

Como la mayoría de las comunidades en todo el país, el Distrito de Columbia ha estado trabajando para prevenir la propagación de la COVID-19 en los refugios para congregaciones. El Departamento de Servicios Humanos de D.C. diseñó e implementó una estrategia para involucrar y colaborar con los proveedores de refugios para modificar procedimientos, responder rápidamente a nuevos casos positivos y realizar pruebas masivas para identificar portadores asintomáticos. La recopilación de datos diarios fue un componente clave que permitió al Distrito y a los proveedores de refugios responder rápidamente a individuos sintomáticos y casos positivos. El resultado ha sido cero casos positivos de personal y clientes en una prueba masiva que tuvo lugar en junio de 2020. El trabajo continúa, pero su éxito hasta ahora ha sido documentado de una manera atractiva [historia de datos](#).

Uno de los proveedores de refugios que aparecen en la historia de datos es [N Street Village](#). N Street Village opera Patricia Handy Place for Women, una comunidad de 213 camas que incluye un refugio de barrera baja, un refugio de transición, un respiro médico y un programa residencial para mujeres mayores que se encuentran sin hogar. A principios de julio de 2020, se entrevistó a tres miembros del personal de N Street Village para comprender cómo los cambios que hizo el Distrito en respuesta a la COVID-19 afectaron su trabajo. Sus comentarios y lecciones aprendidas se describen a continuación.

**“En un momento, teníamos un piso de personal en cuarentena, y simplemente gravitamos el uno hacia el otro y lo hicimos.”**

- Nicole Hall, Gerente de programa, Programa de barreras bajas, Patricia Handy Place for Women, N Street Village

## Responder a una solicitud diaria de datos

En respuesta a la COVID-19, el Departamento de Servicios Humanos del Distrito de Columbia solicitó a los proveedores de refugios que recopilaran datos de salud clave sobre cada residente a diario y que los enviaran al Distrito antes de la 1:00 p.m. todos los días. El personal de N Street Village no tenía un procedimiento o una rutina para recolectar datos con tanta frecuencia en ese momento. Para facilitar la recopilación rápida de datos, crearon una herramienta basada en la lista de camas existente del personal del refugio. La lista de camas fue proporcionada por el personal del Distrito que visita el refugio a diario para realizar exámenes de salud y fue impresa por personal de servicio directo y enfermeras. Se necesitaron aproximadamente dos semanas para probar diferentes versiones de la herramienta antes de decidirse por la versión final (encuesta PHPW Bed Check adjunta).

La herramienta rastreó:

- La ubicación del cliente (si estaba aislado o en cuarentena pero que aún estaba asignado a una cama en el refugio)
- La fecha del último examen de salud
- Los resultados del cribado
- La presencia de fiebre, tos y/o dificultad para respirar
- Que se le haya hecho la prueba de COVID-19 (S/N)
- Los resultados de la prueba de COVID-19

## Responder a una solicitud diaria de datos

**Sea claro en el propósito de la herramienta:** inicialmente, la organización trató de capturar puntos de datos administrativos adicionales deseados por el proveedor, pero no requeridos por el Distrito. Durante las dos primeras semanas a través de prueba y error, el personal de servicio directo y la gerencia determinaron que los datos administrativos adicionales no eran necesarios dadas las circunstancias.

**Manténgalo sencillo:** a veces, el refugio utilizaba personal temporal porque el personal regular tenía que estar en aislamiento o en cuarentena. La persona que toma la herramienta e ingresa los datos puede haber asumido esta responsabilidad de informar por primera vez ese día. La herramienta tenía que ser intuitiva y sencilla.

**Cree un bucle de información:** cada tarde, el equipo de evaluación devolvía el informe al personal del refugio. En medio del entorno en rápida evolución, el personal del refugio encontró útil realizar un seguimiento de cualquier cambio en el censo o estado que se hubiera producido desde la mañana.

**“No siempre sabíamos quién estaba al otro lado de los correos electrónicos porque el personal estaba en cuarentena o en aislamiento”.**

- Shenandoah Gale, *Director de Evaluación y Aprendizaje, N Street Village*

## Estrategias de comunicación

**Utilice lo que funciona:** antes de la pandemia, la organización había estado en un proceso de transición a una plataforma que facilitaba la comunicación para una fuerza laboral dispersa que operaba en diferentes lugares. No hubo tiempo para abordar y capacitar a las personas en esa plataforma. Rápidamente se hizo evidente que el momento requería la forma más rápida y familiar de comunicarse: mensajes de texto y correos electrónicos.

**Alcance con gracia:** el equipo de evaluación no siempre sabía si el personal que estaba aislado o en cuarentena trabajaba de forma remota y podía ser contactado, o si estaba enfermo y no debería ser contactado. Aprendieron a iniciar conversaciones de mensajes de texto con “¿Estás trabajando ahora?”

## Estrategias adicionales que contribuyen a mitigar la propagación

Además del uso diario de exámenes de salud y seguimiento de datos, N Street Village identificó los siguientes factores que contribuyen al control de COVID-19 dentro del refugio:

- **Equipo de Protección Personal (EPP):** Se requiere que el personal use EPP, y se alienta a los residentes (el personal estima que alrededor del 50% de los residentes usan EPP de manera regular / efectiva).
- **Pasar al horario de 24 horas:** antes de la COVID-19, solo los residentes en camas de relevo médico se quedaban durante el día, pero ahora todos los residentes permanecen en el refugio todo el día y reciben servicio de comidas allí.
- **Solicite comentarios de los residentes:** el refugio tenía una estructura para las reuniones semanales de los dormitorios donde se invitaba a los residentes a compartir sus preocupaciones y comentarios. Estos continuaron de manera socialmente distanciada, con invitaciones abiertas para que los residentes compartieran ideas para mejorar sus experiencias.
- **Cambiar a lo virtual:** cambiar la gestión de casos a plataformas telefónicas o de video redujo la exposición de los residentes y el personal.