

IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

Denominación de la especialidad:	COORDINACIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN DOMICILIARIA
Familia Profesional:	SERVICIOS SOCIOCULTURALES Y A LA COMUNIDAD
Área Profesional:	ATENCIÓN SOCIAL

Objetivo general

Gestionar la coordinación y planificación de los servicios de los usuarios/as, realizando el soporte técnico a los Trabajadores Familiares, fomentando y estableciendo los circuitos para realizar la coordinación del equipo de trabajo, desde la evaluación y control de la calidad de los servicios prestados.

Duración de la formación 290 horas

MÓDULO DE FORMACIÓN 1: SISTEMA DE SALUD Y SOCIAL, Y MODELOS DE ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN DOMICILIARIA (30 horas)

OBJETIVO

Distinguir el funcionamiento y la organización de los servicios de Atención Domiciliaria en el marco de los sistemas de salud y social en el territorio, desde la perspectiva de planificación, coordinación y prestación de servicios.

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Descripción de los servicios en el territorio
 - Servicios sociales
 - Servicios de Atención Domiciliaria
 - Servicios de salud
 - Integración y coordinación de servicios
- Análisis del mercado y las tendencias en la sociedad
 - Necesidades
 - Expectativas
 - Oferta
- Clasificación de modelos de organización de servicios de atención domiciliaria
 - Modelos de organización
 - Sistemas de coordinación
 - Servicios de atención domiciliaria
- Distinción de modelos de organización de otros servicios relacionados
 - Servicios sociales básicos
 - Servicios sociales comunitarios
 - Sistema de salud
 - Sistema social
- Relación de contratos programa con entidades vinculadas
 - Departamento de Salud
 - Departamento de Bienestar y Familias
 - Ayuntamientos
 - Consejos Comarcales

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Implicación en la atención y orientación de personas atendidas respecto a elementos globales del sistema de salud y social en el territorio
- Desarrollo de actitudes responsables en la gestión y la coordinación técnica de servicios de atención domiciliaria
- Sensibilización respecto a los modelos de organización y planificación estratégica, territorial y local con los centros y organizaciones
- Capacidad para trabajar en equipo multidisciplinar (profesionales de otros servicios sociales de los centros y organizaciones del territorio)

MÓDULO DE FORMACIÓN 2: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN DOMICILIARIA (30 horas)

OBJETIVO

Aplicar los elementos de la planificación estratégica de los servicios de atención domiciliaria, en especial su coordinación y relación con los servicios sociales locales

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Síntesis de información para la planificación estratégica
 - Análisis de factores externos e internos
 - Plan estratégico
 - Contrato programa
 - Organización y priorización
- Aplicación de herramientas de análisis
 - DAFO
 - CAME
 - CAMBAS
 - 5F
 - Porter
- Elección de criterios para la definición de distintos elementos de la planificación
 - Objetivos
 - Indicadores
 - Creación de cuadros de mando
- Uso de información para la toma de decisiones
 - Fuentes de información
 - Estrategias para la toma de decisiones
- Especificaciones de finanzas para no financieros
 - Análisis cuenta de explotación
 - Análisis Balance
 - Análisis cuenta de resultados
 - Comparativa interanual
 - Elaboración del presupuesto
- Caracterización de la cartera de servicios y productos
 - Definición
 - Diseño
 - Oferta
 - Lanzamiento
- Aplicación de la orientación estratégica de los servicios
 - Orientación al cliente y a la persona

- Reconstrucción de la comercialización, márketing y comunicación de los servicios: de la mirada consultiva al diagnóstico propositivo
 - Análisis oferta existente
 - Creación cartera servicios
 - Diseño estrategia comercial y elaboración propuesta de valor
 - Diseño campaña comunicativa

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Desarrollo de espíritu crítico en la gestión de la complejidad, análisis de problemas y toma de decisiones
- Demostración de una actitud responsable en la planificación estratégica y aplicación en proyectos de atención domiciliaria.
- Concienciación de la importancia de ser riguroso en la aplicación de matrices y herramientas de análisis empresariales y de evaluación de resultados.
- Valoración de la vinculación y conexión con servicios sociales, servicios penitenciarios y judiciales, servicios de salud, servicios residenciales, atención primaria, atención intermedia sociosanitaria, dispositivos diurnos, etc.
- Efectividad en la gestión de la actividad de comunicación y orientación de los servicios a los ayuntamientos, consejos comarcales, personas, y familias.

