

Independent Living Research Utilization Utilización de Investigación de Vida Independiente

We create opportunities for independence for people with disabilities through research, education, and consultation

— *Creamos oportunidades de independencia para personas con discapacidad a través de la investigación, la educación y la consulta.*



Independent Living Research Utilization

www.ilru.org

Utilización de Investigación de Vida Independiente

www.ilru.org

APRIL Conference 2022

Conferencia de APRIL 2022

Managing the Changing Needs of Your Center's Consumers and Staff while Navigating Negative Community Attitudes:

Keeping Your Consumers and Staff Safe

Manejar las necesidades cambiantes de los consumidores y el personal de su centro mientras se abordan las actitudes negativas de la comunidad: mantener seguros a sus consumidores y al personal

Presenters/ Presentadores:

Alexandra Mikowski

Paula McElwee

Vicki Smith

October 12, 2022

12 de octubre de 2022

Meet the Presenters

Conoce a los presentadores

- **Alexandra Mikowski**, Executive Director of Access to Independence of Cortland County, Inc. in Cortland NY

Alexandra Mikowski, Directora Ejecutiva de Acceso a la Independencia del Condado de Cortland, Inc. en Cortland NY

- **Paula McElwee**, Director of Technical Assistance, IL-NET National Training and Technical Assistance Center for Independent Living

Paula McElwee, Directora de Asistencia Técnica, Centro Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica de IL-NET para la Vida Independiente

- **Vicki Smith**, Executive Director of Alliance of Disability Advocates in Raleigh NC

Vicki Smith, Directora Ejecutiva de Alliance of Disability Advocates en Raleigh NC

What You Will Learn

Lo que vas a aprender

- To create a Center environment where staff and consumers can reduce their anxiety. *?Como crear un entorno de Centro donde el personal y los consumidores puedan reducir su ansiedad.*
- To maintain a safe environment for working in homes and the community. *Como mantener un ambiente seguro para trabajar en los hogares y la comunidad.*
- To anticipate potential risks without judging or acting too soon. *Anticiparse a los riesgos potenciales sin juzgar ni actuar demasiado pronto.*
- To apply strategies for hearing and assisting with an angry individual's concerns. *Aplicar estrategias para escuchar y ayudar con las preocupaciones de un individuo enojado.*
- To respond to those at risk of self-harm or suicide. *Como responder a aquellos en riesgo de autolesión o suicidio.*
- When to seek outside help. *Cuándo buscar ayuda externa.*

Is the office a safe place?

¿Es la oficina un lugar seguro?

- Front desk/reception

Recepción

- Openness of the rest of the area

Apertura del resto del área

- Way to call for help without making things worse?

¿Manera de pedir ayuda sin empeorar las cosas?

- Does a panic button call 911?

¿Un botón de pánico llama al 911?

An environment of acceptance and listening

Un ambiente de aceptación y escucha.

- If the entryway seems like a fort, does that impede the ability to have an environment of acceptance?

Si la entrada parece un fuerte, ¿eso impide la capacidad de tener un ambiente de aceptación?

You're about to go out into the community

Estás a punto de salir a la comunidad.

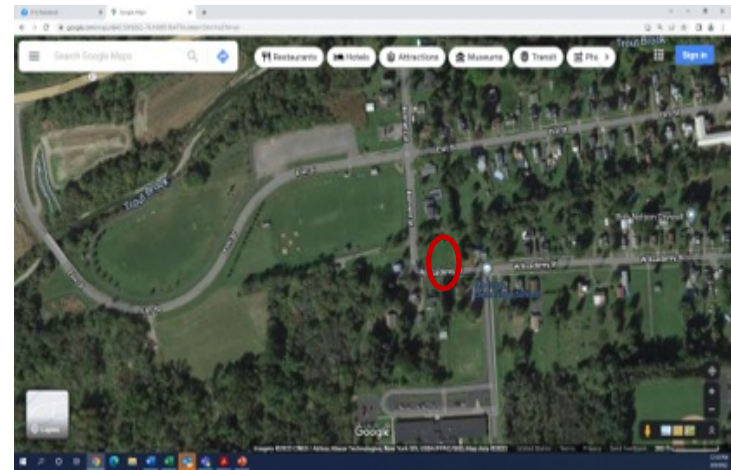
- Think about how to keep this home visit safe for all
Piense en cómo mantener esta visita domiciliaria segura para todos
- Initial assessment. Check the consumer file for any alerts such as:
Evaluación inicial. Verifique el archivo del consumidor para ver si hay alertas como:
 - Any history of violence or threats/*Cualquier historial de violencia o amenazas.*
 - Current stressors/*Estresores actuales*
 - Substance misuse history/*Historial de abuso de sustancias*
 - Mental health history/*historial de salud mental*
 - Family violence history/*antecedentes de violencia familiar*

