



# Catálogo de Especialidades Formativas

## PROGRAMA FORMATIVO

### **Coordinación y gestión de servicios de atención domiciliaria**

Octubre 2021

## IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

<b>Denominación de la especialidad:</b>	COORDINACIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN DOMICILIARIA
<b>Familia Profesional:</b>	SERVICIOS SOCIOCULTURALES Y A LA COMUNIDAD
<b>Área Profesional:</b>	ATENCIÓN SOCIAL
<b>Código:</b>	SSCG10
<b>Nivel de cualificación profesional:</b>	4

### 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.

### Relación de módulos de formación

<b>Módulo 1</b>	Sistema de salud y social, y modelos de organización de servicios de atención domiciliaria	30 horas
<b>Módulo 2</b>	Planificación estratégica de servicios de atención domiciliaria	30 horas
<b>Módulo 3</b>	Atención centrada en la persona	40 horas
<b>Módulo 4</b>	Atención e intervención domiciliaria	40 horas
<b>Módulo 5</b>	Coordinación y gestión del equipo de atención domiciliaria	40 horas
<b>Módulo 6</b>	Liderazgo, gestión de personas y equipos	40 horas
<b>Módulo 7</b>	Calidad y seguridad centrada en la persona	30 horas
<b>Módulo 8</b>	Innovación, digitalización y experiencia de la persona atendida	30 horas

### Modalidades de impartición

**Presencial**

**Teleformación**

### Duración de la formación

**Duración total en cualquier modalidad de impartición** 280 horas

**Teleformación** Duración total de las tutorías presenciales: 0 horas

### Requisitos de acceso del alumnado

<b>Acreditaciones/ titulaciones</b>	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"><li>- Título de Grado o equivalente</li><li>- Título de postgrado (Máster) o equivalente</li></ul>
---	---

<b>Experiencia profesional</b>	Experiencia laboral mínima de 2 años (2000 horas) como profesional en organizaciones de atención de salud y/o sociales
<b>Modalidad de teleformación</b>	Además de lo indicado anteriormente, los participantes han de tener las destrezas suficientes para ser usuarios de la plataforma virtual en la que se apoya la acción formativa.

#### **Justificación de los requisitos del alumnado**

Tendrá que acreditar mediante documentación de la titulación o certificación académica y de la experiencia profesional.

#### **Prescripciones de formadores y tutores**

<b>Acreditación requerida</b>	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes</li> <li>- Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul>
<b>Experiencia profesional mínima requerida</b>	Acreditar una experiencia mínima de 5 años de trabajo en el sector salud y/o en educación en salud
<b>Competencia docente</b>	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- CP de Docencia de la Formación Profesional para el Empleo</li> <li>- Máster universitario de formación de formadores</li> <li>- Experiencia docente mínima de dos años académicos (como docente en centros de formación en salud, institutos, universidades..., y/o como docente interno en las organizaciones de salud -mentor, tutor, orientador, formador/a....-),</li> <li>- Formación continua (mínimo 60h) sobre habilidades docentes, formadoras, y/o de facilitación de procesos de aprendizaje de adultos.</li> </ul>
<b>Modalidad de teleformación</b>	Además de cumplir con las prescripciones establecidas anteriormente, los tutores-formadores deben acreditar una formación, de al menos 30 horas, o experiencia, de al menos 60 horas, en esta modalidad y en la utilización de las tecnologías de la información y comunicación.

#### **Justificación de las prescripciones de formadores y tutores**

Habrà que documentar con Certificación de la organización o de la empresa donde se haya prestado la actividad, la experiencia profesional docente, donde consten específicamente el detalle de las tareas, actividades y funciones desarrolladas, el año en el que se han desarrollado y el número total de horas dedicadas a estas

#### **Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos**

<b>Espacios formativos</b>	<b>Superficie m<sup>2</sup> para 15 participantes</b>	<b>Incremento Superficie/ participante (Máximo 30 participantes)</b>
Aula de gestión	45 m <sup>2</sup>	2,4 m <sup>2</sup> / participante