MÓDULO DE FORMACIÓN 3: ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA (40 horas)

OBJETIVO

Valorar el modelo de atención centrada en la persona en el territorio, desarrollando los valores, la atención psicosocial y las habilidades comunicativas y relacionales asociadas por una atención personalizada, asertiva, empática y humana.

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Implementación del modelo de atención integrada centrada en la persona
 - Modelo de AICP
 - Personas involucradas: rol, compromiso, derecho y obligaciones
 - El sistema: administración y organizaciones
- Integración de la visión salud, social, comunitaria, judicial, y otras de servicios sociales y de atención a las personas
 - Coordinación salud y social
 - Relación con servicios judiciales y penitenciarios
 - Cooperación con instrumentos comunitarios del entorno
 - Vínculo con servicios sociales del municipio y la comarca
- Definición de conceptos relacionados
 - Envejecimiento
 - Dependencia
 - Cronicidad
- Descripción de la asistencia funcional integral en la complejidad
 - Conocimiento de los requisitos vinculados a complejidad
 - Puesta en marcha de servicios integrales
 - Asistencia funcional centrada en las personas
- Detección de las necesidades para la prestación de los servicios
 - Aplicación de mesas para la detección de necesidades
 - Identificación de expectativas y posibilidades del entorno personal y social
- Especificaciones de la Atención Integral Social y Sanitaria (AISS)
 - Concepto AISS
 - Roles y funciones asociados
 - Atención coordinada e integral

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Desarrollo de actitudes colaborativas en la asistencia funcional integral en atención domiciliaria entre servicios sociales y sanitarios.
- Demostración de una actitud asertiva, empática y de escucha activa en la atención a personas usuarias y profesionales
- Uso de habilidades de comunicación, motivación, empatía y relacionales y de atención a las personas
- Capacidad para coordinarse con otros profesionales, propios o de otros dispositivos y servicios, para el despliegue de servicios de atención integrales

MÓDULO DE FORMACIÓN 4: ATENCIÓN E INTERVENCIÓN DOMICILIARIA (40 horas)

OBJETIVO

Diseñar y elaborar documentos sanitarios aplicando los criterios y normativas establecidas, utilizando después una adecuada gestión del archivo y de la historia clínica compartida, facilitando una intervención técnica coherente y de calidad.

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Análisis de los derechos y deberes de la ciudadanía
 - Carta de derechos y deberes
 - Accesibilidad
 - Universalidad
- Identificación de situaciones de riesgo
 - Maltrato y violencia machista
 - Maltrato de los ascendentes
 - Maltrato entorno social
- Clasificación de protocolos de detección de maltratos a la gente mayor
 - Protocolos de maltrato y violencia machista
 - Protocolos de maltrato de los ascendentes
 - Protocolos de maltrato del entorno social
- Síntesis de conceptos relacionados
 - Desigualdades sociales
 - Vulnerabilidad
 - Inclusión
 - Diversidad
 - Pobreza energética
 - Personas con discapacidad y enfermedad mental.
- Caracterización de la coordinación con diferentes agentes del municipio
 - Sociales
 - De salud
 - Otros
- Ejecución de visitas técnicas e intervención en domicilios, ayuntamientos y otras instituciones
 - Gestión de la agenda de visitas
 - Realización de visitas técnicas: revisión, evaluación e inspección
 - Intervención en domicilios, residencias, y otras instituciones

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Demostración de una actitud constante en la observación y valoración técnica de los diferentes procedimientos y documentos a elaborar
- Disposición para establecer vías de comunicación organizativa con los diferentes agentes del municipio
- Desarrollo de una actitud positiva hacia el Networking y el trabajo en equipo, colaboración y cooperación
- Capacidad de escucha activa en la gestión de conflictos y negociación con las personas atendidas y los agentes implicados.

