

PERFILES PROFESIONALES DEL SECTOR DE SERVICIOS A LAS PERSONAS DEPENDIENTES

INFORME DE RESULTADOS

SECTOR DE SERVICIOS A LAS  
**PERSONAS  
DEPENDIENTES**



SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO



GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE INDUSTRIA Y EMPLEO





El Acuerdo para el Desarrollo Económico la Competitividad y el Empleo (ADECE 2004-07) firmado por el Gobierno del Principado de Asturias, la Federación de Empresarios de Asturias y los sindicatos UGT y CCOO, establece que el Observatorio de las Ocupaciones, dentro del marco del Servicio Público de Empleo, tiene como objetivo prioritario conocer la realidad del mercado de trabajo asturiano en cada momento, examinando su evolución y analizando los factores que determinen su comportamiento, lo que permitirá describir el escenario previsible en materia de empleo, al objeto de adoptar las medidas necesarias con la suficiente antelación.

En la misma dirección, La Ley del Principado de Asturias 2/2005, de 8 de julio, del Servicio Público de Empleo, introduce en su Título III el Observatorio de las Ocupaciones como instrumento activo para la participación, coordinación y planificación de las actuaciones ocupacionales.

El Servicio Público de Empleo, a través del Observatorio, debe realizar una labor de análisis permanente de la actividad económica asturiana que contribuya a la toma de decisiones adecuadas y consensuadas con objeto de contar con los recursos humanos que precisan los sectores productivos de la región.

Es en esa labor, en la que se enmarca la realización de los estudios sectoriales, fruto del trabajo de expertos, de responsables de empresas y de la colaboración de organismos públicos y agentes sociales.

La forma de realizar el trabajo es una de las claves del éxito. Una vez que el Consejo Rector del Servicio Público de Empleo ha decidido los sectores o temas que se han de analizar, el Observatorio genera una dinámica de intercambio de información y cooperación que finaliza en un análisis y propuesta de intervención en cada sector.

El resultado facilitará la toma de decisiones del Consejo Rector del Servicio Público de Empleo y, también, de los demás actores públicos y privados que intervienen en este campo.

Sus trabajos serán publicados en la web Trabajastur, para lograr su máxima difusión, ya que deben ser además una referencia para orientadores laborales y formadores, y, sin duda, para todas aquellas personas que buscan información para mejorar su empleabilidad.

Hemos sido ambiciosos con los retos que nos planteamos, pero estamos seguros de que, con la colaboración de todos, podremos mejorar en la eficacia de los recursos disponibles para el empleo y la cualificación profesional de nuestros ciudadanos.

Graciano Torre  
Consejero de Industria y Empleo

Gobierno del Principado de Asturias



La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia conocida popularmente como Ley de Dependencia fue publicada en el BOE núm. 299 de 15 de diciembre de 2006. Con anterioridad (diciembre 2004) el Gobierno de España había elaborado el Libro Blanco de la Dependencia como estudio previo base para la elaboración de la citada ley.

Exactamente entre ambas fechas (diciembre de 2005), el Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias culminó el Estudio sobre el Sector de Servicios a las Personas y a la Comunidad: la Atención a la Dependencia, que había impulsado a través del Observatorio de las Ocupaciones con la intención de contar con antelación, ante la inminente puesta en marcha de la ley estatal, con un análisis sectorial de carácter prospectivo que identificara los factores de evolución que incidirían en estas actividades y en las ocupaciones a ellas ligadas y que analizara los cambios previstos en el sector con la puesta en marcha de la citada ley, todo ello teniendo como ámbito territorial de estudio la comunidad autónoma del Principado de Asturias.

En la fase de validación y presentación de ese informe (disponible como el resto de estudios sectoriales realizados por el Observatorio de las Ocupaciones en la dirección web <http://trabajastur.com>), los actores que participaron en su elaboración y validación coincidieron en la necesidad de profundizar en la definición de los perfiles ocupacionales específicos de la actividad. Esta petición venía justificada por la previsible evolución que el sector estaba a punto de experimentar con la expansión y regulación derivadas del desarrollo e implantación del Sistema Nacional de Dependencia, lo que explicaba que algunas de las ocupaciones señaladas en dicho informe no fueran visibles en el momento en el que se redactó (motivo por el que adquirieron la calificación de «ocupaciones emergentes») y que se desarrollarían previsiblemente a partir de la puesta en marcha de la Ley de Dependencia.

El presente estudio es por lo tanto el cumplimiento de aquella petición y en él, de acuerdo con aquella recomendación, hemos profundizado en las ocupaciones del sector describiendo, de acuerdo con distintas realidades, y entrevistadas diferentes empresas, un perfil “ideal” con sus competencias y habilidades comportamentales que será un referente formativo y permitirá a los lectores el contraste entre su formación y el perfil tipo.

El objetivo que el Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias pretende alcanzar con los estudios sectoriales de las ocupaciones es servir información útil a todos los actores presentes en cada sector en el proceso de toma de decisiones (proveedores de productos o servicios, de formación, orientadores/as, instituciones públicas, asociaciones profesionales y sindicales y por supuesto las personas interesadas en trabajar), objetivo que en el caso concreto del sector Servicios Personales y a la Comunidad (La atención a la dependencia en favor de la autonomía personal), en plena fase inicial de implementación, consideramos particularmente oportuno.

José Luis Álvarez Alonso  
Director Gerente

Servicio Público de Empleo  
Principado de Asturias



## PERFILES PROFESIONALES DEL SECTOR DE SERVICIOS A LAS PERSONAS DEPENDIENTES.

Realizado por: Marta Arregi García-Miguel



<b>ÍNDICE</b>	<b>Pág.</b>
<b>I :: INTRODUCCIÓN</b>	<b>11</b>
<b>II :: PERFILES PROFESIONALES</b>	<b>13</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Auxiliar de Atención Integral. Ayuda a Domicilio.</li> <li>Auxiliar de Atención Integral. Centros Residenciales.</li> <li>Operador/a de Teleasistencia.</li> <li>Coordinador/a de Servicio de Ayuda a Domicilio.</li> <li>Coordinador/a de Servicio de Teleasistencia.</li> <li>Psicólogo/a en servicios de atención a personas dependientes.</li> <li>Trabajador/a social en servicios de atención a personas dependientes.</li> <li>Terapeuta ocupacional en servicios de atención a personas dependientes.</li> <li>Animador/a sociocultural en servicios de atención a personas dependientes.</li> <li>Enfermero/a en servicios de atención a personas dependientes.</li> </ul>	
<b>III :: CONCLUSIONES Y PROPUESTAS</b>	<b>46</b>
<b>IV :: FICHAS DE AUTOEVALUACIÓN</b>	<b>50</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Auxiliar de Atención Integral. Ayuda a Domicilio.</li> <li>Auxiliar de Atención Integral. Centros Residenciales.</li> <li>Operador/a de Teleasistencia.</li> <li>Coordinador/a de Servicio de Ayuda a Domicilio.</li> <li>Coordinador/a de Servicio de Teleasistencia.</li> <li>Psicólogo/a en servicios de atención a personas dependientes.</li> <li>Trabajador/a social en servicios de atención a personas dependientes.</li> <li>Terapeuta ocupacional en servicios de atención a personas dependientes.</li> <li>Animador/a sociocultural en servicios de atención a personas dependientes.</li> <li>Enfermero/a en servicios de atención a personas dependientes.</li> </ul>	
<b>PERSONAS ENTREVISTADAS</b>	<b>93</b>



## I :: INTRODUCCIÓN

En 2006 realizamos un estudio general sobre el sector de servicios a las personas y a la comunidad en el Principado de Asturias. El estudio proponía, entre otras cuestiones, una relación de ocupaciones específicas del sector, centrada la atención directa a las personas dependientes y que están experimentando cierta evolución en cuanto a su estructura y contorno. A su vez, algunas de estas ocupaciones no eran visibles por el momento en el mercado de forma general, sino que se consideraban ocupaciones emergentes, que potencialmente se desarrollarían a partir de una expansión y regulación del sector derivada tanto del envejecimiento poblacional como de otros factores, en especial el desarrollo e implantación del Sistema Nacional de Dependencia.

En el estudio que presentamos, hemos querido profundizar en algunas de estas ocupaciones, describiendo con mayor detalle las competencias que sus profesionales deben desarrollar, las habilidades comportamentales que deben aplicar, la formación de base y complementaria que les está asociada, así como identificar las principales carencias que muestran las personas actualmente disponibles en el mercado de trabajo para estas ocupaciones, desde el punto de vista de un óptimo desempeño de la profesión.

El objetivo del estudio es servir de herramienta de información para todos los actores del sector; las organizaciones proveedoras de estos servicios y sus asociaciones, los proveedores de formación públicos y privados en la definición de itinerarios formativos y ofertas de formación ajustadas, los y las orientadores profesionales, las instituciones públicas implicadas, las asociaciones profesionales y sindicales, y las personas interesadas en trabajar en el sector, podrán utilizarlo para informarse, orientarse y tomar decisiones organizativas y personales respecto a estas ocupaciones, contando con una descripción clara y basada en la realidad del sector en la actualidad.

Los perfiles analizados y descritos en este estudio son los siguientes:

- Auxiliar de Atención Integral en Ayuda a Domicilio.
- Auxiliar de Atención Integral en Centros Residenciales.
- Operador/a de Teleasistencia.
- Coordinador/a de Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Coordinador/a de Servicio de Teleasistencia.
- Psicólogo/a en centros de atención a personas dependientes.
- Trabajador/a social en centros de atención a personas dependientes.
- Terapeuta ocupacional en centros de atención a personas dependientes.
- Animador/a sociocultural en centros de atención a personas dependientes.
- Enfermero/a en centros de atención a personas dependientes.

En relación con las ocupaciones propuestas en el estudio de 2006, se han producido las siguientes variaciones:

- Inclusión de la ocupación “Coordinador/a de Servicio de Ayuda a Domicilio”, que no estaba presente en el estudio previo.
- Desglose de las ocupaciones “Técnico/a de intervención. Especialización en gerontología” y “Técnico/a de intervención. Especialización en discapacidad” en cinco ocupaciones diversas y especializadas.

En relación con el desglose de las ocupaciones “Técnico/a de intervención” en varias ocupaciones especializadas, dicho desglose se ha producido con objeto de poder informar de la variedad de las competencias a desarrollar por los profesionales implicados. El estudio ha constatado que en la actualidad, los distintos profesionales siguen manteniendo una actividad diversa en función de su especialización, si bien en algunos casos se produce una cierta polivalencia que acerca a algunos profesionales entre sí. En este sentido, hemos constatado que a medida que el centro

residencial es de mayor tamaño, encontramos los distintos profesionales (psicólogo/a, trabajador/a social, terapeuta ocupacional, animador/a sociocultural, enfermero/a), desarrollando cada uno de ellos actividades especializadas en su campo concreto; en centros medios o pequeños, encontramos un menor número de profesionales distintos, así como una mayor polivalencia, de forma que una misma persona desarrolla actividades que en centros mayores son realizadas por diferentes profesionales. Es el caso de psicólogos/as que realizan tareas en otros lugares desarrolladas por trabajadores/as sociales, o de terapeutas ocupacionales o enfermeros/as que realizan tareas de animación sociocultural, por ejemplo.

Una posible tendencia por parte de las organizaciones, que habrá de estudiarse en el medio plazo, podría ser la generación de un perfil de carácter transversal que cubriese funciones actualmente desarrolladas por los psicólogos/as, trabajadores/as sociales, terapeutas ocupacionales y animadores/as socioculturales. En esta opción organizativa, en la que una misma persona desarrolla una amplia polivalencia, sería precisa, entendemos, la generación de un nuevo itinerario formativo, de cierta amplitud, que garantizase una formación de base suficiente para desempeñar de forma óptima las distintas actividades implicadas.

Sin embargo, hoy día, la opción más aplicada es la búsqueda, en los profesionales existentes, en primer lugar, de una especialización en el tipo de colectivo o patología que afecta al colectivo de atención en el centro específico en que se trabaja; es decir, psicólogos/as, trabajadores/as sociales, terapeutas ocupacionales y animadores socioculturales que hayan realizado una formación complementaria o posean una experiencia profesional específica con determinados colectivos o patologías (personas mayores, salud mental, discapacidad, etc.). En segundo lugar, una polivalencia creciente de estos profesionales, de forma que sean capaces de desarrollar funciones variadas que en organizaciones grandes están separadas entre distintas ocupaciones.

El estudio se ha centrado en los centros residenciales, que ofrecen estancias permanentes, temporales o diurnas, en los servicios de ayuda a domicilio y los de teleasistencia. Nos hemos centrado en la oferta privada de este tipo de servicios, por lo que salvo una entidad consultada, el resto han sido entidades que ofrecen sus servicios en el mercado privado, si bien algunas de ellas también ofrecen un servicio concertado con las administraciones públicas. Actualmente, el sector privado opera de forma más flexible en cuanto a sus recursos humanos, al estar sometidos en menor medida a las reglamentaciones que afectan a los servicios públicos.

El método ha consistido en entrevistar personas responsables y profesionales del sector, así como a representantes de los sindicatos UGT y CCOO, para identificar las competencias que desarrollan en su quehacer diario; posteriormente, se elaboraron los perfiles, basados en dichas entrevistas.

## II :: PERFILES PROFESIONALES

A continuación se presentan los perfiles de las ocupaciones analizadas. En general, siguen la siguiente estructura:

- Competencia general.
- Competencias técnicas.
- Competencias transversales (compartidas con otra ocupación), para las ocupaciones Auxiliar de Atención Integral.
- Habilidades de carácter comportamental.
- Formación asociada.
- Principales carencias detectadas en las personas disponibles en el mercado de trabajo para cada ocupación.
- Las competencias clave de cada ocupación están señaladas en cursiva.