Before leaving the office/ *Antes de salir de la oficina*

- Look up address/ *buscar dirección*
 - Is this a neighborhood you have been to before?/ *¿Es este un barrio en el que has estado antes?*
 - Does this area have cell phone service? If not, make a plan to check in with the office if there is any concern./ *¿Esta área tiene servicio de telefonía celular? De lo contrario, haga un plan para registrarse en la oficina si tiene alguna inquietud.*
 - Are there any construction or concerns to get to and from your home visit?/ *¿Hay alguna construcción o inquietudes para ir y venir de su visita domiciliaria?*
- Look where you may park. In some rural places there is only parking on the side of the road or end of driveway. Try to park in a way that you can't get blocked in./ *Mira dónde te puedes estacionar. En algunos lugares rurales solo hay estacionamiento al costado de la carretera o al final del camino de entrada. Trata de estacionarte de una manera que nadie te pueda bloquear.*
- Make sure you have the correct shoes for the trip. Is it a farm? Boots with some grip on the bottom may be safer and help them to feel comfortable with you. Also consider, easy on/off shoes or shoe covers./ *Asegúrate de tener los zapatos correctos para el viaje. ¿Es una granja? Las botas con algo de agarre en la parte inferior pueden ser más seguras y ayudarte a sentirte cómodo. Considere también zapatos fáciles de poner y quitar o cubrezapatos.*

Know your surroundings/ Conoce tu alrededor

- Google maps view of small rural village. You can see the soccer field, elementary school and several intersections./ *La vista de mapas de Google nos demuestra un pequeño pueblo rural. Se puede ver la cancha de fútbol, la escuela primaria y varias intersecciones.*
- Zoomed in view of an intersection and house to visit indicated by a red circle. The house is next to the long driveway for an elementary school, as a stop sign at the 3 way stop./ *La vista es ampliada, vemos una intersección y una casa para visitar indicada por un círculo rojo. La casa está al lado del largo camino de acceso a una escuela primaria, hay una señal de alto en la parada de 3 vías.*



- Where would you park?/¿Dónde te estacionarías?
- What challenges might you expect?/¿Qué desafíos podrías esperar?

Checklist as you are about to leave for

visit/ *Lista de verificación cuando esté a punto de salir para la visita*

- Is your home visit on your shared calendar? Or did you tell someone where you are going? It is best to have the visit address, phone number and client name./ *¿Su visita domiciliaria esta en su calendario compartido? ¿O le dijiste a alguien a dónde vas? Lo mejor es tener la dirección de visita, el número de teléfono y el nombre del cliente.*
- Communicate how long the visit might be so a plan for a supervisor to check in can be made./ *Comuniqué cuánto durará la visita para que se pueda hacer un plan para que un supervisor se registre.*
- Is this the best time of day? It is best to avoid after dark visits if possible./ *¿Es este el mejor momento del día? Es mejor evitar las visitas nocturnas si es posible.*
- Bring paperwork but nothing extra such as a fancy bag or other PHI./ *Lleve la documentación, pero nada adicional, como una bolsa elegante u otra PHI.*
- Do you have pockets? Better than a bag for keys and phone – you don't have to set anything down to shake hands or write./ *¿Tienes bolsillos? Mejor que una bolsa para las llaves y el teléfono: no tienes que dejar nada para dar la mano o escribir.*