MÓDULO DE FORMACIÓN 5: COORDINACIÓN Y GESTIÓN DEL EQUIPO DE ATENCIÓN DOMICILIARIA (40 horas)

OBJETIVO

Facilitar el desarrollo de los servicios y los equipos de trabajo de atención domiciliaria en el marco jurídico y normativo regulatorio

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Descripción del marco jurídico y normativo en la prestación de servicios
 - Órdenes de alejamiento
 - Incapacitaciones
 - Maltratos
- Interpretación de los diferentes estados psicológicos de la persona atendida
 - Tipos de estados psicológicos
 - Síntomas y pistas para la identificación
 - Herramientas para la interpretación de los estados psicológicos
- Análisis de las tendencias en la provisión y organización de los servicios
 - Revisión de la oferta del territorio
 - Observación y monitoreo de organizaciones de referencia
 - Documentación y aprendizaje de las tendencias
- Gestión por procesos
 - Compras y provisión de servicios
 - Recursos
 - Personas
- Aplicación de metodologías ágiles
 - Eficiencia operativa: Lean
- Formulación y seguimiento con indicadores
 - Creación de un cuadro de KPIs asociado al Plan Estratégico y de Acción
 - Seguimiento y monitoreo de éstos
- Revisión de documentos y mantenimiento de información al sistema
 - Elaboración de documentos
 - Reporting y validación de información al sistema
- Aplicación de matrices para la toma de decisiones
 - Conocimiento de matrices para toma de decisiones
 - Análisis modal causa raíz
- Aplicación de herramientas para la planificación de la implementación y puesta en marcha de la solución desarrollada
 - Uso de herramientas digitales

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Capacidad para analizar los factores relevantes de un problema y proponer una solución que facilite el desarrollo de los servicios y la actuación del equipo de trabajo.
- Disposición para la gestión y planificación operativa, táctica y funcional
- Planificación, organización y gestión de los equipos y organización de turnos y servicios.
- Demostración de una actitud responsable y rigurosa en la elaboración de informes y presentación de resultados.

MÓDULO DE FORMACIÓN 6: LIDERAZGO, GESTIÓN DE PERSONAS Y EQUIPOS (40 horas)

OBJETIVO

Gestionar el equipo de trabajo, empoderándolo, motivándolo, y comprometiéndolo ante los valores y la atención centrada en la persona.

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Análisis del liderazgo, ética y valores
 - Diferencia entre Liderazgo y Gestión
 - Compromiso ético
 - Responsabilidad y valores
- Observación del Rol y autoconocimiento
 - Expectativas de rol
 - Identificación personal en relación a las expectativas
 - Fortalezas y áreas de mejora
 - Estrategias para potenciar el autodesarrollo
- Identificación de normativas de acreditación de centro
 - Normativas autonómicas
 - Normativas estatales
- Supervisión y control de la actividad de los PAD
 - Seguimiento de la actividad de los PAD
 - Encargos, supervisión y feedback de su función
 - Gestión de los errores
 - Compromiso, confianza y hacer equipo
- Selección, evaluación, formación y desarrollo de personas y equipos
 - Realización de entrevistas de selección de nuevas personas
 - Ejecución de conversaciones de evaluación del rendimiento de las personas
 - Promoción de hábitos de aprendizaje en el equipo desde el día a día
 - Establecimiento de planes de acompañamiento para el desarrollo de las personas y el equipo
- Identificación de normativas, relaciones laborales y convenio laboral
 - Convenio laboral específico de SAD
 - Normativas aplicables a servicios de SAD: protección de datos, prevención de riesgos laborales, otros.
- Gestión de la diversidad
 - Integración y multiculturalidad en el equipo
- Evaluación y gestión de equipos
 - Establecimiento de indicadores de rendimiento y potencial
 - Creación de un mapa del talento
 - Evaluación y establecimiento de planes de acción y de mejora

- Análisis del trabajo de equipo en red
 - Teletrabajo eficiente y seguro
 - Uso de herramientas digitales para potenciar el trabajo en red

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Efectividad en la gestión y coordinación del equipo de trabajo.
- Sensibilización para dar soporte, feedback y acompañamiento experto a las personas y al equipo.
- Demostración de una actitud constante en la motivación, empowerment, compromiso, diversidad y otros elementos claves del trabajo en equipo
- Disposición para la defensa de la comunicación interpersonal y habilidades relacionales en el sí de los equipos.
- Iniciativa en la resolución, gestión y prevención de conflictos
- Desarrollo de actitudes de autocontrol y gestión de las emociones, canalizando dificultades a través de la inteligencia emocional.
- Demostración de una actitud flexible y resiliente frente al cambio.