En el capítulo IV se presentan las fichas de autoevaluación para cada ocupación, con indicación del nivel de importancia de cada unidad de competencia y criterio de realización en la misma, de forma que cualquier persona pueda posicionarse en relación al mismo, evaluando de esta manera su adecuación al perfil de cada ocupación.

## Ocupación

### Auxiliar de Atención Integral en Ayuda a Domicilio.

#### Competencia general

Asistir en el domicilio a personas con necesidades especiales desarrollando acciones de atención física, psíquica y social, aplicando las estrategias y procedimientos más adecuados para mantener y mejorar su autonomía personal y sus relaciones con el entorno.

#### Competencias técnicas específicas

##### **Desarrollar intervenciones de atención física domiciliaria dirigidas a personas con necesidad de atención socio-sanitaria.**

-Mantener a las personas usuarias en correctas condiciones de higiene personal, aportando la ayuda que precisen en función de sus necesidades y del plan de intervención establecido. Asistir o realizar el aseo de la persona usuaria en baño o en cama; secar la piel con especial atención a los pliegues; hidratar la piel; cuidado e higiene de uñas; realizar el afeitado; cuidado e higiene del cabello y, en general, todas las actuaciones dirigidas a una buena higiene e imagen física de la persona usuaria.

-Vestir y desvestir a la persona usuaria, con ropa y calzado limpio y cómodo, adecuado a sus necesidades, a la temperatura y época del año y a sus gustos.

-Facilitar la ingesta de las comidas, respetando los ritmos y necesidades de la persona usuaria, mediante los medios adecuados, procediendo a la hidratación oral y administración de suplementos nutricionales de acuerdo con la pauta establecida en el plan individual de cuidados.

-Realizar las movilizaciones y cambios posturales pautados y precisos, respetando los principios de higiene postural; ayudar en la deambulación en la vivienda.

-Realizar actividades para el mantenimiento y mejora de las capacidades físicas y motoras de la persona usuaria, efectuando el acompañamiento, vigilancia y apoyo precisos a las actividades físicas y motoras, velando por el cumplimiento de las condiciones de seguridad y comodidad pautadas. Instruir a la persona usuaria para que realice de forma autónoma todas aquellas actividades físicas de que sea capaz, de acuerdo con la pauta establecida.

-Controlar los horarios de deposiciones y asistir a la persona en las mismas en trona, baño o mediante cuñas o pañales, manteniendo a la persona usuaria en adecuadas condiciones higiénicas y procediendo a la recogida y eliminación de las excretas, de acuerdo con las necesidades de la persona usuaria y el plan establecido.

-Controlar la ingesta de medicación oral, para que esta se adecue a la prescripción médica, en los horarios y dosis prescritas.

-Observar e identificar signos de cualquier posible alteración de la salud, comunicándolas a los profesionales pertinentes en el plazo más breve.

-Aplicar técnicas de prevención de accidentes y, en su caso, de primeros auxilios, de acuerdo con el plan establecido, actuando con rapidez y eficacia y comunicando a la mayor brevedad las incidencias a los profesionales competentes.

-Contribuir a mantener y, en su caso, desarrollar, la autonomía de la persona usuaria, tratando de que esta realice de forma autónoma todas aquellas actividades de que sea capaz,

implicándola en la realización de las actividades junto con el profesional, de acuerdo con la pauta establecida.

**Desarrollar intervenciones relacionadas con el mantenimiento, la gestión y funcionamiento de la vivienda de la persona usuaria.**

-Contribuir a la adaptación del plan de intervención diseñado por el equipo profesional a las necesidades y demandas de la persona usuaria y su unidad convivencial.

-Preparar comidas, cumpliendo la normativa de higiene alimentaria, siguiendo las orientaciones de una dieta alimenticia adecuada para la persona usuaria y atendiendo en su caso a las prescripciones médicas acerca de dietas especiales.

-Realizar la limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso de preparación de comidas de forma adecuada, utilizando los productos y procedimientos adecuados.

-Realizar actividades de mantenimiento del hogar, para conservar sus adecuadas condiciones de habitabilidad, higiene y orden. Realizar actividades de limpieza del domicilio, de acuerdo con el plan de intervención establecido. Incluye la limpieza de las dependencias utilizadas por la persona; la limpieza en máquina, tendido, recogida, doblado y planchado de la ropa; la selección y eliminación de residuos; la comprobación del estado de las llaves de gas, luz, agua, estado de los electrodomésticos; utilizando los productos y procedimientos adecuados.

-Organizar el espacio de la residencia habitual, aplicando las ayudas técnicas prescritas optimizando sus condiciones de accesibilidad y movilidad y previniendo riesgos potenciales de accidentes en el mismo.

-Colaborar en la gestión doméstica, identificando y planificando, con la persona usuaria, las necesidades de aprovisionamiento, teniendo en cuenta sus hábitos y gustos, las orientaciones establecidas por el plan de intervención en cuanto productos alimenticios, de higiene u otros, y la disponibilidad presupuestaria.

-Contribuir al aprovisionamiento necesario, acompañando, asistiendo o realizando por sí mismo las compras planificadas.

-Colaborar, cuando lo requiera la persona usuaria, en los aspectos administrativos domésticos para ayudar a su resolución.

-Contribuir a mantener y, en su caso, desarrollar, la autonomía de la persona usuaria, tratando de que esta realice de forma autónoma todas aquellas actividades de que sea capaz, implicándola en la realización de las actividades junto con el profesional, de acuerdo con la pauta establecida y, en ocasiones, con el criterio propio.

**Desarrollar intervenciones de atención psicosocial dirigidas al entrenamiento y a la adquisición de habilidades de autonomía personal y social, de acuerdo con las pautas de intervención establecidas por los profesionales competentes.**

-Preparar y mantener los espacios y los materiales en las condiciones adecuadas para favorecer la autonomía, la comunicación y la convivencia de las personas usuarias, de acuerdo con las pautas prescritas.

-Ayudar a la persona usuaria en la realización de gestiones necesarias para la resolución de asuntos personales y relacionales, incluyendo el acceso a servicios y recursos comunitarios. Asistir a la persona usuaria en la lectura, interpretación, custodia y reacción ante la correspondencia recibida. Acompañar al usuario o realizar por su cuenta gestiones con proveedores, con la administración, los servicios médicos o bancarios, u otro; velando por los intereses de la persona usuaria, manteniendo la confidencialidad y reportando al equipo profesional competente.

-Orientar, motivar y acompañar a la persona usuaria para la realización de actividades de carácter preventivo y participativo en la sociedad al nivel que le sea posible, de acuerdo con las pautas prescritas.

-Favorecer la comunicación y la expresión de sentimientos y contribuir a la resolución de conflictos personales, manteniendo la adecuada distancia y sin implicarse en los mismos, informando a los profesionales competentes al detectar alguna anomalía, de acuerdo con las pautas prescritas.

-Ayudar a la persona usuaria en la realización de actividades y ejercicios tendentes a mantener su estado psicológico, su rehabilitación y nivel ocupacional, colaborando en su seguimiento e informando de su evolución, de acuerdo con las pautas prescritas.

-Canalizar la información referente a recursos sociales de apoyo a la situación de la persona usuaria, con el asesoramiento de los profesionales competentes, para facilitar el conocimiento y la posible integración en actividades y programas, informándole directamente o a través de solicitudes a los técnicos de los programas de actividades y servicios que puedan ser adecuados para su desenvolvimiento.

### Competencias técnicas transversales

#### **Mantener una relación fluida de colaboración con la familia y/o cuidadores principales de la persona usuaria.**

-Informar y orientar, de forma coordinada con los profesionales competentes, en todos aquellos aspectos relativos a sus intervenciones, de forma que la familia y/o cuidadores principales conozcan la labor del auxiliar y sean capaces de adaptar su actuación propia a las necesidades de la persona usuaria.

-Recibir y transmitir información acerca de incidencias del servicio así como de la situación y evolución de la persona usuaria, de acuerdo con los protocolos de comunicación establecidos por el servicio de ayuda a domicilio.

-Contribuir a una relación fluida entre la persona usuaria y su entorno cercano, facilitando la comunicación entre ambas partes.

#### **Contribuir a la planificación y seguimiento de los planes individuales de cuidados, coordinar la actividad propia con otros profesionales o servicios y contribuir a la adecuada respuesta a las necesidades de la persona usuaria.**

-Colaborar en la detección de necesidades o demandas y transmitirlas a las personas y profesionales competentes implicados en la atención a la persona usuaria. Detectar situaciones de deterioro físico o posible enfermedad, demandas y necesidades especiales en relación con la gestión y mantenimiento del hogar, o provocadas por la situación de deterioro personal o del entorno familiar y/o social, y comunicarlas de acuerdo con los protocolos establecidos para su derivación a la familia, los profesionales y servicios competentes.

-Atender puntualmente las gestiones con las entidades sanitarias para evitar trastornos en el desenvolvimiento cotidiano de la persona usuaria.

-Respetar los protocolos y canales de comunicación establecidos, transmitiendo la información a los destinatarios previstos en cada caso.

#### **Utilizar adecuadamente las ayudas técnicas y adaptaciones precisas, así como, eventualmente, sistemas alternativos de comunicación, de acuerdo con las pautas prescritas por los profesionales competentes.**

- Contribuir a identificar, en colaboración con los profesionales competentes, la necesidad de uso de ayudas técnicas, adaptaciones o sistemas alternativos de comunicación.
- Mantener en correcto estado de higiene y mantenimiento las ayudas técnicas y adaptaciones a utilizar.

- Utilizar las ayudas técnicas de acuerdo con los procedimientos prescritos en cada caso.

- Utilizar sistemas alternativos de comunicación cuando sea preciso, de acuerdo con las pautas prescritas.

- Informar y orientar, en su caso, a la familia o entorno cercano de la persona usuaria, acerca del uso de las ayudas técnicas.

Aplicar adecuadamente las normas de prevención de riesgos laborales, especialmente en la movilización de las personas usuarias, en el uso de productos químicos y en la preparación de comidas

Conocer y aplicar las normas de actuación establecidas en los protocolos de actuación en cada caso, respetando los ámbitos de actuación de las distintas personas implicadas en la atención directa y en la determinación de las intervenciones a desarrollar con la persona usuaria.

### Habilidades de carácter comportamental

- Organizar, preparar y controlar** el propio trabajo en el domicilio de acuerdo con las pautas establecidas en el plan de intervención o plan de cuidados, distribuyendo las tareas en el tiempo de la forma más provechosa para alcanzar los objetivos diarios y a más largo plazo establecidos, y utilizando los soportes de registro y seguimiento de la actividad establecidos.

- Controlar y manejar las propias emociones** de manera que no interfieran en el adecuado desarrollo de las intervenciones ni en la capacidad del profesional para llevarlas a cabo, manteniendo la estabilidad emocional. Aplicar técnicas de **manejo del estrés**, manteniendo una **actitud positiva** hacia el trabajo y hacia la persona usuaria que favorezca el adecuado desarrollo de las intervenciones.

- Mantener una **buena comunicación** con usuarios, familia y entorno del usuario, y otros profesionales, tanto de la propia empresa como externos. Escuchar de forma activa a la persona usuaria y su entorno más cercano. Comprender e interpretar la información, sean datos, opiniones o emociones personales. Transmitir la información de forma adecuada y comprensible, ajustándose a los protocolos de comunicación establecidos.

- Colaborar** con otros profesionales implicados, sean auxiliares de atención integral, personal sanitario o técnico, transmitiendo y recibiendo información de acuerdo con los protocolos establecidos, de forma que la labor de todos los actores sea sinérgica y contribuya a prestar un mejor servicio a la persona usuaria.

- Observar permanentemente** tanto a la persona usuaria como a su entorno físico y social, para detectar indicios de cambios en las necesidades o demandas y actuar en consecuencia. Especialmente, detectar indicios de malestar físico o enfermedad de la persona usuaria que puedan hacer necesaria la intervención de personal sanitario a corto plazo.

- Reaccionar con mesura** y de forma adecuada a las distintas situaciones a que puede verse expuesto el auxiliar, identificando y comprendiendo la motivación de las actuaciones de la persona usuaria y actuando de forma positiva para la resolución de situaciones difíciles.

- Capacidad de adaptación, predisposición para aprender nuevos conocimientos, empatía y toma de decisiones.

## Formación

---

### Formación de base:

En general, en las empresas subcontratadas por las administraciones para prestar este servicio, es preceptivo contar con formación adaptada al Certificado de Profesionalidad “Auxiliar de ayuda a domicilio”, con una formación de 450 horas.

En las empresas que ofrecen sus servicios al ámbito privado, la formación de base de las personas que realizan esta labor es variable, con un número importante de profesionales sin formación específica, si bien, como norma general y deseable por parte de las empresas consultadas, podemos indicar las siguientes especialidades:

- Formación Profesional de Grado Medio, “Auxiliar de Enfermería”
- Certificado de Profesionalidad, “Ayuda a domicilio”
- Formación ocupacional, “Auxiliar de Clínica”
- Formación ocupacional, “Gerocultor/a”

### Formación complementaria deseable:

- Técnicas de movilización
- Técnicas de higiene
- Prevención de úlceras por presión
- Manejo del estrés laboral
- Preparación de comidas, dietas.
- Certificado oficial de manipulador de alimentos
- Atención a personas con problemas de salud mental
- Atención a personas con demencias
- Atención a pacientes terminales
- Primeros auxilios.
- Modificación de conducta. Refuerzos.

## Carencias habituales

---

La principal carencia detectada en las personas que se ofrecen para desempeñar este trabajo es la falta de formación específica en ayuda a domicilio, formación inadecuada a los servicios que se prestan, la falta de actualización de la formación, aunque también se señala la falta de motivación o implicación de forma duradera en el puesto.

Algunas empresas señalan la necesidad de ampliar la formación en aspectos sociales, psicosociales, psicológicos y dietéticos.