What to wear/ *Qué ponerse*

- For confidentiality and personal safety, consider not wearing your badge (Have badge in pocket if needed)/ *Por confidencialidad y seguridad personal, considere no usar su gafeta (tenga una gafeta en el bolsillo si es necesario)*
- Consider not having jewelry or things that can be grabbed./ *Considere no tener joyas o cosas que se puedan agarrar.*
- No shirts with controversial messages unless they are pro-people with disabilities./ *No se permiten camisetas con mensajes controvertidos a menos que sean a favor de las personas con discapacidad.*
- Consider what you are going to be doing at the visit– for example, sitting on the floor with a client./ *Considere lo que va a hacer en la visita, por ejemplo, sentarse en el suelo con el cliente.*
- Avoid strong smelling smells such as perfume or even scented laundry products./ *Evite los olores fuertes como el perfume o incluso los productos de lavandería perfumados.*
- Consider how to respect the culture of the house while following agency policy./ *Considere cómo respetar la cultura de la casa mientras sigue la política de la agencia.*

Cultural considerations/ *Consideraciones culturales*

- When you are offered food or drink, you can say you can't remove your mask if wearing one, or that you are not allowed by policy to take any food or drink./ *Cuando le ofrezcan comida o bebida, puede decir que no puede quitarse la máscara si la usa, o que la política no le permite comer ni beber.*
- When offered a gift./ *Cuando se le ofrece un regalo.*
- Removing shoes (or covering with shoe covers.)/ *Quitarse los zapatos (o cubrirse con cubrezapatos).*

As you approach the home/ *Al acercarse a la casa*

- Check for utility box for power to see how many apartments may be in a building/ *Verifique la caja de servicios públicos para ver cuántos apartamentos puede haber en un edificio.*
- If the neighborhood is known to you, is it different than normal? For example, normally busy and now very quiet or the opposite/ *Si el barrio le es conocido, ¿es diferente de lo normal? Por ejemplo, normalmente ocupado y ahora muy tranquilo o al contrario.*
- If possible, park with the driver's side door away from the house./ *Si es posible, estacione con la puerta del lado del conductor alejada de la casa*
- Scan the neighborhood for loose animals. Stay in car until dogs or other animals are secure./ *Escanee el vecindario en busca de animales sueltos. Permanezca en el automóvil hasta que los perros u otros animales estén seguros.*
- In winter, look at the entrance. Is it icy or snow covered?/ *En invierno, mira la entrada. ¿Está helado o cubierto de nieve?*

Examples of individual or apartment power boxes/ *Ejemplos de cajas eléctricas individuales o de apartamento*



© CanStockPhoto.com - csp34911427

Knocking on the door/ *Tocando la puerta*

- If possible, knock on door then take a few steps back to be less intimidating.
 - Have one hand free, if possible, to knock but also to defend yourself.
 - Turn sideways when waiting for door to open. This makes you less intimidating and less body surface for anyone to hit.
- Ring doorbell and also knock if no response.
- Make sure that this is a good time and confirm what they want to cover.
- Make a shared plan over where to meet. For example, living room vs kitchen, or outside vs. public place.
- *Si es posible, toque la puerta y luego retroceda unos pasos para ser menos intimidante.*
 - Ten una mano libre, si es posible, para tocar pero también para defenderte.*
 - Gire hacia un lado cuando espere que se abra la puerta. Esto lo hace menos intimidante y menos superficie corporal para que cualquiera pueda golpear.*
- *Toque el timbre y también toque la puerta si no hay respuesta.*
- *Asegúrese de que sea un buen momento y confirme lo que quieren cubrir.*
- *Haga un plan compartido sobre dónde reunirse. Por ejemplo, en la sala o la cocina, o afuera/lugar público.*

Video of home visiting/ *Video de visita domiciliaria.*



In the home/ *En la casa*

- Be aware of exits, try not to sit with the exit behind you.
- Ask who is in the house?
- Be mindful of health hazards, such as boiling water, or weapons within easy reach.
- If possible, sit on wooden or metal chairs (less bugs or animal fur.)
- Be mindful of your intuition. If your gut says to leave, leave!

