría más dificultades para moverse. Podría tirar del tubo y quitarse el catéter, lo que es muy doloroso. O podría tropezarse y caerse, y de ninguna manera queremos que ocurra eso. |
| KM: | I appreciate that you are trying to keep my mother safe, but I can’t sit here and tell you that I’m ok with her smelling the way she did. I mean, her whole room smelled terrible! | Agradezco que intenten proteger a mi madre, pero no puedo sentarme aquí y decirles que no me molesta el hecho de que tenga ese olor. ¡Ese olor horrible se sentía en toda la habitación! |
| LC: | I agree at the smell of her room. | Estoy de acuerdo con el mal olor de su habitación. |
| BW: | Maybe we could try a more absorbing adult diaper, one that is going to ensure a less leaking. | Tal vez podamos probar con pañales para adultos que sean más absorbentes para evitar fugas. |
| KM: | But I still want her changed whenever she’s wet. I don’t want her to go so long between changes. | De todos modos, quiero que la cambien cada vez que se moje. No quiero que pase tanto tiempo entre un cambio y otro. |
| BW: | Yes, you are absolutely right. We would change her schedule so she’s checked more frequently. | Sí, tiene toda la razón. Vamos a cambiar el horario para que la revisen más seguido. |
|  | [silence] | [Silencio] |
| BW: | And I can see that you’re still uncomfortable. Mmmm… There’s something else we could try! | Me doy cuenta de que todavía no está satisfecha. Mmmm... tal vez podamos probar otra cosa. |
| KM: | What’s that? | ¿Qué cosa? |
| BW: | We could try to get your mother setup in a toileting schedule. We’d start by observing the times of the day that she generally needs to go and then we’ll set up a schedule based on her routines. | Podríamos intentar fijar un horario para que su madre vaya al baño. Comenzaríamos observando las veces al día que generalmente necesita ir al baño y luego fijaremos un horario basado en sus rutinas. |
| KM: | But she doesn’t always speak up when she needs to go. How would you know when she needs to go to the bathroom? | Pero ella no siempre avisa cuando tiene ganas de ir. ¿Cómo van a saber cuándo necesita ir al baño? |
| LC: | People can get used to going to the bathroom at certain times of the day. The nursing assistants will take your mother to the bathroom when she’s used to going and then it becomes a habit. Many of our residents like your mom have memory issues, but we’ve been successfully creating a toileting schedule that works for each of them. | Las personas se acostumbran a ir al baño en ciertos momentos del día. Los asistentes de enfermería llevarán a su madre al baño en los momentos en que acostumbra hacerlo, y luego se convierte en un hábito. Muchos de nuestros residentes tienen problemas de memoria como su madre, pero hemos logrado fijar un horario que le sirve a cada uno de ellos para ir al baño. |
| KM: | Ok! But here’s my concern: I trust that Lisa and Alexa will keep to the schedule, but they are not always here and neither am I. What then? | ¡Está bien! Pero hay algo que me preocupa: confío en que Lisa y Alexa seguirán el horario, pero ellas no siempre están aquí y yo tampoco. Entonces, ¿qué pasaría? |
| BW: | We appreciate your trust in them, they are great members of our staff. But here’s how we work: we write your mother’s toileting schedule into a care plan. Every staff member who oversees her care will refer to that plan and they’ll know when to take her to the toilet. | Agradecemos su confianza en ellas. Son miembros excelentes de nuestro personal. Pero no tiene por qué preocuparse. Fijamos el horario para que su madre vaya al baño y lo incluimos en un plan de cuidado. Cada miembro del personal que atiende a su madre y se ocupa de su cuidado consultará ese plan y sabrá cuándo llevarla al baño. Así trabajamos. |
| AC: | And, Ms. Matthews, we have meetings during shift changes to ensure all incoming staff are aware of any changes on the residents’ care plan. | Además, Sra. Matthews, tenemos reuniones durante los cambios de turno para garantizar que todo el personal entrante esté al tanto de cualquier cambio en el plan de cuidado de cada residente. |
| BW: | Ms. Matthews, why don´t we give it a try? We will schedule a meeting in a few weeks so we can check back and make sure that your mother’s new healthcare plan is working. | Sra. Matthews, ¿qué le parece si lo intentamos? Programaremos una reunión dentro de unas semanas para que podamos volver a hablar y asegurarnos de que el plan de cuidado nuevo de su madre esté funcionando. |
| KM: | That sounds good. I really appreciate that. Thank you! | Me parece bien. De verdad les agradezco. ¡Gracias! |
| LC: | Of course! | ¡Por supuesto! |
| BW: | Thank you! | ¡Muchas gracias! |
|  | [fade out] | [Fundido a negro] |
| BW: | Last week we learnt about debriefs at our team’s staff training. Let’s talk about how the conversation went. What do you think went well? | La semana pasada, durante la capacitación del personal, aprendimos sobre cómo actualizar información. Hablemos de cómo resultó la conversación. ¿Qué creen que salió bien? |