## Ocupación

### Auxiliar de Atención Integral en Centros Residenciales

#### Competencia general

Asistir a personas con necesidades especiales desarrollando acciones de atención física, psíquica y social en residencias, centros de día, pisos tutelados y otros recursos especializados no domiciliarios, aplicando las estrategias y procedimientos más adecuados para mantener y mejorar su autonomía personal y sus relaciones con el entorno.

#### Competencias técnicas específicas

##### Desarrollar intervenciones de atención física a personas con necesidades específicas.

-Mantener a las personas usuarias en correctas condiciones de higiene personal, aportando la ayuda que precisen en función de sus necesidades y del plan individual de cuidados establecido. Asistir o realizar el aseo de la persona usuaria en baño, ducha o en cama; secar la piel con especial atención a los pliegues; hidratar la piel; cuidado e higiene de las uñas; realizar el afeitado, higiene y cuidado del cabello y, en general, todas las actuaciones dirigidas a una buena higiene e imagen física de la persona usuaria.

-Vestir y desvestir a la persona usuaria, con ropa y calzado limpio y cómodo, adecuado a sus necesidades, a la temperatura y época del año y a sus gustos.

-Efectuar el acompañamiento, vigilancia y apoyo precisos a las actividades físicas y motoras de la persona usuaria, velando por el cumplimiento de las condiciones de seguridad y comodidad pautadas. Realizar las movilizaciones y cambios posturales pautados y precisos, respetando los principios de higiene postural. Ejecutar las operaciones necesarias para facilitar la correcta exploración y observación de la persona usuaria. Ayudar a la deambulacion asegurando que se cumplen las indicaciones específicas del responsable del plan de cuidados.

-Facilitar la ingesta de las comidas, respetando los ritmos y necesidades de la persona usuaria, mediante los medios adecuados (oral, por sonda), procediendo a la hidratación oral y administración de suplementos nutricionales de acuerdo con la pauta establecida en el plan individual de cuidados.

-Preparar, bajo la supervisión de enfermeros/as, y administrar medicación por vía oral, rectal y tópica, siguiendo las pautas establecidas en el plan individual de cuidados.

-Preparar, limpiar y controlar el aparataje y material clínico; controlar el funcionamiento de aparataje clínico, comunicando su avería; retirar el aparataje y mobiliario clínico inservible; esterilizar el material preciso, de acuerdo con los protocolos establecidos.

-Preparar materiales para las distintas técnicas de enfermería: sondajes vesicales y nasogástricos, sueroterapia, curas, realizando la limpieza, desinfección y esterilización del instrumental y carro de curas.

-Controlar los horarios de deposiciones y asistir a la persona en las mismas en trona, baño o mediante cuñas o pañales, manteniendo a la persona usuaria en adecuadas condiciones higiénicas y procediendo a la recogida y eliminación de las excretas, de acuerdo con las necesidades de la persona usuaria y el plan establecido.

-Mantener el entorno de la persona usuaria en adecuadas condiciones de higiene y orden: mantener el orden y condiciones higiénicas del entorno en cuanto a intensidad de luz, nivel de ruido tolerable y ventilación adecuada; mantener en orden el armario de la persona usuaria,

comunicando sus necesidades; proporcionar las medidas de seguridad necesarias a la persona usuaria para prevenir accidentes; retirar la ropa sucia de la cama y hacer la cama.

-Realizar una observación y vigilancia continua para evitar comportamientos o actividades inadecuadas o dañinas (para sí mismas o para otras personas) de las personas usuarias.

-Realizar los cuidados postmortem siguiendo los protocolos establecidos: higiene, retirada de sondas, amortajamiento, colocación de sudario, paso a camilla, recogida de ropa de cama y material desechable, precintado de habitaciones, actualización de registros, en colaboración con los profesionales competentes.

-Actuar según el plan de seguridad e higiene establecido, aplicando técnicas de prevención de accidentes y, en caso necesario, de primeros auxilios.

### **Desarrollar intervenciones de atención psicosocial a personas con necesidades específicas**

-Preparar el espacio y los materiales necesarios para las intervenciones psicosociales facilitando el desenvolvimiento autónomo y la comunicación y convivencia entre las personas usuarias.

-Acompañar a las personas usuarias en los periodos de tiempo libre y en las actividades de ocio programadas, según pautas establecidas en el plan de intervención.

-Colaborar en la animación y dinamización de la vida diaria de la institución, actuando ante las situaciones de conflicto y resolviendo, a su nivel, las incidencias relacionales surgidas.

-Colaborar en la realización de actividades de prevención de la pérdida y mantenimiento de la movilidad, asistiendo a otros profesionales y/o aplicando la programación y normas de seguridad establecidas. En actividades, grupales o individuales, tales como gerontogimnasia, psicomotricidad u otras.

-Ayudar a la persona usuaria en la realización de actividades y ejercicios tendentes a mantener su estado psicológico, su rehabilitación y nivel ocupacional, de acuerdo con las pautas establecidas por los profesionales competentes, colaborando en su seguimiento e informando de su evolución. Colaborar en actividades grupales o individuales tales como ergoterapia, ludoterapia, musicoterapia, habilidades sociales, u otros.

β Instruir a las personas usuarias sobre las habilidades básicas necesarias para su autonomía personal y social, apoyando la organización de sus actividades cotidianas y el desarrollo de sus relaciones sociales, según el programa previsto y resolviendo contingencias que se presenten, siguiendo las pautas marcadas en el plan de cuidados o plan personalizado de atención.

-Favorecer la comunicación y la expresión de sentimientos por parte de la persona usuaria y contribuir a la resolución de conflictos personales. Apoyar y estimular la comunicación de las personas usuarias, utilizando, si fuera preciso, sistemas alternativos de comunicación, favoreciendo las relaciones de la persona usuaria y resolviendo los problemas de los entornos comunicativos en que se insertan. Organizar y gestionar, de acuerdo con las pautas establecidas por el profesional competente, las ayudas técnicas en comunicación aumentativa y alternativa, optimizando la asignación de los mismos de acuerdo con los objetivos establecidos.

-Orientar a la persona usuaria en la realización de gestiones necesarias para la resolución de asuntos personales y relacionales.

-Detectar demandas y necesidades especiales provocadas por situaciones de deterioro personal o del entorno familiar y/o social de la persona usuaria para su derivación a los profesionales competentes.

-Preparar y realizar salidas programadas y urgentes de la persona usuaria fuera de la institución.

-Prever, identificar e interpretar posibles situaciones críticas, previniendo su aparición y reaccionando ante las mismas de acuerdo con los protocolos establecidos, aplicando técnicas de contención psicológica y física y de primeros auxilios, informando a los profesionales competentes para su tratamiento cuando ello sea preciso.

#### **Desarrollar actividades de gestión doméstica en la institución.**

-Recoger la ropa sucia, poner la lavadora, tender, recoger, plegar y planchar la ropa, distribuyéndola en los armarios y almacenes correspondientes.

-Preparar comidas cumpliendo la normativa de higiene alimentaria, siguiendo la programación de menús establecida por el profesional competente. Realizar la limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso de forma adecuada, utilizando los productos y procedimientos adecuados.

-Mantener las camas de las personas usuarias en correctas condiciones de higiene y orden.

-Realizar tareas de vigilancia y control nocturnos, utilizando los instrumentos o dispositivos disponibles en la institución, velando por la comodidad, higiene y atención a las personas usuarias durante el periodo nocturno.

-Seleccionar los residuos en función de su destino y darles el tratamiento pautado.

#### **Colaborar con otros profesionales en la organización, en el desarrollo de las intervenciones de atención a las personas y a su entorno y en la gestión de la institución.**

-Participar con otros profesionales implicados en la recepción y acogida de los nuevos usuarios.

-Utilizar de forma correcta los soportes de la institución para el registro de actividades e incidencias, transmisión de información y comunicación entre profesionales, tanto documentales como aplicativos informáticos ad hoc, haciendo constar la información pertinente y analizando la introducida por otros profesionales, con objeto de adecuar su actuación diaria a los planes, necesidades y demandas cambiantes.

-Participar en reuniones y colaborar con el equipo de profesionales del centro, para valorar las necesidades y demandas de las personas usuarias y establecer las pautas de actuación, colaborando para garantizar el adecuado nivel de calidad de los servicios prestados y la satisfacción de las personas usuarias.

-Hacer el seguimiento y control de los almacenes, procediendo a la recogida, preparación, reposición, mantenimiento y petición de productos necesarios como lencería, productos de higiene y limpieza u otros, de acuerdo con los protocolos establecidos.

-Realizar gestiones administrativas o burocráticas en las instituciones colaboradoras, a su nivel.

#### **Competencias técnicas transversales**

##### **Mantener una relación fluida de colaboración con la familia y/o cuidadores principales de la persona usuaria.**

-Informar y orientar en todos aquellos aspectos relativos a sus intervenciones, en coordinación con otros profesionales, de forma que la familia y/o cuidadores principales conozcan la labor

del auxiliar y sean capaces de adaptar su actuación propia a las necesidades de la persona usuaria.

-Recibir y transmitir información acerca de incidencias del servicio así como de la situación y evolución de la persona usuaria, de acuerdo con los protocolos de comunicación establecidos por la institución.

-Contribuir a una relación fluida entre la persona usuaria y su entorno cercano, facilitando la comunicación entre ambas partes.

**Contribuir a la planificación y seguimiento de los planes de intervención y planes individuales de cuidados, coordinar la actividad propia con otros profesionales o servicios y contribuir a la adecuada respuesta a las necesidades de la persona usuaria.**

-Colaborar en la detección de necesidades o demandas y transmitir las a las personas y profesionales competentes implicados en la atención a la persona usuaria. Detectar situaciones de deterioro físico o posible enfermedad, demandas y necesidades especiales en relación con la ropa y enseres y entorno físico asignado de la persona usuaria, demandas y necesidades especiales provocadas por la situación de deterioro personal o del entorno familiar y/o social, y comunicarlas de acuerdo con los protocolos establecidos para su derivación a la familia, los profesionales y servicios competentes.

-Colaborar en el seguimiento y evaluación de los planes de intervención y planes individuales de cuidados.

-Respetar los protocolos y canales de comunicación establecidos, transmitiendo la información a los destinatarios previstos en cada caso: familia, profesionales, otros.

**Utilizar adecuadamente las ayudas técnicas y adaptaciones precisas, así como sistemas alternativos de comunicación.**

-Identificar, en colaboración con los profesionales competentes, la necesidad de uso de ayudas técnicas, adaptaciones o sistemas alternativos de comunicación.

-Mantener en correcto estado de higiene y mantenimiento las ayudas técnicas y adaptaciones a utilizar.

-Utilizar las ayudas técnicas de acuerdo con los procedimientos en cada caso.

-Utilizar sistemas alternativos de comunicación cuando sea preciso.

-Orientar, en su caso, a la familia o entorno cercano de la persona usuaria, acerca del uso de las ayudas técnicas, derivando a ésta al personal competente.

Aplicar adecuadamente las normas de prevención de riesgos laborales, especialmente en la movilización de las personas usuarias, en el uso de productos químicos y en la preparación de comidas.

Conocer y aplicar las normas de actuación establecidas en los protocolos de actuación en cada caso, respetando los ámbitos de actuación de las distintas personas implicadas en la atención directa y en la determinación de las intervenciones a desarrollar con la persona usuaria.

**Habilidades de carácter comportamental.**

-**Controlar las situaciones difíciles** mediante técnicas de gestión de conflictos y persuasión, tanto en la atención a las personas usuarias como en la relación con las familias y otros profesionales.

-**Controlar y manejar las propias emociones** de manera que no interfieran en el adecuado desarrollo de las intervenciones ni en la capacidad del profesional para llevarlas a cabo, manteniendo la estabilidad emocional. Aplicar técnicas de **manejo del estrés**, desarrollando la autoestima y manteniendo una **actitud positiva** hacia el trabajo y hacia la persona usuaria que favorezca el adecuado desarrollo de las intervenciones.

-Desarrollar una **relación de empatía** con la persona usuaria, detectando sus estados de ánimo y adaptando la propia actuación con objeto de mantener una relación fluida y alcanzar los objetivos previstos en cada momento.

-**Observar** permanentemente tanto a la persona usuaria como a su entorno físico y social, para detectar indicios de cambios en las necesidades o demandas y actuar en consecuencia. Especialmente, detectar indicios de malestar físico o enfermedad de la persona usuaria que puedan hacer necesaria la intervención de personal sanitario a corto plazo.

-**Tomar la iniciativa**, en el marco de sus competencias, proponiendo actividades y alternativas, e improvisando en los casos en que no esté establecido un protocolo de actuación o su aplicación no sea posible, manteniendo el principio de prudencia en sus actuaciones y respetando las competencias de los distintos profesionales implicados.

-Desarrollar un **trato fluido y suave** en la relación con las personas usuarias, practicando la escucha activa y transmitiendo tranquilidad incluso en situaciones de crisis.

-**Respetar la intimidad**, las opiniones y decisiones de la persona usuaria.

-Resolución de conflictos y trabajo en equipo.

## Formación

---

Formación de base:

- Auxiliar de Enfermería, Formación Profesional de Grado Medio.
- Atención Sociosanitaria, Formación Profesional de Grado Medio.

## Formación complementaria deseable:

---

- Prevención de úlceras por presión
- Cuidados de enfermería básicos y primeros auxilios
- Movilizaciones y traslados
- Atención a demencias, Alzheimer
- Atención a personas con discapacidad
- Contención mecánica y psicológica
- Modificación de conducta. Refuerzos.
- Manejo del estrés
- Trabajo en equipo
- Resolución de conflictos con familiares y personas usuarias
- Cuidados especializados: traumatología, urología y otras patologías
- Manejo de situaciones de crisis
- Conocimiento del entorno hospitalario y recursos sociales

## Carencias habituales

---

La principal carencia detectada en las personas que se ofrecen para esta ocupación es la falta de formación específica en distintos tipos de colectivos atendidos, así como en habilidades comportamentales.