MÓDULO DE FORMACIÓN 7: CALIDAD Y SEGURIDAD CENTRADA EN LA PERSONA (30 horas)

OBJETIVO

Gestionar la calidad y la mejora continua de los servicios, potenciando la seguridad de la persona atendida

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Elaboración y revisión de protocolos, procedimientos y planes de acción asociados
 - Elaboración de checklist
 - Criterios para la elaboración y revisión de protocolos y procedimientos
 - Creación de estándares
 - Documentación y planes de acción asociados
- Detección y propuesta de acciones de mejora
 - Revisión de errores y eventos adversos
 - Encuestas de satisfacción y de mejora
 - Elaboración de planes de mejora y planes de acción
- Descripción de conocimientos y metodología de la calidad
 - ISO
 - UNE específica en atención domiciliaria
- Gestión de errores
 - Análisis AMFE y causa-raíz
 - Herramientas de notificación de eventos adversos
 - Análisis de la viabilidad de soluciones
 - Cultura del error en el equipo
- Observación de la seguridad de los pacientes
 - Protocolos y gestión de riesgos en domicilio
 - Seguimiento
- Clasificación de víctimas
 - Primera
 - Segundas
 - Terceras
- Clasificación de la Sostenibilidad
 - Gestión de Residuos
 - Criterios de selección de proveedores

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Interés por la gestión diaria de los planes de acción derivados de la actividad de calidad
- Sensibilización para la formación y educación hacia el equipo, personas atendidas y familias para su empoderamiento y reducción de riesgos.
- Demostración de actitudes responsables en el impulso y seguimiento de proyectos para la mejora de la seguridad de pacientes en la atención domiciliaria.
- Implicación en la gestión del error y en la cultura de seguridad en el equipo.

MÓDULO DE FORMACIÓN 8: INNOVACIÓN, DIGITALIZACIÓN Y EXPERIENCIA DE LA PERSONA ATENDIDA (30 horas)

OBJETIVO

Potenciar el desarrollo de innovaciones y la incorporación de estrategias digitales, que ofrezcan nuevas soluciones, de mayor valor clínico y social, más eficientes y seguras, y más centradas y potenciando la experiencia de la persona atendida.

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Descripción de tecnologías centradas en las personas, y transformación digital
 - Facilitadores tecnológicos 4.0
 - Aplicación de las tecnologías en la atención de las personas
 - Innovación des de las TIC aplicada a los servicios sociales
- Innovación en las organizaciones y equipos
 - Gestión de la innovación: oportunidades y obstáculos
 - Metodologías: Design Thinking, Patient Journey, Mapas de Empatía
 - Procesos de innovación: convergentes y divergentes
- Aplicación de la creatividad y gestión del conocimiento
 - Técnicas y herramientas para fomentar la creatividad
 - Gestión del conocimiento en el equipo
- Aplicación de tecnologías en los servicios y la comunicación a las personas
 - Monitoreo y seguimiento remoto de personas atendidas
 - Comunicación remota y herramientas
 - Asistentes virtuales
- Interpretación de tendencias: programas y proyectos actuales y de futuro en las TIC para servicios de salud i social aplicados a la atención domiciliaria.
 - Monitoreo de personas
 - Asistentes virtuales
 - Domótica
 - Otros

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Demostración de un espíritu crítico en el acompañamiento en la implementación de proyectos de innovación y transformación digital.
- Uso de habilidades de comunicación y empatía para facilitar la actitud abierta, la flexibilidad y adaptación al cambio en el equipo.
- Capacidad para la conducción de reuniones y dinámicas co-creativas y de co-diseño con pacientes y familias aplicando diferentes metodologías.
- Predisposición para dinamizar sesiones de innovación abierta con el equipo.
- Concienciación de la necesidad y de la importancia de la formación permanente y el aprendizaje continuo de las nuevas tecnologías en el ámbito del entorno laboral.