- *Tenga cuidado con las salidas, trate de no sentarse con la salida detrás de usted.*
- *Preguntar quién está en la casa?*
- *Tenga en cuenta los peligros para la salud, como el agua hirviendo o las armas al alcance de la mano.*
- *Si es posible, siéntese en sillas de madera o metal (menos bichos o pieles de animales).*
- *Sea consciente de su intuición. Si tu instinto dice que te vayas, ¡vete!*

Visit expectation

- Make a shared vision with the individual, family and worker over what the goals are for the visit and what needs to be accomplished. This reduces anxiety and tension.
- Consider who else is home, if there are children or others who won't be in the conversation but may need a distraction. Consider bringing something for them such as a small toy or coloring pages.

If things go sideways/ *Si las cosas no están llendo bien*

- Stay calm. If you need to leave, then make an excuse and leave. If you can't leave, call 911 and get to a safe space.
- If you get asked to leave, do so gracefully and ask if you can follow up in a few days.
- Make a plan to debrief after a stressful consumer encounter, with a supervisor or co-worker.
- Have calming exercises ready to go. Consider saving the crisis text line in your phone for either you or for you to call with your individual.
- Use your benefits for staff including Employee Assistance Program or support like "Healthiest You".
- *Mantén la calma. Si tienes que irte, invéntate una excusa y vete. Si no te puedes irs, llama al 911 y diríjase a un lugar seguro.*
- *Si le piden que se vaya, hágalo con gracia y pregunte si puedes hacer un seguimiento en unos días.*
- *Haga un plan para informar después de un encuentro estresante con un consumidor, con un supervisor o compañero de trabajo.*
- *Tenga ejercicios relajantes listos para comenzar. Considere guardar la línea de texto de crisis en su teléfono para usted o para que llame con su persona.*
- *Use sus beneficios para el personal, incluido el Programa de asistencia para empleados o apoyo como "Más saludable para usted".*

Policies – plan your work and work your plan

Políticas: planifique su trabajo y trabaje su plan

- Make sure your agency policies cover anticipated concerns, and make sure all staff are trained in them. Review them regularly in staff meetings.
- Save important phone numbers, including crisis line, child abuse hotline, adult protective hotline, domestic violence hotline.
- Sometimes the danger in the home is to both you and the consumer. Have policies for referring consumer to these resources.
- *Asegúrese de que las políticas de su agencia cubran las inquietudes anticipadas y asegúrese de que todo el personal esté capacitado en ellas. Revíselos periódicamente en las reuniones de personal.*
- *Guardé los números de teléfono importantes, incluida la línea de crisis, la línea directa de abuso infantil, la línea directa de protección de adultos, la línea directa de violencia doméstica.*
- *A veces, el peligro en el hogar es tanto para usted como para el consumidor. Tenga políticas para referir a los consumidores a estos recursos.*

You are your own most important resource! *Usted es su propio recurso más importante*

- If you feel uncomfortable, leave!
- TRUST YOUR GUT!
- You can always reschedule.
- You can always move the visit location.
- Bring a second staff with you if possible. It is sometimes helpful to double up if your home visits are in the same area.

- *Si te sientes incómodo, ¡vete!*
- *¡CONFÍA EN TU INSTINTO!*
- *Siempre puedes re-agendar.*
- *Siempre puede mover la ubicación de la visita.*
- *Traiga un segundo personal con usted si es posible. A veces es útil duplicar si sus visitas domiciliarias se encuentran en la misma área.*

Video: Run Hide Fight/ *Video:* *Correr,Esconderse ,Luchar*



What if your baseline anxiety is high?/ ¿Qué sucede si su ansiedad de referencia es alta?