## Ocupación

### Operador/a de Servicio de Teleasistencia.

#### Competencia General

Atender y ayudar a personas dependientes, que están conectadas en su domicilio o fuera de él mediante dispositivos permanentes, en su solicitud de ayuda urgente o acompañamiento, en caso de necesidad o para recibir llamadas acordadas por del equipo profesional, encaminadas a establecer, mantener e incrementar el grado de bienestar y seguridad de las personas usuarias de este servicio.

#### Competencias técnicas específicas.

**Organizar, preparar y controlar el plan de llamadas del servicio de teleasistencia, para el periodo establecido, mediante el aplicativo informático oportuno.**

-Participar en la planificación y programación sistemática de servicio individualizado a cada persona usuaria, colaborando con otros profesionales, con la persona usuaria y con su entorno familiar y/o cercano.

-Preparar el plan de llamadas para el periodo establecido en los protocolos de actuación de la institución, en función de las fechas y horarios definidos por el equipo profesional competente.

-Aplicar los sistemas de gestión de la calidad y eventualmente en la evaluación del servicio individualizado vigentes en la entidad.

**Atender y dar respuesta a las alarmas recibidas en los dispositivos de teleasistencia y a las llamadas de las personas usuarias, identificando sus necesidades y demandas, manteniendo una relación fluida y empática con las personas usuarias, determinando y movilizando los recursos adecuados en cada caso para dar respuesta a las mismas.**

-Escuchar, atender, informar y asesorar, ante llamadas de la persona usuaria, mediante una relación fluida y una comunicación clara y adaptada, ofreciendo apoyo emocional a las personas usuarias y fomentando la utilización del servicio.

-Determinar el motivo de la alarma o llamada, realizando las preguntas y acciones necesarias y aplicando una escucha activa y una relación empática, para identificar la necesidad o circunstancia que la produce.

-Determinar qué acciones son necesarias realizar tras la llamada recibida, decidiendo sobre la necesidad de intervención de otros recursos o la realización de nuevas llamadas de seguimiento del estado de la persona usuaria.

-Localizar y contactar con los recursos personales de la persona usuaria (familiares, vecinos/as, amigos/as) para que atiendan su necesidad o demanda, en los casos en que sea preciso, de acuerdo con los protocolos de llamada de recursos personales.

-Localizar y movilizar servicios de emergencia para que atiendan la necesidad o demanda, en los casos en que sea preciso, de acuerdo con los protocolos de llamada de recursos ajenos a la empresa o entidad.

-Localizar y movilizar el equipo móvil de atención, comunicando a los profesionales competentes la necesidad o demanda detectada, para que éste se desplace al domicilio a atenderla, de acuerdo con los protocolos establecidos.

-Contactar con la persona usuaria, su familia o entorno cercano, para realizar el seguimiento de la incidencia o emergencia registrada y proceder al cierre de la misma.

-Transmitir a los profesionales competentes las necesidades o demandas identificadas.

**Realizar llamadas acordadas con el equipo profesional competente, con las personas usuarias y con su entorno familiar y/o cercano, para el recordatorio de acciones, seguimiento de las personas usuarias, comunicaciones de cortesía y control del equipamiento.**

-Realizar las llamadas de cortesía, seguimiento y recordatorio a las personas usuarias acordadas con el equipo profesional competente, con la persona usuaria y su entorno familiar y/o vecinal cercano, para verificar la situación de la persona usuaria así como para recordar acciones a realizar por las personas usuarias, como toma de medicamentos, asistencia a consultas o actividades de tipo sanitario, u otras.

-Realizar llamadas para el control técnico del sistema, verificando con la persona usuaria el funcionamiento del mismo, poniendo en marcha las acciones correspondientes del servicio de mantenimiento en caso necesario o conveniente, estableciendo nuevas llamadas de control de funcionamiento del sistema y adiestrando a las personas usuarias en el manejo del servicio.

**Registrar de forma adecuada todas las actuaciones e incidencias producidas según los protocolos establecidos, mediante el aplicativo informático en uso en la entidad.**

-Registrar las actuaciones, cambios e incidencias en las fichas de las personas usuarias, actualizando las mismas, de acuerdo con los criterios establecidos por el equipo profesional competente y discriminando la información relevante de la que no lo es a los efectos de su registro.

-Archivar los expedientes de las personas usuarias de acuerdo con los protocolos establecidos.

-Mantener la confidencialidad de los expedientes, respetando la intimidad de las conversaciones que se mantienen con las personas usuarias, con su entorno y con los profesionales implicados.

Manejar las diferentes interfaces para la comunicación y localización de las personas usuarias. Utilizar correctamente el software de agendas automatizadas, los recursos de telefonía móvil, el GPS, u otros utilizados para el conocimiento de la localización de la persona usuaria del servicio así como para el establecimiento de contacto con la misma.

**Habilidades de carácter comportamental.**

-Realizar una **escucha activa** y mantener una **relación empática** con la persona usuaria para contribuir a una mayor confianza de ésta en el servicio, para una mejor identificación de las necesidades de la persona usuaria y para una mejor determinación de las respuestas a dichas necesidades.

-**Adaptar la comunicación y servicios** a las necesidades diversas de personas usuarias de distinto tipo, como personas mayores, personas con discapacidad, mujeres víctimas de maltrato, u otras.

-**Controlar las situaciones difíciles** mediante técnicas de gestión de conflictos y persuasión, encauzando tales situaciones de forma positiva.

-Poner en práctica recursos de **enfrentamiento al estrés** para conseguir que los acontecimientos estresantes en el contexto laboral no disminuyan la calidad del trabajo y la atención a las personas usuarias.

-Aplicar **control emocional**, resistencia a la fatiga física y psíquica y rapidez perceptiva para

llevar a cabo el trabajo de manera correcta y sin demora para ayudar a la persona usuaria con problemas.

**-Cooperar con otros profesionales**, internos y externos a la empresa, en la detección de necesidades y demandas y en la respuesta a las mismas, con objeto de prestar un mejor servicio a la persona usuaria.

### Formación.

---

#### Formación de base:

No existe una formación reglada específica asociada a esta ocupación, aunque habitualmente el puesto suele estar ocupado por personas con titulación de grado medio relacionado con la rama de lo social. Cuando las empresas solicitan una titulación, esta suele ser la Diplomatura en Trabajo Social

#### Formación complementaria:

- Habilidades de comunicación telefónica.
- Atención a personas dependientes.
- Informática: ofimática a nivel de usuario.
- Manejo del estrés laboral.
- Primeros auxilios y técnicas de emergencias sanitarias.

### Carencias habituales.

---

Las carencias fundamentales detectadas por las empresas en las personas disponibles para esta ocupación son:

- Falta de experiencia en la atención a personas mayores o dependientes
- Especialización en temas relacionados con la gerontología social

## Ocupación

### Coordinador/a de Servicio de Ayuda a Domicilio

#### Competencia general.

Planificar, coordinar y evaluar, con otros profesionales implicados en el desarrollo y funcionamiento del servicio, las tareas a llevar a cabo y los recursos necesarios para la prestación del servicio de ayuda a domicilio.

#### Competencias técnicas específicas.

**Colaborar en la elaboración de ofertas de proyectos de prestación de servicios a las administraciones públicas u otras entidades que subcontraten el servicio de atención a domicilio, atendiendo a las especificaciones técnicas y administrativas establecidas y ajustando la oferta a las capacidades reales de la entidad.**

-Colaborar en el diseño y redacción de las ofertas para administraciones u organizaciones clientes, atendiendo a las especificaciones técnicas y administrativas establecidas.

-Mantener la relación con la administración u organización cliente, informando y revisando el plan de actuación en situaciones de normalidad y de crisis.

-Velar por que la prestación del servicio se ajuste a las condiciones establecidas en el contrato celebrado, en cuanto a contenido, calidad y recursos destinados al mismo.

-Colaborar en la elaboración de informes de seguimiento y finales sobre el servicio prestado.

**Realizar la valoración de la demanda y necesidades de atención del futuro usuario o usuaria individual, acordando un plan de atención individualizado, o derivando a la persona solicitante hacia otros servicios propios o ajeno.**

-Recabar información de la persona interesada, con su familia, cuidadores habituales o entorno cercano, informándose y analizando el nivel de autonomía de la persona interesada en las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria, enfermedades, patologías, tratamientos médicos, comportamiento social, horarios y disponibilidad de la familia y/o cuidadores habituales, roles de la familia y/o cuidadores habituales, y toda información que contribuya a identificar la necesidad y demanda específicas, mediante información facilitada por la persona interesada, la familia y/o cuidadores cercanos, así como de otros recursos como centros de salud u otros, aplicando, en su caso, escalas de valoración u otros instrumentos adecuados al caso.

-Identificar si la empresa o entidad está en disposición de dar respuesta a la necesidad o demanda, procediendo a acordar un plan de cuidados que especifique servicios, horarios, periodicidad y condiciones económicas de los mismos que se ajuste a la misma.

-Definir, en colaboración con otros profesionales, las pautas de intervención, en especial en lo referido a la prevención, mantenimiento y desarrollo de las habilidades básicas e instrumentales para la vida diaria, que deberán aplicar los y las auxiliares de atención integral a domicilio.

-Proporcionar información sobre otro tipo de recursos, públicos y/o privados, a los que la persona interesada puede dirigirse, en caso de que la necesidad o demanda no pueda ser satisfecha por la entidad o en caso de necesitar ser completada con servicios no prestados por la misma.

**Planificar el servicio de ayuda a domicilio, asignando el personal adecuado a los servicios a prestar en cada caso, ajustando los recursos disponibles a los servicios a cubrir de forma eficaz y eficiente, asegurándose de que todos los servicios sean prestados en el tiempo y forma acordados.**

-Seleccionar el o la auxiliar de atención integral a domicilio adecuado al servicio a prestar a cada persona usuaria, teniendo en cuenta las necesidades y características de la persona usuaria, los horarios y la localización geográfica.

-Programar los servicios a prestar por los o las auxiliares de atención integral a domicilio ajustando las personas adecuadas para cada servicio, su disponibilidad, los horarios de los servicios a prestar, y las localizaciones geográficas, optimizando el uso de los recursos disponibles.

-Integrar y adaptar la planificación de los servicios teniendo en cuenta la participación de otros servicios o profesionales, del ámbito público o privado, en la prestación de cuidados a la persona usuaria.

-Recibir y recabar información sobre eventuales modificaciones en la disponibilidad de los recursos, especialmente los y las auxiliares de atención integral, y en los servicios a prestar, por ausencia o modificación de la necesidad o demanda de la persona usuaria, reasignando los recursos precisos para prestar el servicio.

-Reaccionar de forma rápida y eficaz ante cualquier incidencia asegurando la prestación del servicio de forma ajustada a las necesidades de la persona usuaria.

-Recopilar y transmitir la información necesaria y pertinente a otros departamentos o profesionales de la entidad, para la adecuada gestión del personal, facturación, u otros.

-Utilizar los soportes o instrumentos adecuados y disponibles en la entidad, especialmente aplicativos informáticos ad hoc.

**Coordinar el equipo de trabajo de auxiliares de atención integral de ayuda a domicilio, realizar el seguimiento y evaluación del mismo, favoreciendo la buena ejecución de los servicios a prestar y unas relaciones fluidas y cooperativas entre el personal a su cargo.**

-Colaborar en la selección de personal auxiliar de atención integral, utilizando los recursos adecuados (como el servicio público de colocación, anuncios públicos, empresas de trabajo temporal u otros), analizando los curriculum vitae recibidos, realizando entrevistas y pruebas de selección oportunas para identificar las personas cuyo perfil y disponibilidad se ajuste a la necesidad de la entidad.

-Transmitir a los y las auxiliares de atención integral los horarios, localizaciones y servicios específicos a prestar en cada domicilio, proporcionando la información disponible sobre características y necesidades específicas de cada persona usuaria y proporcionando los medios de trabajo necesarios a los y las auxiliares de atención integral, tanto genéricos como adecuados a cada caso individual.

-Recabar información de los y las auxiliares de atención integral acerca de cualquier incidencia que se produzca en los domicilios, analizando posibles modificaciones en las necesidades o condiciones de prestación de los servicios, decidiendo acerca de la conveniencia de contactar con otros profesionales, internos o externos a la entidad, para una mejor atención a la persona usuaria.

-Recabar información de los y las auxiliares de atención integral acerca de emergencias producidas durante la prestación del servicio, procediendo a identificar el tipo de emergencia de que se trata.

-Recabar los informes proporcionados por los y las auxiliares de atención integral sobre las tareas realizadas, analizándolos e identificando cualquier anomalía que afecte a la labor prestada por el profesional, a las necesidades o situación de la persona usuaria, adoptando las medidas correctoras oportunas en cada caso.

-Apoyar y estimular a los y las auxiliares en su trabajo, contribuyendo a un mejor manejo de las situaciones de conflicto o de frustración que puedan experimentar y favoreciendo su implicación y motivación en el servicio prestado.

-Favorecer un clima de trabajo positivo y de colaboración entre las personas a su cargo, y entre los profesionales implicados.

**Coordinar la intervención de la entidad con la intervención, programada o no, de otros servicios y profesionales, del ámbito público y/o privado.**

-Identificar los recursos sociales y sanitarios existentes en las zonas geográficas de actuación de la entidad, y los servicios específicos prestados por los mismos, estableciendo los cauces de comunicación con las mismas y favoreciendo unas relaciones de cooperación entre ambos.