| AC: | Ms. Matthews was comfortable enough to speak up. She shared her concerns about all of us. | La Sra. Matthews parecía tener la confianza suficiente para hablar. Compartió sus inquietudes con respecto a todos nosotros. |
| LC: | I agree, Alexa. And thanks for bringing Ms. Matthews concerns to me. If we weren´t all working together to solve this issue, it could have caused her to become frustrated with everyone caring for her mother. | Estoy de acuerdo, Alexa. Y gracias por informarme sobre las inquietudes de la Sra. Matthews. Si no hubiéramos colaborado para resolver esta cuestión, tal vez ella se habría sentido frustrada con todas las personas que cuidan a su madre. |
| BW: | Lisa is right. And Alexa, thanks for bringing Ms. Matthews concerns’ forward. So, any other thoughts on what went well? | Lisa tiene razón. Y Alexa, gracias por ponernos al tanto de las inquietudes de la Sra. Matthews. Entonces, ¿algún otro comentario sobre lo que salió bien? |
| LC: | I thought we made her feel welcome and like a member of a team caring for her mom. And I thought you set a good time for the meeting, Barry. | Creo que la hicimos sentir bienvenida y como parte de un equipo que cuida a su madre. Y me parece que elegiste un buen momento para la reunión, Barry. |
| BW: | Oh, thanks, Lisa. I agree. It felt like a comfortable conversation. So, what did we learn? | Gracias, Lisa. Estoy de acuerdo. Me pareció que tuvimos una conversación agradable. Entonces, ¿qué aprendimos? |
| AC: | I’ve learnt a lot about Ms. Matthews’ concerns related to her mom since they’re many. | Aprendí mucho sobre las inquietudes que tiene la Sra. Matthews con respecto a su madre. Se preocupa mucho por ella. |
| LC: | I think that we’ve also learnt that when we explain things clearly people understand why we do what we do. Once we explained the risks associated with using catheters or possibly using antibiotics, Ms. Matthews actually agreed that those were things we all wanted to avoid. | Creo que también aprendimos que cuando damos explicaciones claras, las personas entienden por qué hacemos lo que hacemos. Una vez que le explicamos los riesgos asociados con el uso de catéteres o con el uso posible de antibióticos, la Sra. Matthews terminó aceptando que era mejor evitar todo eso. |
| AC: | I think Ms. Matthews thought that catheter would be an easy answer, but it sure can create a lot of potential problems. | Creo que la Sra. Matthews pensó que el catéter sería una solución fácil, pero sin duda puede causar muchos problemas. |
| BW: | So, what can we do differently next time to make conversations with residents’ family members even better? | Entonces, ¿qué podemos hacer de manera diferente la próxima vez para que las conversaciones con los familiares de residentes sean aún mejores? |
| LC: | I think that Ms. Matthews was pretty brave to come by herself and talk with us. We should have mentioned that she could bring somebody with her. I think that we should offer families the option of bringing more than one family member to join these types of discussion. | Creo que la Sra. Matthews fue muy valiente en venir ella sola y hablar con nosotros. Deberíamos haberle mencionado que podría traer a alguien con ella. Pienso que deberíamos ofrecer la posibilidad de traer a más de un familiar para participar en estos tipos de conversaciones. |
| AC: | I think it‘d be great to include the resident, at least for a part of the meeting to find out what she prefers. | Creo que sería muy bueno incluir al residente, al menos durante una parte de la reunión, para averiguar qué prefiere. |
| BW: | That’s a great idea Alexa, although it depends on the kind of dysfunction of the resident. I think we had a productive discussion with Ms. Matthews today. We will also need to be thinking about preventing resident issues that cause family distress in the future. | Es una excelente idea, Alexa, aunque depende del tipo de disfunción que tenga el residente. Creo que hoy tuvimos una conversación productiva con la Sra. Matthews. También necesitamos pensar en cómo evitar problemas con residentes que puedan angustiar a sus familiares en el futuro. |
| AC: | I think there are other residents that have the same problems as Ms. Matthews does. | Creo que hay otros residentes con los mismos problemas que la Sra. Matthews. |
| LC: | I agree. How about I work with the nurses to identify other residents who can benefit from a toileting schedule? | Estoy de acuerdo. ¿Qué les parece si trabajo con los profesionales de enfermería para identificar a otros residentes que puedan beneficiarse con un horario para ir al baño? |
| BW: | It sounds like a plan. Let’s talk about it in our joint staff meeting next week. Well, thank you. Both of you. | Me parece un buen plan. Hablemos al respecto en nuestra reunión de personal la próxima semana. Muchas gracias. Les agradezco a ambas. |