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula de gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mesa y silla para el formador</li> <li>- Mesas y sillas para el alumnado</li> <li>- Material de aula</li> <li>- Pizarra</li> <li>- PC instalado en red con posibilidad de impresión de documentos, cañón con proyección e Internet para el formador</li> <li>- PCs instalados en red e Internet con posibilidad de impresión para los alumnos.</li> <li>- Software específico para el aprendizaje de cada acción formativa: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Software de gestión y atención de personas en servicios de atención domiciliaria (libros de cálculo, documentos de texto, bases de datos, presentaciones).</li> </ul> </li> </ul>

La superficie de los espacios e instalaciones estarán en función de su tipología y del número de participantes. Tendrán como mínimo los metros cuadrados que se indican para 15 participantes y el equipamiento suficiente para los mismos.

En el caso de que aumente el número de participantes, hasta un máximo de 30, la superficie de las aulas se incrementará proporcionalmente (según se indica en la tabla en lo relativo a m<sup>2</sup>/ participante) y el equipamiento estará en consonancia con dicho aumento.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico-sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad y seguridad de los participantes.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

### Aula virtual

Si se utiliza el aula virtual han de cumplirse las siguientes indicaciones.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Características</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La impartición de la formación mediante aula virtual se ha de estructurar y organizar de forma que se garantice en todo momento que exista conectividad sincronizada entre las personas formadoras y el alumnado participante así como bidireccionalidad en las comunicaciones.</li> <li>- Se deberá contar con un registro de conexiones generado por la aplicación del aula virtual en que se identifique, para cada acción formativa desarrollada a través de este medio, las personas participantes en el aula, así como sus fechas y tiempos de conexión.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Otras especificaciones</b></li> </ul>
<p>Plataforma de aprendizaje que permita la conexión síncrona de docentes y alumnos, con sistema incorporado de audio, vídeo y posibilidad de compartir archivos, la propia pantalla u otras aplicaciones tanto por el docente como para los alumnos, con registro de los tiempos de conectividad.</p>

Para impartir la formación en **modalidad de teleformación**, se ha de disponer del siguiente equipamiento

### Plataforma de teleformación:

La plataforma de teleformación que se utilice para impartir acciones formativas deberá alojar el material virtual de aprendizaje correspondiente, poseer capacidad suficiente para desarrollar el proceso de aprendizaje y gestionar y garantizar la formación del alumnado, permitiendo la interactividad y el trabajo cooperativo, y reunir los siguientes requisitos técnicos de infraestructura, software y servicios:

- **Infraestructura**
- Tener un rendimiento, entendido como número de alumnos que soporte la plataforma, velocidad de respuesta del servidor a los usuarios, y tiempo de carga de las páginas Web o de descarga de archivos, que permita:

- a) Soportar un número de alumnos equivalente al número total de participantes en las acciones formativas de formación profesional para el empleo que esté impartiendo el centro o entidad de formación, garantizando un hospedaje mínimo igual al total del alumnado de dichas acciones, considerando que el número máximo de alumnos por tutor es de 80 y un número de usuarios concurrentes del 40% de ese alumnado.
- b) Disponer de la capacidad de transferencia necesaria para que no se produzca efecto retardo en la comunicación audiovisual en tiempo real, debiendo tener el servidor en el que se aloja la plataforma un ancho de banda mínimo de 300 Mbs, suficiente en bajada y subida.
- Estar en funcionamiento 24 horas al día, los 7 días de la semana.
- **Software:**
- Compatibilidad con el estándar SCORM y paquetes de contenidos IMS.
- Niveles de accesibilidad e interactividad de los contenidos disponibles mediante tecnologías web que como mínimo cumplan las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2012 o posteriores actualizaciones, según lo estipulado en el capítulo III del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre.
- El servidor de la plataforma de teleformación ha de cumplir con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, por lo que el responsable de dicha plataforma ha de identificar la localización física del servidor y el cumplimiento de lo establecido sobre transferencias internacionales de datos en los artículos 40 a 43 de la citada Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, así como, en lo que resulte de aplicación, en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas respecto del tratamiento de datos personales y la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.
- Compatibilidad tecnológica y posibilidades de integración con cualquier sistema operativo, base de datos, navegador de Internet de los más usuales o servidor web, debiendo ser posible utilizar las funciones de la plataforma con complementos (plug-in) y visualizadores compatibles. Si se requiriese la instalación adicional de algún soporte para funcionalidades avanzadas, la plataforma debe facilitar el acceso al mismo sin coste.
- Disponibilidad del servicio web de seguimiento (operativo y en funcionamiento) de las acciones formativas impartidas, conforme al modelo de datos y protocolo de transmisión establecidos en el anexo V de la Orden/TMS/369/2019, de 28 de marzo.
- **Servicios y soporte**
- Sustentar el material virtual de aprendizaje de la especialidad formativa que a través de ella se imparta.
- Disponibilidad de un servicio de atención a usuarios que de soporte técnico y mantenga la infraestructura tecnológica y que, de forma estructurada y centralizada, atienda y resuelva las consultas e incidencias técnicas del alumnado. Las formas de establecer contacto con este servicio, que serán mediante teléfono y mensajería electrónica, tienen que estar disponibles para el alumnado desde el inicio hasta la finalización de la acción formativa, manteniendo un horario de funcionamiento de mañana y de tarde y un tiempo de demora en la respuesta no superior a 48 horas laborables.
- Personalización con la imagen institucional de la administración laboral correspondiente, con las pautas de imagen corporativa que se establezcan.

Con el objeto de gestionar, administrar, organizar, diseñar, impartir y evaluar acciones formativas a través de Internet, la plataforma de teleformación integrará las herramientas y recursos necesarios a tal fin, disponiendo, específicamente, de herramientas de:

- Comunicación, que permitan que cada alumno pueda interactuar a través del navegador con el tutor-formador, el sistema y con los demás alumnos. Esta comunicación electrónica ha de llevarse a cabo mediante herramientas de comunicación síncronas (aula virtual, chat, pizarra electrónica) y asíncronas (correo electrónico, foro, calendario, tablón de anuncios, avisos). Será obligatorio que cada acción formativa en modalidad de teleformación disponga, como mínimo, de un servicio de mensajería, un foro y un chat.
- Colaboración, que permitan tanto el trabajo cooperativo entre los miembros de un grupo, como la gestión de grupos. Mediante tales herramientas ha de ser posible realizar operaciones de alta,

modificación o borrado de grupos de alumnos, así como creación de «escenarios virtuales» para el trabajo cooperativo de los miembros de un grupo (directorios o «carpetas» para el intercambio de archivos, herramientas para la publicación de los contenidos, y foros o chats privados para los miembros de cada grupo).

- Administración, que permitan la gestión de usuarios (altas, modificaciones, borrado, gestión de la lista de clase, definición, asignación y gestión de permisos, perfiles y roles, autenticación y asignación de niveles de seguridad) y la gestión de acciones formativas.
- Gestión de contenidos, que posibiliten el almacenamiento y la gestión de archivos (visualizar archivos, organizarlos en carpetas –directorios- y subcarpetas, copiar, pegar, eliminar, comprimir, descargar o cargar archivos), la publicación organizada y selectiva de los contenidos de dichos archivos, y la creación de contenidos.
- Evaluación y control del progreso del alumnado, que permitan la creación, edición y realización de pruebas de evaluación y autoevaluación y de actividades y trabajos evaluables, su autocorrección o su corrección (con retroalimentación), su calificación, la asignación de puntuaciones y la ponderación de las mismas, el registro personalizado y la publicación de calificaciones, la visualización de información estadística sobre los resultados y el progreso de cada alumno y la obtención de informes de seguimiento.