-Ante cualquier incidencia o emergencia comunicada por los y las auxiliares de atención integral, identificar los recursos, públicos y privados, que deberán intervenir, y contactar con los mismos transmitiendo la información disponible, para posibilitar una intervención que de respuesta a la incidencia o emergencia detectada.

**Mantener una relación fluida y cooperativa con la persona usuaria, su familia o cuidadores principales, detectando cambios en las necesidades o demandas de servicio y adoptando las medidas oportunas.**

-Recabar información sobre la situación individual y familiar de la persona usuaria, respetando la sensibilidad e intimidad de las personas implicadas, y manteniendo la debida confidencialidad acerca de las comunicaciones recibidas.

-Informar a la familia o cuidadores principales de la persona usuaria acerca de eventuales incidencias o cambios en las necesidades de la persona usuaria, y asesorar acerca de los servicios que mejor puedan dar respuesta a las mismas.

-Informar y orientar a la familia sobre cuidados o técnicas básicas para la atención a las personas dependientes para las actividades de la vida diaria, así como sobre eventuales ayudas técnicas convenientes o necesarias, y proveedores de las mismas.

**Realizar el seguimiento y evaluación del servicio prestado, identificando áreas de mejora y proponiendo medidas correctoras, y emitiendo los informes pertinentes en cada caso.**

-Realizar el seguimiento de horarios de presencia mediante sistemas de control técnico, llamadas telefónicas u otros.

-Analizar los informes de los y las auxiliares de atención integral, verificando el cumplimiento de los servicios acordados.

-Analizar la actuación de los y las auxiliares de atención integral, identificando posibles áreas de mejora y proponiendo medidas correctoras, como acciones de formación u otras.

-Elaborar los informes oportunos de seguimiento y evaluación, para su uso interno o externo a la entidad.

### Habilidades de carácter comportamental.

---

-Mantener una adecuada **comunicación** con los y las auxiliares de atención integral, los clientes y personas usuarias, mostrando empatía y adaptando la forma de expresión en función del destinatario de la misma. Escuchar de forma activa a los y las auxiliares de atención integral atendiendo a la comunicación verbal y no verbal, identificando sus estados de ánimo. Recibir y transmitir información de forma clara y concisa, por vía telefónica.

-**Manejar los conflictos** que surgen con los y las auxiliares de atención integral, los clientes y personas usuarias, y otros servicios externos a la empresa, encauzando las situaciones de manera positiva.

-**Trabajar en equipo** con otros profesionales, orientando la propia actuación hacia objetivos comunes, interactuando, cooperando y reformulando su aportación al grupo de trabajo de acuerdo con las aportaciones de otros profesionales.

-**Controlar y manejar las propias emociones** de manera que no interfieran en el adecuado desarrollo de las intervenciones ni en la capacidad del profesional para llevarlas a cabo, manteniendo la estabilidad emocional. Aplicar técnicas de **manejo del estrés**, desarrollando la autoestima y manteniendo una **actitud positiva** hacia el trabajo y hacia la persona usuaria que favorezca el adecuado desarrollo de las intervenciones.

-Tomar la **iniciativa**, en el marco de sus competencias, proponiendo actividades y alternativas, e improvisando en los casos en que no esté establecido un protocolo de actuación o su aplicación no sea posible, manteniendo el principio de prudencia en sus actuaciones y respetando las competencias de los distintos profesionales implicados.

-Capacidad de organización y planificación.

### Formación.

---

#### Formación de base:

Habitualmente, Diplomatura en Trabajo Social. También: licenciatura en psicología, pedagogía, educación social u otras del ámbito social.

#### Formación complementaria deseable:

- Características, contenidos y lenguaje del servicio de ayuda a domicilio.
- Enfermedades y patologías habituales en personas mayores.
- Habilidades de comunicación, tanto presencial como telefónica.
- Cuestiones laborales básicas: normativa, convenios colectivos, estatuto de los trabajadores, nóminas y seguros sociales.
- Informática: windows y paquete office, nivel usuario.
- Ley de protección de datos personales
- Sistemas de calidad
- Valoración de las habilidades básicas e instrumentales para la vida diaria
- Programas de intervención para la prevención, mantenimiento y mejora de las habilidades básicas e instrumentales de la vida diaria.

### Carencias habituales.

---

Las carencias fundamentales detectadas en las personas disponibles para esta ocupación en el mercado de trabajo son la falta de especialización en materia de:

- Gestión de personas
- Naturaleza y características específicas del servicio de ayuda a domicilio  
falta de experiencia en definición de planes de cuidados o de intervención.

## Ocupación

### Coordinador/a de Servicio de Teleasistencia

#### Competencia general.

Programar, gestionar, coordinar y evaluar, con otros profesionales implicados en el desarrollo y funcionamiento del servicio, las tareas a llevar a cabo y los recursos necesarios para la prestación del servicio de teleasistencia.

#### Competencias técnicas específicas.

**Colaborar en la elaboración de ofertas de proyectos de prestación de servicios a las administraciones públicas u otras entidades que subcontraten el servicio de teleasistencia, atendiendo a las especificaciones técnicas y administrativas establecidas y ajustando la oferta a las capacidades reales de la entidad.**

-Colaborar en el diseño y redacción de las ofertas para administraciones u organizaciones clientes, atendiendo a las especificaciones técnicas y administrativas establecidas.

-Mantener la relación con la administración u organización cliente, informando y revisando el plan de actuación en situaciones de normalidad y de crisis.

-Velar por que la prestación del servicio se ajuste a las condiciones establecidas en el contrato celebrado, en cuanto a contenido, calidad y recursos destinados al mismo.

-Colaborar en la elaboración de informes de seguimiento y finales sobre el servicio prestado.

**Programar y coordinar el plan de actuación del servicio, eventualmente coordinándose con otros profesionales, identificando y organizando los recursos necesarios para cada fase del servicio de teleasistencia.**

-Asignar tareas a los y las teleoperadores del servicio de Teleasistencia, de acuerdo con las prioridades y las agendas de llamadas acordadas con las personas usuarias, velando por la adecuada prestación del servicio en cantidad y calidad.

-Gestionar el personal asignado al servicio, de manera que éste sea cubierto de forma adecuada y que las incidencias relacionadas con el personal no afecten al mismo.

-Atender las sugerencias y demandas de los y las teleoperadoras, en cuanto a cuestiones laborales, proponiendo soluciones que contribuyan a un buen desarrollo del servicio y un adecuado clima laboral.

-Verificar la disponibilidad de los recursos materiales necesarios para llevar a cabo el servicio, procediendo a solicitar su compra a los profesionales competentes en caso preciso y verificando su recepción y adecuación a la solicitud realizada.

-Supervisar la toma de datos de las personas usuarias o clientes verificando la corrección de la toma de datos de acuerdo con los protocolos establecidos.

-Recoger y transmitir la información precisa a otros departamentos para la facturación de los servicios.

**Colaborar en la labor comercial y de atención a los clientes y personas usuarias del servicio, definiendo ofertas y planes de actuación adaptados a las necesidades y demandas de cada cliente o persona usuaria, y dando respuesta a quejas o reclamaciones de los usuarios, en colaboración con otros profesionales de la entidad.**

-Atender a potenciales personas usuarias, identificando sus necesidades y demandas, en concertación con su entorno familiar y/o cercano, informando y orientando acerca del servicio prestado, sus modalidades y elementos tecnológicos utilizados, condiciones económicas, y demás elementos de interés para la persona usuaria, acordando un plan de intervención personalizado en cada caso.

-Atender quejas derivadas por el teleoperador o teleoperadora, procedentes del cliente o persona usuaria, mediando para alcanzar soluciones o proponiendo soluciones a las quejas o reclamaciones presentadas, de acuerdo con los protocolos establecidos.

**Colaborar en la labor de definición de nuevas modalidades de servicio posibles que aprovechen los recursos tecnológicos disponibles y atiendan a las necesidades específicas de distintos colectivos.**

-Identificar y valorar los recursos tecnológicos disponibles o existentes, proponiendo adaptaciones del servicio que incorporen utilidades y equipamientos nuevos que amplíen la gama de servicios y circunstancias que puedan atenderse de acuerdo con las posibilidades tecnológicas, como la teleasistencia móvil.

-Anticipar futuras necesidades y demandas de servicio, identificando necesidades no atendidas de colectivos destinatarios del servicio actual así como otros colectivos potencialmente usuarios del servicio, y proponer modificaciones, adaptaciones o mejoras del servicio para dar mejor respuesta a las mismas, adaptándolo a los distintos colectivos y tipos de atención que se prevean.

**Controlar y evaluar de forma continua el grado de cumplimiento de los contratos así como la satisfacción de los clientes y personas usuarias con el servicio prestado, proponiendo acciones correctoras y mejoras en el servicio prestado o en su gestión para alcanzar una mejor adecuación del mismo a las necesidades y demandas de los clientes y personas usuarias.**

-Recabar información de los clientes, tanto administraciones como personas usuarias individuales y sus familias o entorno cercano, acerca del nivel de cumplimiento de los contratos de servicio y de su satisfacción con el mismo.

-Identificar áreas de mejora del servicio y proponer modificaciones, adaptaciones o mejoras del mismo para dar una mejor respuesta a las demandas y necesidades actuales de los clientes y personas usuarias.

-Reportar a los superiores jerárquicos y colaborar con otros profesionales de la empresa o entidad, recabando su apoyo y aprobación en aquellos elementos precisos, en todo el proceso.

**Coordinar la actuación de la entidad con los servicios sociales y sanitarios de la zona geográfica implicados en la atención a las personas dependientes, para las acciones de derivación de usuarios y para la supervisión y evaluación permanentes.**

-Identificar los servicios sociales y sanitarios existentes en las áreas geográficas de actuación del servicio y establecer canales de comunicación con los mismos.

-Acordar los cauces y pautas de comunicación de incidencias o emergencias, respetando las competencias de cada servicio o entidad.

-Cooperar en el seguimiento de los casos de incidencias o emergencias producidas, para verificar la respuesta dada y su resolución, así como para evaluar la calidad del servicio prestado, identificando posibles mejoras en las formas de intervención y cooperación.

### Habilidades de carácter comportamental

---

-Mantener una adecuada **comunicación con los clientes y personas usuarias**, mostrando empatía y adaptando la forma de expresión en función del destinatario de la misma.

-**Manejar los conflictos** que surgen con los y las teleoperadores del servicio, los clientes y personas usuarias, y otros servicios externos a la empresa, encauzando las situaciones de manera positiva.

-**Trabajar en equipo** con otros profesionales, orientando la propia actuación hacia objetivos comunes, interactuando, cooperando y reformulando su aportación al grupo de trabajo de acuerdo con las aportaciones de otros profesionales.

-**Coordinar equipos** de trabajo, orientando su actuación hacia objetivos comunes y favoreciendo la cooperación entre sus miembros.

### Formación

---

#### Formación de base:

No existe una formación reglada directamente asociada a esta ocupación, si bien lo habitual y solicitado por las empresas es una persona con titulación de grado medio o superior en la rama social, como Licenciatura en Psicología o Diplomatura en Trabajo social.

#### Formación complementaria deseable:

- Informática de usuario, nivel medio – alto.
- Conocimiento de los recursos socio-sanitarios del área atendida

### Carencias habituales

---

Las carencias de las personas disponibles en el mercado de trabajo para esta ocupación señaladas por las empresas son:

- Ausencia de conocimientos en materia de gerontología social
- Poca preparación / especialización en el servicio, desconocimiento del mismo

## Ocupación

### Piscólogo/a en Instituciones de Atención a Personas Dependientes

#### Competencias técnicas específicas

-Realizar la valoración de las capacidades, limitaciones y circunstancias de tipo cognitivo y psicológico de la persona usuaria, aplicando tests, escalas y pruebas al efecto: recoger información sobre antecedentes, situación familiar, motivos de ingreso y otros que puedan ayudar a prevenir y entender cómo va a ser el proceso de adaptación a la institución; realizar la historia de vida de la persona usuaria; realizar la valoración cognitiva identificando el estado de las funciones mentales superiores; valorar el estado de ánimo, la autopercepción de la persona ante el ingreso y estrategias que adopta.

-Planificar, programar y desarrollar intervenciones grupales e individuales para la recuperación, mantenimiento, desarrollo y prevención de la pérdida de capacidad cognitiva y para el bienestar y equilibrio psicológico de las personas usuarias, mediante técnicas de psicoestimulación adecuadas a cada caso; prestar atención individualizada a las personas usuarias ante una demanda de las mismas, por seguimiento de casos o por derivación de otros profesionales, en situaciones de normalidad o ante situaciones problemáticas, identificando las causas y circunstancias que rodean a la situación, informándose por medio de otros profesionales, desarrollando intervenciones específicas y definiendo pautas de actuación para otros profesionales o familiares implicados.

-Colaborar en el seguimiento y evaluación del proceso recuperador o asistencial de las personas usuarias junto con el equipo multidisciplinar del centro o institución, valorando la adecuación de los programas y actividades individuales y grupales, detectando incidencias o cambios en la situación cognitiva y psicológica de la persona usuaria, valorando la influencia de otras intervenciones o circunstancias en la misma (como enfermedades, tratamientos médicos u otros problemas de salud, circunstancias socio familiares, aspectos relacionales entre las personas usuarias), reformulando los objetivos, pautas de actuación e intervenciones de acuerdo con los cambios detectados, aplicando los protocolos establecidos.

-Desarrollar actuaciones de apoyo a las familias y cuidadores principales de las personas usuarias, informando, orientando y asesorando acerca de la situación de la persona usuaria y las intervenciones posibles, sus objetivos, sus modalidades y efectos esperados, apoyando a la familia y cuidadores principales en su toma de decisiones y en su proceso interacción con la persona usuaria.

-Definir pautas de actuación dirigidas a otros profesionales (auxiliares de atención integral) para el desarrollo de actividades de psicoestimulación o en caso de alteraciones de conducta, colaborar y orientar a otros profesionales para la definición y desarrollo de intervenciones en el ámbito de la animación sociocultural u otros.