- Trust your gut – is a phrase often used about safety/ risk. For those with anxiety or previous negative experiences this can be very tricky.
- It is helpful to discuss potential situations with a co-worker or supervisor so you can figure out what part is baseline anxiety or worry and what is a potentially unsafe situation.
- Self-disclosure – I am always a little nervous going to a new neighborhood or meeting a new person. I try to use that nervous energy to scan for potential problems.
- *Confíe en su instinto: es una fase que se usa a menudo sobre seguridad/riesgo. Para aquellos con ansiedad o experiencias negativas previas, esto puede ser muy complicado.*
- *Es útil discutir situaciones potenciales con un compañero de trabajo o supervisor para que pueda determinar qué parte es la ansiedad o preocupación de referencia y qué es una situación potencialmente insegura.*
- *Autorrevelación: siempre estoy un poco nervioso al ir a un nuevo vecindario o conocer a una nueva persona. Trato de usar esa energía nerviosa para buscar problemas potenciales.*

We have mostly been looking at staff

situations/ *Principalmente hemos estado analizando situaciones del personal*

Let's look at the consumer

- As the person asking/ receiving services, in most cases, you can end any visit or decline to let anyone into your home. We often think the staff have all the power, but in the IL community, we know that the person with the disability comes first and drives the services.
- Use the same skills to scan for potential problems. Come to an understanding with the staff of what should be accomplished during the visit and set any boundaries you wish to be followed.
- If you live in an unsafe environment, meet elsewhere and ask for help in addressing your safety at home.

- *Miremos al consumidor*
- *Como la persona que solicita o recibe los servicios, en la mayoría de los casos, puede finalizar cualquier visita o negarse a permitir que alguien ingrese a su hogar. A menudo pensamos que el personal tiene todo el poder, pero en la comunidad de IL sabemos que la persona con discapacidad es lo primero e impulsa los servicios.*
- *Use las mismas habilidades para buscar problemas potenciales. Llegue a un acuerdo con el personal sobre lo que se debe lograr durante la visita y establezca los límites que desea que se sigan.*
- *Si vive en un entorno inseguro, reúnase en otro lugar y pida ayuda para abordar su seguridad en el hogar.*

Consumers who are Angry or Upset/ *Consumidores que están enojados o molestos*

- Acknowledge their feelings (active listening)
- Wait for the calm (be patient)
- Practice active listening (carefully)
- Find common ground
- Language and cultural barriers – are you able to communicate clearly? Need someone to interpret?
- What is the real focus of the anger? Keep distance between you and the problem.
- Establish control with facts (their facts/not yours – clarify)
- End with a concrete plan for next steps

- *Reconocer sus sentimientos (escucha activa)*
- *Espera la calma (ten paciencia)*
- *Practica la escucha activa (con atención)*
- *Encontrar un área comun*
- *Barreras idiomáticas y culturales: ¿eres capaz de comunicarte con claridad? ¿Necesitas a alguien que interprete?*
- *¿Cuál es el verdadero foco de la ira? Mantenga la distancia entre usted y el problema.*
- *Establezca control con hechos (sus hechos/no los suyos – aclarar)*
- *Termine con un plan concreto para los próximos pasos*

Is your anxiety contributing?/ *¿Tu ansiedad está contribuyendo?*

- Keep your cool....always
- Slow your breathing
- Speak clearly, deliberately
- Calm tone and volume
- Don't talk down or patronize

- *Mantén la calma... siempre*
- *Ralentiza tu respiración*
- *Habla claro, deliberadamente*
- *Tono y volumen tranquilos*
- *No hables mal ni seas condescendiente*

What to do if you think the individual is suicidal/ *Qué hacer si cree que la persona tiene tendencias suicidas*



- Ask directly – are you thinking about killing yourself?
- Use the Columbia suicide severity rating scale
- Suicidal thoughts are relatively common, sometimes in response to a new diagnosis of disability.
- Our community crisis team – about one-third of the calls are related to onset of disability. This flows from the ableism in our society.
- Stigma
- Talking to them, bringing people they care about, remove the means.
- No cost gun locks.

- *Pregunte directamente: ¿está pensando en suicidarse?*
- *Use la escala de calificación de gravedad del suicidio de Columbia*
- *Los pensamientos suicidas son relativamente comunes, a veces en respuesta a un nuevo diagnóstico de discapacidad.*
- *Nuestro equipo de crisis de la comunidad: alrededor de un tercio de las llamadas están relacionadas con el inicio de la discapacidad. Esto fluye del capacitismo en nuestra sociedad.*
- *Estigma*
- *Hablar con ellos, acercarlos a las personas que les importan, quitarles los medios.*
- *Candados para armas sin costo.*

When do you need outside help and what is that?/ *¿Cuándo necesitas ayuda externa y qué es eso?*

- Text for help?
- Your supervisor may make this call after attempting to assist you.
- Is there a community crisis team?
- The problem with law enforcement...