### **Material virtual de aprendizaje:**

El material virtual de aprendizaje para el alumnado mediante el que se imparta la formación se concretará en el curso completo en formato multimedia (que mantenga una estructura y funcionalidad homogénea), debiendo ajustarse a todos los elementos de la programación (objetivos y resultados de aprendizaje) de este programa formativo que figura en el Catálogo de Especialidades Formativas y cuyo contenido cumpla estos requisitos:

- Como mínimo, ser el establecido en el citado programa formativo del Catálogo de Especialidades Formativas.
- Estar referido tanto a los objetivos como a los conocimientos/ capacidades cognitivas y prácticas, y habilidades de gestión, personales y sociales, de manera que en su conjunto permitan conseguir los resultados de aprendizaje previstos.
- Organizarse a través de índices, mapas, tablas de contenido, esquemas, epígrafes o titulares de fácil discriminación y secuenciarse pedagógicamente de tal manera que permitan su comprensión y retención.
- No ser meramente informativos, promoviendo su aplicación práctica a través de actividades de aprendizaje (autoevaluables o valoradas por el tutor-formador) relevantes para la adquisición de competencias, que sirvan para verificar el progreso del aprendizaje del alumnado, hacer un seguimiento de sus dificultades de aprendizaje y prestarle el apoyo adecuado.
- No ser exclusivamente textuales, incluyendo variados recursos (necesarios y relevantes), tanto estáticos como interactivos (imágenes, gráficos, audio, video, animaciones, enlaces, simulaciones, artículos, foro, chat, etc.). de forma periódica.
- Poder ser ampliados o complementados mediante diferentes recursos adicionales a los que el alumnado pueda acceder y consultar a voluntad.
- Dar lugar a resúmenes o síntesis y a glosarios que identifiquen y definan los términos o vocablos básicos, relevantes o claves para la comprensión de los aprendizajes.
- Evaluar su adquisición durante y a la finalización de la acción formativa a través de actividades de evaluación (ejercicios, preguntas, trabajos, problemas, casos, pruebas, etc.), que permitan medir el rendimiento o desempeño del alumnado.

### Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados

- 1323 Directores gerentes de centros sanitarios
- 1324 Directores de servicios sociales para personas mayores
- 1325 Directores de otros servicios sociales
- 3613 Asistentes de dirección y administrativos
- 3622 Profesionales de apoyo de la Administración pública de servicios sociales

### Requisitos oficiales de las entidades o centros de formación

Estar inscrito en el Registro de entidades de formación (Servicios Públicos de Empleo)

### Centro móvil

Es posible impartir esta especialidad en centro móvil.

## DESARROLLO MODULAR

### MÓDULO DE FORMACIÓN 1: SISTEMA DE SALUD Y SOCIAL, Y MODELOS DE ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN DOMICILIARIA

#### 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.

**DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:** 30 horas

**Teleformación:** Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

#### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

---

##### 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

### 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

**DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:** 30 horas

**Teleformación:** Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

---

#### 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
  - CMBAS
  - 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 y 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

### 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.

**DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:** 40 horas

**Teleformación:** Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

---

#### 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

### 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.

**DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:** 40 horas

**Teleformación:** Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

---

#### 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

### OBJETIVO

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

**DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:** 40 horas

**Teleformación:** Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

---

### 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

### OBJETIVO

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

**DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:** 40 horas

**Teleformación:** Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

---

#### 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

### OBJETIVO

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

**DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:** 30 horas

**Teleformación:** Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

---

#### 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

### 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.

**DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:** 30 horas

**Teleformación:** Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

---

#### 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.

### EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA ACCIÓN FORMATIVA

- La evaluación tendrá un carácter teórico-práctico y se realizará de forma sistemática y continua, durante el desarrollo de cada módulo y al final del curso.
- Puede incluir una evaluación inicial de carácter diagnóstico para detectar el nivel de partida del alumnado.
- La evaluación se llevará a cabo mediante los métodos e instrumentos más adecuados para comprobar los distintos resultados de aprendizaje, y que garanticen la fiabilidad y validez de la misma.
- Cada instrumento de evaluación se acompañará de su correspondiente sistema de corrección y puntuación en el que se explicita, de forma clara e inequívoca, los criterios de medida para evaluar los resultados alcanzados por los participantes.
- La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/ No Apto.