-Participar, en colaboración con otros profesionales y familiares y cuidadores principales de las personas usuarias, en la planificación, desarrollo y evaluación de actividades dirigidas a las familias, tales como reuniones formativas, grupos de apoyo, u otros.

-Elaborar informes ad hoc para la dirección del centro, servicios médicos, las administraciones o la familia.

#### Habilidades de carácter comportamental.

-Controlar y manejar las propias emociones de manera que no interfieran en el adecuado desarrollo de las intervenciones ni en la capacidad del profesional para llevarlas a cabo, manteniendo la estabilidad emocional.

-Colaborar con otros profesionales implicados, transmitiendo y recibiendo información de acuerdo con los protocolos establecidos, de forma que la labor de todos los actores sea sinérgica y contribuya a prestar un mejor servicio a la persona usuaria.

-Motivar a las personas usuarias para que participen en las actividades programadas.

-Mantener una buena comunicación con los y las usuarios, respetando sus limitaciones y explotando al máximo sus posibilidades, así como con la familia y entorno del usuario y otros profesionales, tanto de la entidad como externos. Escuchar de forma activa a las personas usuarias y su entorno cercano.

-Desarrollar una relación de empatía con la persona usuaria, detectando sus estados de ánimo y adaptando la propia actuación con objeto de mantener una relación fluida y alcanzar los objetivos previstos en cada momento.

-Tomar la iniciativa, en el marco de sus competencias, proponiendo actividades y alternativas.

-Resolución de conflictos, organización y trabajo en equipo.

### Formación.

---

#### Formación de base:

-Licenciatura en psicología.

#### Formación complementaria deseable:

-Formación específica en el tipo de colectivo o patología a que se van a dirigir las intervenciones: geriatría / gerontología, discapacidad, demencias, salud mental, etc.

-Formación específica en terapias asociadas.

-Informática a nivel de usuario.

### Carencias habituales.

---

La carencia fundamental de las personas disponibles en el mercado de trabajo para esta ocupación es la falta de formación y experiencia con el colectivo específico al que atiende el centro o institución en que se desea trabajar.

## Ocupación

### Trabajador/a Social en Instituciones de Atención a Personas Dependientes

#### Competencias técnicas específicas

-Participar en la información y acogida iniciales a la persona usuaria, persona que ejerce su tutela, familia o entorno cercano, informando acerca del funcionamiento del centro, su régimen, condiciones, servicios prestados, condiciones económicas y otros elementos de interés para el futuro usuario, y recabando información básica acerca de la persona usuaria, sus necesidades y demandas.

-Colaborar en la realización de la valoración inicial y continua de la situación personal, familiar y social de la persona usuaria, recabando los informes precisos de la persona usuaria, su familia o entorno cercano, servicios sociales y otros servicios de la administración, y todas aquellas fuentes de información precisas y legítimas que autorice la persona usuaria o personas que ejercen su tutela; analizando la información para detectar las necesidades a que deberán responder las intervenciones sociales en el centro; realizando un seguimiento permanente de la situación de la persona usuaria.

-Participar en la definición, seguimiento y evaluación de los planes de intervención del centro o institución así como de los planes individualizados de atención a cada persona usuaria; ajustando las propuestas de intervención social propias en función del conjunto de intervenciones del centro; comunicando las propuestas de planes individualizados de atención a la persona usuaria y a su familia o entorno cercano, recabando su opinión y apoyo para los mismos; realizando en colaboración con otros profesionales evaluaciones periódicas de los programas de intervención y de los planes individualizados de atención puestos en práctica, contribuyendo con la valoración de los aspectos sociales a reformular los objetivos y pautas de actuación siempre que sea necesario.

-Recabar información, informar, asesorar, y eventualmente realizar las actuaciones precisas, en cuestiones relativas a la situación económica, administrativa, jurídico-legal de la persona usuaria, trámites con los servicios sanitarios, sociales, educativos o de empleo, gestión de la vivienda, seguros, ayudas públicas de diverso tipo, u otros, para favorecer la seguridad jurídica y administrativa de las personas usuarias y el adecuado uso de los recursos públicos existentes.

-Eventualmente, actuar como cauce de comunicación entre departamentos y profesionales, así como entre el centro y la familia o entorno cercano de la persona usuaria, y con organismos públicos y profesionales dedicados directa o indirectamente a la acción social, solicitando información y elaborando informes, mediando, si es preciso, entre las partes implicadas en situaciones de conflicto, velando por la aplicación de soluciones que contribuyan a alcanzar los objetivos marcados.

-En centros de atención a personas discapacitadas, informar, orientar y asesorar en cuestiones relacionadas con las actividades de las personas usuarias fuera del centro o institución, en el marco de su proceso de inserción social y ocupacional: acceso a la vivienda, al empleo, a procesos de educación y formación; favoreciendo la adecuación de los proyectos a las necesidades, demandas y capacidades de la persona usuaria.

-Coordinar la actividad propia y la del centro o institución con servicios sociales y sanitarios comunitarios, con otras áreas administrativas así como con centros de formación, centros de empleo u otras entidades privadas, potenciando las relaciones de interés y gestionando los recursos existentes de forma que contribuyan a alcanzar los objetivos esperados.

-Identificar fuentes de financiación que puedan favorecer a las personas usuarias (becas, ayudas, subvenciones, pensiones y prestaciones), así como, eventualmente, para posibles

actividades o inversiones a realizar en el centro o institución, analizando las condiciones y requisitos de acceso, preparando los dosieres de solicitud oportunos, manteniendo el contacto con las entidades en cuestión, realizando el seguimiento de la actividad financiada y presentado los informes preceptivos de acuerdo con las condiciones establecidas.

-Participar, en colaboración con otros profesionales y familiares y cuidadores principales de las personas usuarias, en la planificación, desarrollo y evaluación de actividades dirigidas a las familias, tales como reuniones formativas, grupos de apoyo, u otros.

### Habilidades de carácter comportamental

---

-Mantener una **buena comunicación** con los y las usuarios, respetando sus limitaciones y explotando al máximo sus posibilidades, así como con la familia y entorno del usuario y otros profesionales, tanto de la entidad como externos. **Escuchar de forma activa** a las personas usuarias y su entorno cercano. Comprender e interpretar la información, sean datos, opiniones o emociones personales. Transmitir la información de forma adecuada y comprensible, ajustándose a los protocolos de comunicación establecidos.

-Desarrollar una **relación de empatía** con la persona usuaria, detectando sus estados de ánimo y adaptando la propia actuación con objeto de mantener una relación fluida y alcanzar los objetivos previstos en cada momento.

-**Respetar la autonomía y decisiones** de las personas usuarias dentro de su ámbito de autonomía.

-**Controlar y manejar las propias emociones** de manera que no interfieran en el adecuado desarrollo de las intervenciones ni en la capacidad del profesional para llevarlas a cabo, manteniendo la estabilidad emocional.

-**Trabajar en equipo** con otros profesionales, orientando la propia actuación hacia objetivos comunes, interactuando, cooperando y reformulando su aportación al grupo de trabajo de acuerdo con las aportaciones de otros profesionales.

-**Tomar la iniciativa**, en el marco de sus competencias, proponiendo actividades y alternativas.

-**Tomar decisiones**, analizando alternativas y sus ventajas y desventajas en relación con la información disponible sobre la situación y objetivos perseguidos.

-Capacidad de organización.

### Formación

---

#### Formación de base:

-Diplomatura Universitaria en Trabajo Social.

#### Formación complementaria deseable:

-Fundamentalmente formación sobre el colectivo específico de atención: gerontología, discapacidad, patologías, demencias, etc.

-Otras formaciones útiles pueden ser:

- Intervención con familias.
- Habilidades de comunicación.
- Informática.
- Función tutelar.
- Prevención de riesgos.

### Carencias habituales

---

La carencia fundamental de las personas disponibles en el mercado de trabajo para esta ocupación es la falta de formación y experiencia con el colectivo específico al que atiende el centro o institución en que se desea trabajar.

## Ocupación

### Terapeuta Ocupacional

#### Competencias técnicas específicas

-Analizar y valorar la capacidad, autonomía y limitaciones de la persona usuaria, atendiendo especialmente a la autonomía de la persona usuaria para las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria, y a sus potencialidades para la vida social, escolar, laboral y doméstica, eventualmente en colaboración con otros profesionales, mediante la observación, el uso de escalas y entrevistas con la persona usuaria y su familia o cuidadores principales o persona que ejerce la tutela.

-Planificar y desarrollar programas e intervenciones individuales y grupales, adaptados al colectivo específico, desarrollando terapias funcionales (como la gerontogimnasia, la psicomotricidad, la rehabilitación funcional, el entrenamiento para las actividades de la vida diaria), terapias socializadoras o relacionales (como la ergoterapia, la ludoterapia, la musicoterapia), de manera que sean motivadoras y estimulantes para las personas usuarias; definiendo pautas de actuación para los y las auxiliares de atención integral en relación con la preservación y desarrollo de la autonomía para las actividades de la vida diaria.

-Desarrollar las medidas de intervención ambiental necesarias para adaptar los espacios de forma que proporcionen un ambiente agradable, seguro, cómodo y manejable para un normal desenvolvimiento y satisfacción de las personas usuarias, actuando sobre la accesibilidad y seguridad de las instalaciones, la orientación de las personas usuarias en su interior, y el confort, identificando los elementos limitantes y proponiendo actuaciones que favorezcan la autonomía de las personas usuarias.

-Informar, orientar y asesorar a la persona usuaria, a su familia o cuidadores principales, a la persona que ejerce su tutela o a otros profesionales, acerca de las ayudas técnicas que podrían favorecer el desenvolvimiento de la persona usuaria en su vida diaria, tanto en el centro o institución como en el domicilio o en otros lugares. En centros residenciales, establecer pautas para utilizar adaptaciones o ayudas técnicas, gestionar la solicitud de las mismas con los departamentos correspondientes, colaborando e informando a otros profesionales implicados sobre su utilidad y forma de uso.

-Colaborar en el seguimiento y evaluación del proceso recuperador o asistencial de las personas usuarias junto con el equipo multidisciplinar del centro o institución, valorando la adecuación de los programas y actividades individuales y grupales a las necesidades detectadas y objetivos marcados, detectando incidencias o cambios en la capacidad, potencialidad y limitaciones de la persona usuaria, reformulando los objetivos, pautas de actuación e intervenciones de acuerdo con los cambios detectados, aplicando los protocolos establecidos.

-Participar, en colaboración con otros profesionales y familiares y cuidadores principales de las personas usuarias, en la planificación, desarrollo y evaluación de actividades dirigidas a las familias, tales como reuniones formativas, grupos de apoyo, u otros.

#### Habilidades de carácter comportamental.

-Controlar y manejar las propias emociones de manera que no interfieran en el adecuado desarrollo de las intervenciones ni en la capacidad del profesional para llevarlas a cabo, manteniendo la estabilidad emocional. Aplicar técnicas de manejo del estrés, manteniendo una actitud positiva hacia el trabajo y hacia la persona usuaria que favorezca el adecuado desarrollo de las intervenciones.

-Colaborar con otros profesionales implicados, transmitiendo y recibiendo información de acuerdo con los protocolos establecidos, de forma que la labor de todos los actores sea sinérgica y contribuya a prestar un mejor servicio a la persona usuaria.

-Motivar a las personas usuarias para que participen en las actividades programadas.

-Mantener una buena comunicación con las personas usuarias, respetando sus limitaciones y explotando al máximo sus posibilidades, así como con la familia y entorno del usuario y otros profesionales, tanto de la entidad como externos. Escuchar de forma activa a las personas usuarias y su entorno cercano.

-Desarrollar una relación de empatía con la persona usuaria, detectando sus estados de ánimo y adaptando la propia actuación con objeto de mantener una relación fluida y alcanzar los objetivos previstos en cada momento.

-Tomar la iniciativa, en el marco de sus competencias, proponiendo actividades y alternativas.

-Capacidad de organización.

## Formación.

---

### Formación de base:

-Diplomatura Universitaria en Terapia Ocupacional.

### Formación complementaria deseable:

- Formación específica en el tipo de colectivo o patología a que se van a dirigir las intervenciones: geriatría / gerontología, discapacidad, demencias, salud mental, etc.
- Formación específica en terapias asociadas.
- Informática a nivel de usuario.
- Trabajo en equipo.

## Carencias habituales.

---

La carencia fundamental de las personas disponibles en el mercado de trabajo para esta ocupación es la falta de formación y experiencia con el colectivo específico al que atiende el centro o institución en que se desea trabajar.

## Ocupación.

### Animador/a Sociocultural

#### Competencias técnicas específicas.

-Planificar, desarrollar y evaluar programas e intervenciones individuales y grupales de animación que fomenten el desarrollo integral de la persona usuaria mediante la acción lúdico educativa. Diseñar y desarrollar, en colaboración con otros profesionales, actividades adaptadas al colectivo específico, como la gerontogimnasia, o la psicomotricidad, la ergoterapia, la ludoterapia, la musicoterapia, la psicoestimulación, la orientación a la realidad, los grupos de conversación, la terapia de reminiscencias, así como otras actividades de conocimiento e interacción con el entorno, de manera que sean motivadoras y estimulantes para las personas usuarias, elaborando proyectos y presupuestos para dichas intervenciones, realizando el seguimiento de las mismas y reformulando los objetivos y modalidades para adaptarlos a las necesidades cambiantes.

-Motivar a las personas usuarias para que participen en las mismas, adaptando las actividades a los niveles de autonomía y capacidad de las personas usuarias, identificando alternativas de trabajo para grupos de personas con distintos niveles de autonomía y capacidad, desarrollando ante las personas usuarias argumentos y actitudes que favorezcan la participación de éstos.