- *Texto de ayuda?*
- *Su supervisor puede hacer esta llamada después de intentar ayudarlo.*
- *¿Existe un equipo comunitario de crisis?*
- *El problema con la aplicación de la ley...*

>>Slide 29

Audience Q&A

Preguntas y respuestas de la audiencia

Additional Resources/ *Recursos adicionales*

- Columbia-Suicide Severity Rating Scale (C-SSRS) <https://cssrs.columbia.edu/the-columbia-scale-c-ssrs/about-the-scale/>
- Healthiest You by Teledoc <https://www.healthiestyou.com/>
- FEMA Active Shooter Preparedness: Access & Functional Needs - What You Should Know
 - https://www.youtube.com/watch?v=m3-_z1Q1bFg
- Emergency Readiness Series- Active Shooter Pt 1 of 3 The Center for Disability Empowerment
 - <https://www.youtube.com/watch?v=NHXbZZYfA1k&t=0s>
- Run. Hide. Fight.® English Version
 - <https://www.youtube.com/watch?v=8rDdY4EaKVY>
- 6 Ways to Stay Safe As a Social Worker During Home Visits
 - <https://www.youtube.com/watch?v=tMDUAlO5v3Q>
- NAMI – National Alliance on Mental Illness – <https://www.nami.org/Home>

- Escala de calificación de gravedad del suicidio de Columbia (C-SSRS) <https://cssrs.columbia.edu/the-columbia-scale-c-ssrs/about-the-scale/>
- Tu más saludable por Teledoc <https://www.healthiestyou.com/>
- Preparación para tiradores activos de FEMA: acceso y necesidades funcionales: lo que debe saber
 - https://www.youtube.com/watch?v=m3-_z1Q1bFg
- Serie de Preparación para Emergencias - Tirador Activo Parte 1 de 3 The Center for Disability Empowerment
 - <https://www.youtube.com/watch?v=NHXbZZYfA1k&t=0s>
- Correr. Ocultar. Fight.® Versión en inglés
 - <https://www.youtube.com/watch?v=8rDdY4EaKVY>
- 6 maneras de mantenerse seguro como trabajador social durante las visitas domiciliarias
 - <https://www.youtube.com/watch?v=tMDUAlO5v3Q>
- NAMI – Alianza Nacional sobre Enfermedades Mentales – <https://www.nami.org/Home>

Final Questions and Evaluation Survey/ *Preguntas Finales y Encuesta de Evaluación*

- Any final questions?
- Directly following the webinar, you will see a short evaluation survey to complete on your screen. We appreciate your feedback!

https://uthtmc.az1.qualtrics.com/jfe/form/SV_2u1139zP6ImpKmO

- *¿Alguna pregunta final?*
- *Inmediatamente después del seminario web, verá una breve encuesta de evaluación para completar en su pantalla. ¡Agradecemos sus comentarios!*

https://uthtmc.az1.qualtrics.com/jfe/form/SV_2u1139zP6ImpKmO

IL-NET Attribution/ *Atribución IL-NET*

The IL-NET is supported by grant numbers 90ILTA0002 and 90ISTA0002 from the U.S. Administration for Community Living, Department of Health and Human Services, Washington, D.C. 20201. Grantees undertaking projects under government sponsorship are encouraged to express freely their findings and conclusions. Points of view or opinions do not, therefore, necessarily represent official Administration for Community Living policy.

IL-NET cuenta con el respaldo de los números de subvención 90ILTA0002 y 90ISTA0002 de la Administración para la Vida Comunitaria de los EE. UU., Departamento de Salud y Servicios Humanos, Washington, D.C. 20201. Se alienta a los beneficiarios que emprenden proyectos bajo el patrocinio del gobierno a expresar libremente sus hallazgos y conclusiones. Por lo tanto, los puntos de vista u opiniones no representan necesariamente la política oficial de Administration for Community Living.