-Colaborar con otros profesionales para integrar los programas e intervenciones propias en la actividad general del centro o institución, cooperando para definir objetivos y pautas de actuación individualizadas y grupales para las personas usuarias, coordinando la actividad propia con la de otros profesionales en la persecución de objetivos comunes y definiendo pautas de actuación para los y las auxiliares de atención integral en relación con la realización de las actividades de animación sociocultural.

-Identificar y actuar frente a situaciones problemáticas como dificultades en las relaciones entre las personas usuarias, incidencia de la medicación en su comportamiento, empeoramiento de las patologías u otras, analizando la situación e identificando los límites que impone y las posibilidades de actuación, informándose con otros profesionales implicados y adaptando la intervención a cada circunstancia.

-Identificar los recursos socio-comunitarios existentes en el entorno del centro o institución, así como su oferta y la adecuación de la misma a los objetivos de los planes de intervención del centro o institución, estableciendo los cauces de colaboración adecuados en cada caso; programar, supervisar y controlar actividades e intervenciones, en colaboración con la dirección del centro y con entidades colaboradoras del entorno socio-comunitario, tales como programas de voluntariado de ONGs, centros sociales u otros, informando a las personas usuarias de las actividades previstas y favoreciendo su participación en las mismas.

#### Habilidades de carácter comportamental.

-Mantener una buena comunicación con usuarios, familia y entorno del usuario, y otros profesionales, tanto de la propia empresa como externos. Escuchar de forma activa a la persona usuaria y su entorno más cercano. Comprender e interpretar la información, sean datos, opiniones o emociones personales. Transmitir la información de forma adecuada y comprensible, ajustándose a los protocolos de comunicación establecidos.

-Desarrollar una relación de empatía con la persona usuaria, detectando sus estados de ánimo y adaptando la propia actuación con objeto de mantener una relación fluida y alcanzar los objetivos previstos en cada momento.

-Respetar la capacidad, autonomía y decisiones de las personas usuarias.

-Controlar y manejar las propias emociones de manera que no interfieran en el adecuado desarrollo de las intervenciones ni en la capacidad del profesional para llevarlas a cabo, manteniendo la estabilidad emocional. Aplicar técnicas de manejo del estrés, desarrollando la autoestima y manteniendo una actitud positiva hacia el trabajo y hacia la persona usuaria que favorezca el adecuado desarrollo de las intervenciones.

-Trabajo en equipo y capacidad de organización.

## Formación.

---

### Formación de base:

-Frecuentemente se trata de personas que han realizado una formación ocupacional o continua de cierta amplitud en la materia. Asimismo, algunas personas que desarrollan esta actividad tienen una formación de base en el ámbito social: Diplomatura en Trabajo Social, Diplomatura en Educación Social, Licenciatura en Psicología, Licenciatura en Pedagogía.

### Formación complementaria deseable:

- Animación sociocultural.
- Geriatría.
- Discapacidad.
- Demencias.
- Dinámicas de grupo.
- Habilidades sociales.
- Prevención de riesgos.

## Carencias habituales.

---

La carencia fundamental de las personas disponibles en el mercado de trabajo para esta ocupación es la falta de formación y experiencia con el colectivo específico al que atiende el centro o institución en que se desea trabajar, así como la falta de formación en terapias o talleres específicos.

## Ocupación

### Enfermero/a

#### Competencias técnicas específicas

-Participar en la información y acogida iniciales a la persona usuaria, persona que ejerce su tutela, familia o entorno cercano, informando acerca del funcionamiento del centro, su régimen, condiciones, servicios prestados u otros elementos de interés para el futuro usuario, y recabando información básica acerca de la persona usuaria, sus necesidades y demandas.

-Colaborar en la realización de la valoración inicial y continua de la situación, necesidades y demandas de la persona usuaria, participando en la definición, seguimiento y adaptación permanente del plan individualizado de cuidados a aplicar, recabando los informes precisos de la persona usuaria, su familia o entorno cercano, servicios sanitarios, y todas aquellas fuentes de información precisas y legítimas que autorice la persona usuaria, su entorno cercano o personas que ejercen su tutela; analizando y compartiendo con otros profesionales la información necesaria para llevar a cabo intervenciones sanitarias eficaces y continuas; registrando la información en los soportes adecuados y según los protocolos establecidos; valorar e interpretar, con instrumentos estándares enfermeros, en función de las respuestas humanas identificadas, detectando situaciones de riesgo y potenciando su prevención, e interviniendo sobre los patrones de comportamiento inapropiados en cuestiones de salud y enfermedad para su resolución.

-Realizar actividades propias de enfermería en control del individuo sano, de la persona hipertensa, diabética o con otras patologías, detectando de forma precoz problemas de salud de la persona usuaria y solicitando consulta médica de forma inmediata, controlar y vigilar procesos agudos y procesos crónicos, atender las situaciones de urgencia llevando a cabo las técnicas oportunas según pauta médica o siguiendo los protocolos establecidos en ausencia de facultativo, valoración y cuidados de enfermería al enfermo terminal, realización de cuidados postmortem según el protocolo del centro, valoración y cuidados de enfermería a personas con patologías mentales, Alzheimer y otras demencias, inmunizaciones, u otras.

-Proporcionar cuidados de enfermería directos, aplicando las técnicas oportunas, como administrar alimentación por distintos medios, administrar sueroterapia, insulina, realizar sondajes, prevenir la aparición de heridas y úlceras cutáneas, valorar las úlceras por presión, realizar curas, realizar suturas y retirarlas, realizar vendajes, preparar y administrar medicación prescrita por el médico, administrar oxigenoterapia, enemas, realizar electrocardiogramas, entre otros.

-Supervisar, organizar y coordinar el trabajo de un grupo de auxiliares de atención integral en recursos especializados, asegurándose de que se cumplen tareas y horarios, controlando y supervisando los cuidados de enfermería realizados por otras personas, controlando el mobiliario clínico y material general, verificando la disponibilidad de existencias de medicación y material y realizando los pedidos oportunos, de acuerdo con los protocolos establecidos, recibiendo y atendiendo a la información transmitida por los y las auxiliares de atención integral acerca de incidencias o cambios en el estado de las personas usuarias.

-Participar en la educación para la salud de la persona usuaria, contribuyendo a identificar las actuaciones que la persona puede hacer de forma autónoma y en las que deberá ser asistida, favoreciendo su actuación autónoma.

#### Habilidades de carácter comportamental.

-Observar permanentemente a la persona usuaria como a su entorno físico y social, para detectar indicios de cambios en las necesidades o demandas y actuar en consecuencia.

-Desarrollar una relación de empatía con la persona usuaria, detectando sus estados de ánimo y adaptando la propia actuación con objeto de mantener una relación fluida y alcanzar los objetivos previstos en cada momento.

-Tomar la iniciativa, en el marco de sus competencias, proponiendo actividades y alternativas, manteniendo el principio de prudencia en sus actuaciones y respetando las competencias de los distintos profesionales implicados.

-Coordinar equipos de trabajo, orientando su actuación hacia objetivos comunes y favoreciendo la cooperación entre sus miembros.

-Trabajar en equipo con otros profesionales, orientando la propia actuación hacia objetivos comunes, interactuando, cooperando y reformulando su aportación al grupo de trabajo de acuerdo con las aportaciones de otros profesionales.

-Controlar y manejar las propias emociones de manera que no interfieran en el adecuado desarrollo de las intervenciones ni en la capacidad del profesional para llevarlas a cabo, manteniendo la estabilidad emocional. Aplicar técnicas de manejo del estrés, manteniendo una actitud positiva hacia el trabajo y hacia la persona usuaria que favorezca el adecuado desarrollo de las intervenciones.

## Formación.

---

### Formación de base:

-Diplomatura en Enfermería.

### Formación complementaria deseable:

- Prevención y tratamiento de úlceras por presión.
- Geriatría y gerontología.
- Discapacidad.
- Demencias.
- Formación de reciclaje en técnicas de enfermería.
- Enfermos terminales.
- Calidad.
- Prevención de riesgos laborales.

## Carencias habituales.

---

Las carencias fundamentales de las personas que se ofrecen para este trabajo suelen ser la falta de formación y experiencia en las patologías e intervenciones con el colectivo específico al que atiende el centro al que postulan.

### III :: CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

#### En relación con los perfiles auxiliares.

El perfil del **Auxiliar de Atención Integral en Ayuda a Domicilio**, es un perfil actualmente amplio y cuyas competencias específicas pueden variar y requerir niveles diversos de cualificación. La ocupación actual incluye tareas de atención directa a la persona dependiente junto con tareas de atención doméstica; asimismo, y en determinadas empresas, incluye la aplicación, bajo pautas prescritas por profesionales, de acciones de prevención de la pérdida y de mantenimiento de las capacidades preservadas de la persona dependiente, que requerirían un nivel de cualificación o competencial algo superior, así como la efectiva programación, pautado y seguimiento de dichas actividades por profesionales competentes; asimismo, la atención doméstica puede limitarse a tareas de limpieza y cocinado, o bien incluir aspectos como la ayuda a la organización de los aprovisionamientos, control de facturas y cuestiones administrativas, u otros. Los límites en el servicio ofertado vienen establecidos, por un lado, por la propia empresa proveedora, y por otro lado, por la asignación realizada por la administración local, en aquellas empresas que prestan el servicio por cuenta de la misma.

Asimismo, este perfil puede incluir, en la oferta de servicio de algunas empresas, el acompañamiento y asistencia a la persona dependiente en sus actividades fuera del domicilio, sea para actividades de ocio, laborales o de estudios. Este aspecto será un elemento también a seguir en el futuro, dado que en el sistema nacional de dependencia se ha previsto una ocupación, la de asistente personal para la autonomía, cuyas funciones, aún por definir en su detalle, consistirían básicamente en realizar esta asistencia personal fuera del domicilio, figura que responde asimismo a una reivindicación de asociaciones de personas discapacitadas. En cualquier caso, en la medida en que el sistema nacional de dependencia se decante por la concesión de una prestación económica a las familias demandantes de este servicio, el desarrollo de un perfil ocupacional específico para las actividades fuera del domicilio dependerá de la demanda existente en el mercado y la decisión de las empresas proveedoras de establecer dicho perfil para satisfacerla.

Por otro lado, existe una reivindicación sindical, compartida por los dos sindicatos consultados, que persigue una separación de las tareas de atención directa y de atención doméstica, de forma que los y las auxiliares de atención integral en ayuda a domicilio realicen únicamente funciones de atención personal, dejando para otros profesionales (servicios de catering, hostelería, limpieza u otros) la atención doméstica.

Las carencias fundamentales de las personas disponibles para esta ocupación son la formación específica o la experiencia específica para el desarrollo de determinadas competencias. Se trata de una ocupación fundamentalmente desarrollada por mujeres, en su mayoría con bajos niveles de cualificación, y que frecuentemente, en el sector privado, carecen de una formación específica consistente para el desarrollo de sus funciones. En general, las empresas que realizan este servicio concertado con las administraciones públicas exigen la realización de un curso de formación ocupacional de 450 horas, asociado al certificado de profesionalidad de Auxiliar de Ayuda a Domicilio del MTAS. Entre las empresas que sólo prestan su servicio en el ámbito privado, encontramos tanto personas con alguna formación como personas sin ningún tipo de formación específica asociada a la ocupación.

Por otra parte, es preciso tener en cuenta que se trata de una ocupación con un escaso reconocimiento social, y cuyo nivel de remuneración es frecuentemente cercano o poco superior al salario mínimo interprofesional. Todos estos elementos se relacionan directamente con los altos niveles de rotación existentes entre estos trabajadores y trabajadoras, así como con cierta dificultad para encontrar personas dispuestas a desempeñar esta ocupación.

Algunas propuestas relativas a estos aspectos son:

- acordar un itinerario de profesionalización específico para la ocupación. Un itinerario de

profesionalización incluye acciones de formación y situaciones profesionalizantes que permiten a una persona adquirir y desarrollar las competencias necesarias para la práctica profesional. Sería conveniente definir un itinerario formativo específico que cubra las diferentes funciones que puede ejercer el/la Auxiliar de Atención Integral en Ayuda a Domicilio, con el consenso de los actores: proveedores de servicios, administración, sindicatos, proveedores de formación, etc; incluyendo la valoración de la creación de una titulación de formación profesional de grado medio asociada a esta ocupación; asimismo sería preciso identificar las situaciones o experiencias prácticas que contribuyen a desarrollar estas competencias, y prever mecanismos de verificación y homologación de las competencias así adquiridas;

-la incorporación de las prácticas en empresa como parte de la formación asociada a esta ocupación, de manera que los y las futuros profesionales adquieran una cierta experiencia práctica, demandada en el sector;

-prever formaciones complementarias (ocupacional y continua) de actualización y profundización en determinados aspectos de la ocupación, mencionados en la ficha;

-la creación de cauces de cooperación entre las empresas y sus asociaciones por un lado, y los proveedores de formación, tanto reglada como ocupacional y continua, con objeto de ajustar los itinerarios formativos propuestos y las actividades de tipo práctico o experiencial a realizar;

-proporcionar información exhaustiva y adecuada a los y las potenciales trabajadores del sector, a través de los servicios de orientación profesional y de intermediación laboral;

-proporcionar información adecuada a la sociedad en general acerca de esta ocupación, que contribuya a la dignificación de la misma.

La ocupación **Auxiliar de Atención Integral en Centros residenciales** experimenta también cierta variabilidad en cuanto a algunas de las competencias a desarrollar, en función de las organizaciones y su nivel de desagregación de las tareas a desarrollar entre distintos profesionales. En concreto, algunos centros incluyen tareas relacionadas con la preparación de comidas o la limpieza de algunos elementos domésticos, si bien cuanto mayor es la organización menos presencia se observa de estas tareas entre las propias del Auxiliar de Atención Integral en Centros residenciales. Otro elemento característico de la ocupación es la progresiva demanda del desarrollo de competencias que contribuyan a los programas e intervenciones para la prevención, mantenimiento y desarrollo de las capacidades y el nivel de autonomía de las personas dependientes, mediante la participación de los/as Auxiliares de Atención Integral en talleres y actividades programadas por otros profesionales, tanto en el campo cognitivo como en el campo físico. De esta forma, encontramos Auxiliares que participan, siguiendo las pautas establecidas por otros profesionales, en el desarrollo de talleres o terapias funcionales (como la gerontogimnasia, la psicomotricidad, la rehabilitación funcional, el entrenamiento para las actividades de la vida diaria), o terapias socializadoras o relacionales (como la ergoterapia, la ludoterapia, la musicoterapia).

Las principales carencias en las personas disponibles en el mercado de trabajo son, una vez más, la experiencia profesional y la formación específica en el tipo de colectivo y/o patología específica que atiende el centro residencial en cada caso, así como competencias específicas asociadas a esa función de apoyo a las terapias desarrolladas en el centro. Se suele exigir, en el sector privado, una formación profesional de grado medio para el ejercicio de la ocupación, si bien no siempre es un requisito imprescindible. En este caso, aunque en menor medida que en el del Auxiliar de Atención Integral en Ayuda a Domicilio, también se observa cierta falta de reconocimiento social de la ocupación, que es preciso dignificar.

Las propuestas relativas a esta ocupación se refieren, una vez más, a:

-la incorporación de las prácticas en empresa como parte de la formación asociada a esta ocupación, de manera que los y las futuros profesionales adquieran una cierta experiencia

práctica, demandada en el sector;

-prever formaciones complementarias (ocupacional y continua) de actualización y profundización en determinados aspectos de la ocupación, mencionados en la ficha;

-la creación de cauces de cooperación entre las empresas y sus asociaciones por un lado, y los proveedores de formación, tanto reglada como ocupacional y continua, con objeto de ajustar los itinerarios formativos propuestos y las actividades de tipo práctico o experiencial a realizar;

### **En relación al Operador/a de Telesistencia.**

Una particularidad de esta ocupación es la inexistencia de un itinerario formativo reglado que conduzca a la adquisición de las competencias requeridas. Las empresas demandan profesionales con distintos itinerarios formativos, entre los que destaca, en ocasiones, la formación en el ámbito social.

Elementos especialmente relevantes de esta ocupación son la necesidad de que las personas que la desarrollan apliquen habilidades específicas para dialogar, mediante el teléfono, con personas dependientes, en su mayoría personas de edad avanzada. En este dialogo cobra especial importancia, por un lado, la detección de situaciones de dificultad o emergencia que puedan requerir de una intervención complementaria a la llamada telefónica, así como la capacidad de mantener una conversación que ofrezca, a las personas usuarias del servicio, apoyo emocional, dado que este suele ser el motivo de muchas de las llamadas recibidas en los servicios de telesistencia.

Las propuestas relativas a esta ocupación se refieren a:

-prever formaciones complementarias (ocupacional y continua) de actualización y profundización en determinados aspectos de la ocupación, mencionados en la ficha;

-la creación de cauces de cooperación entre las empresas y sus asociaciones por un lado, y los proveedores de formación, tanto reglada como ocupacional y continua, con objeto de ajustar los itinerarios formativos propuestos y las actividades de tipo práctico o experiencial a realizar;

### **En relación con los perfiles de coordinador/a.**

El elemento fundamental en el caso de los/as Coordinadores/as de servicio de ayuda a domicilio y de servicio de telesistencia es el componente gestor de la ocupación, tanto en cuanto a la gestión de personas y equipos de trabajo, como la gestión de la relación con los clientes institucionales y empresariales.

En este sentido, parece conveniente prever oferta formativa que aborde este componente, habitualmente no cubierto por las formaciones de base de las personas que ejercen estas ocupaciones, o que pueda ayudar a reforzar y sistematizar la experiencia profesional adquirida por estos/as trabajadores/as, contribuyendo a su profesionalización.

Otro elemento destacable en relación con la ocupación “**Coordinador/a de Servicio de Ayuda a Domicilio**” es la necesidad de contar con recursos que permitan definir pautas de intervención para una eventual estimulación de tipo cognitivo o funcional, para elementos relacionados con los sistemas alternativos de comunicación, u otras actuaciones dirigidas a favorecer la prevención, mantenimiento o desarrollo de las capacidades para las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria. La oferta de servicio de ayuda a domicilio puede variar en cuanto al tipo de atención ofrecida, con diversos niveles de profesionalización en los servicios prestados, que pueden ir desde una atención básicamente centrada en los aspectos higiénicos (tanto de la persona como de su entorno) a una atención más integral que favorezca de forma planificada el mantenimiento de las habilidades para las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria, o que aborde

aspectos más complejos de gestión doméstica o la vida relacional de la persona usuaria del servicio. En este sentido, parece conveniente que existan profesionales especializados que, actuando como coordinadores del servicio o de forma complementaria a esta figura, intervengan en la definición de pautas de intervención; en algunos casos, esta especialización puede ser obtenida mediante formaciones específicas y experiencia laboral.

#### **En relación con los perfiles técnicos.**

En relación con los perfiles técnicos, ya se ha comentado la potencial posibilidad de un perfil transversal, cuya posible demanda habrá que verificar a medio plazo. Por otro lado, estos perfiles, en el sector privado, pueden verse afectados por la implantación del sistema nacional de dependencia, en la medida en que, para aquellas personas que vean reconocido su derecho a una prestación (económica o de servicio) por dicho sistema, habrán sido sometidas a una valoración de su nivel de dependencia y necesidades por parte de un equipo de valoración formado por profesionales públicos. En cualquier caso, la extensión y profundidad de dicha valoración pública aún no es conocida, por lo que no podemos aventurar en qué medida esta tarea ya realizada por otros equipos puede descargar de funciones a los profesionales que trabajen en el ámbito privado. Máxime teniendo en cuenta que la implantación del sistema nacional de dependencia se va a producir en un plazo de tiempo relativamente dilatado, y que incluso cuando el mismo esté totalmente desarrollado, existirá una parte de la demanda de estos servicios que no esté cubierta por el sistema público.

A su vez, la evolución de estos perfiles, en cuanto a su especialización o polivalencia, puede verse afectada por las demandas organizativas de una mayor polivalencia, así como por la eventual postura de las asociaciones y colegios profesionales al respecto; es preciso tener en cuenta que, frente a las ocupaciones de tipo sanitario (incluidos/as los/as enfermeros/as), hotelero, logístico y administrativo presentes en estas organizaciones, las ocupaciones analizadas no cuentan con una dilatada historia en el mercado de trabajo que haya delimitado sus funciones específicas para los distintos sectores en que desarrollan su actividad.

Por otra parte, tal y como se ha reflejado en las fichas individuales, las carencias principales de las personas disponibles en el mercado de trabajo son la formación específica y de experiencia práctica en el ámbito (colectivo o patologías) específico de atención del centro en cada caso. Ello nos lleva a proponer, para los perfiles técnicos:

- la realización de formaciones complementarias de especialización, en los distintos colectivos, patologías y cuestiones mencionadas en las fichas, en forma de formación ocupacional y continua;
- la incorporación de las prácticas en empresa como parte de las formaciones de base asociadas a estas ocupaciones, de manera que los y las futuros profesionales adquieran una cierta experiencia práctica, demandada en el sector;
- la creación de cauces de cooperación entre las empresas y sus asociaciones por un lado, y los proveedores de formación, tanto reglada como ocupacional y continua, con objeto de ajustar los itinerarios formativos propuestos y las actividades de tipo práctico o experiencial a realizar;
- el seguimiento de la implantación del sistema nacional de dependencia, para prever actividades formativas y/o de revisión de las competencias a desarrollar por los profesionales implicados.

## IV :: FICHAS DE AUTOEVALUACIÓN

En este capítulo se presentan las fichas de autoevaluación para cada ocupación, con indicación del nivel de importancia de cada unidad de competencia y criterio de realización en la misma, de forma que cualquier persona pueda posicionarse en relación al mismo, evaluando de esta manera su adecuación al perfil de cada ocupación.

Los puntos negros incluidos indican la relevancia que cada competencia tiene, en general, en el perfil. La autoevaluación se realiza posicionándose en una de las cinco columnas con valores entre 1 y 5, cuya leyenda es la siguiente:

- 1- No me siento capaz de realizarlo.
- 2- Me siento capaz aunque no lo he hecho.
- 3- Lo he hecho alguna vez con resultado desigual.
- 4- Lo he hecho alguna vez, con resultado positivo.
- 5- Siempre lo hago, normalmente con resultado positivo.

De esta manera, la persona que realiza la autoevaluación puede comparar su propio perfil actual con el perfil ideal o deseable para desempeñar la ocupación.

## Ocupación

### Auxiliar de Atención Integral en Ayuda a Domicilio

Competencia general	Nivel 2 (3)				
Asistir en el domicilio a personas con necesidades especiales desarrollando acciones de atención física, psíquica y social, aplicando las estrategias y procedimientos más adecuados para mantener y mejorar su autonomía personal y sus relaciones con el entorno.					
Competencias técnicas específicas	Relevancia en la ocupación				
1- No me siento capaz de realizarlo 2- Me siento capaz aunque no lo he hecho 3- Lo he hecho alguna vez con resultado desigual 4- Lo he hecho alguna vez, con resultado positivo 5- Siempre lo hago, normalmente con resultado positivo	1	2	3	4	5
	Mi posicionamiento				
	1	2	3	4	5
<b>Desarrollar intervenciones de atención física domiciliaria dirigidas a personas con necesidad de atención socio-sanitaria.</b>					●
Mantener a las personas usuarias en correctas condiciones de higiene personal, aportando la ayuda que precisen en función de sus necesidades y del plan de intervención establecido. Asistir o realizar el aseo de la persona usuaria en baño o en cama; secar la piel con especial atención a los pliegues; hidratar la piel; cuidado e higiene de uñas; realizar el afeitado; cuidado e higiene del cabello y, en general, todas las actuaciones dirigidas a una buena higiene e imagen física de la persona usuaria.					●
Vestir y desvestir a la persona usuaria, con ropa y calzado limpio y cómodo, adecuado a sus necesidades, a la temperatura y época del año y a sus gustos.					●
Facilitar la ingesta de las comidas, respetando los ritmos y necesidades de la persona usuaria, mediante los medios adecuados, procediendo a la hidratación oral y administración de suplementos nutricionales de acuerdo con la pauta establecida en el plan individual de cuidados.					●
Realizar las movilizaciones y cambios posturales pautados y precisos, respetando los principios de higiene postural; ayudar en la deambulación en la vivienda.					●
Realizar actividades para el mantenimiento y mejora de las capacidades físicas y motoras de la persona usuaria, efectuando el acompañamiento, vigilancia y apoyo precisos a las actividades físicas y motoras, velando por el cumplimiento de las condiciones de seguridad y comodidad pautadas. Instruir a la persona usuaria para que realice de forma autónoma todas aquellas actividades físicas de que sea capaz, de acuerdo con la pauta establecida.					●
Controlar los horarios de deposiciones y asistir a la persona en las mismas en trona, baño o mediante cuñas o pañales, manteniendo a la persona usuaria en adecuadas condiciones higiénicas y procediendo a la recogida y eliminación de las excretas, de acuerdo con las necesidades de la persona usuaria y el plan establecido.				●	

	1	2	3	4	5
Controlar la ingesta de medicación oral, para que esta se adecue a la prescripción médica, en los horarios y dosis prescritas.				●	
Observar e identificar signos de cualquier posible alteración de la salud, comunicándolas a los profesionales pertinentes en el plazo más breve.					●
Aplicar técnicas de prevención de accidentes y, en su caso, de primeros auxilios, de acuerdo con el plan establecido, actuando con rapidez y eficacia y comunicando a la mayor brevedad las incidencias a los profesionales competentes.			●		
Contribuir a mantener y, en su caso, desarrollar, la autonomía de la persona usuaria, tratando de que esta realice de forma autónoma todas aquellas actividades de que sea capaz, implicándola en la realización de las actividades junto con el profesional, de acuerdo con la pauta establecida.					●
<b>Desarrollar intervenciones relacionadas con el mantenimiento, la gestión y funcionamiento de la vivienda de la persona usuaria.</b>					●
Contribuir a la adaptación del plan de intervención diseñado por el equipo profesional a las necesidades y demandas de la persona usuaria y su unidad convivencial.				●	
Preparar comidas, cumpliendo la normativa de higiene alimentaria, siguiendo las orientaciones de una dieta alimenticia adecuada para la persona usuaria y atendiendo en su caso a las prescripciones médicas acerca de dietas especiales.					●
Realizar la limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso de preparación de comidas de forma adecuada, utilizando los productos y procedimientos adecuados.				●	
Realizar actividades de mantenimiento del hogar, para conservar sus adecuadas condiciones de habitabilidad, higiene y orden. Realizar actividades de limpieza del domicilio, de acuerdo con el plan de intervención establecido. Incluye la limpieza de las dependencias utilizadas por la persona; la limpieza en máquina, tendido, recogida, doblado y planchado de la ropa; la selección y eliminación de residuos; la comprobación del estado de las llaves de gas, luz, agua, estado de los electrodomésticos; utilizando los productos y procedimientos adecuados.				●	
Organizar el espacio de la residencia habitual, aplicando las ayudas técnicas prescritas optimizando sus condiciones de accesibilidad y movilidad y previniendo riesgos potenciales de accidentes en el mismo.				●	
Colaborar en la gestión doméstica, identificando y planificando, con la persona usuaria, las necesidades de aprovisionamiento, teniendo en cuenta sus hábitos y gustos, las orientaciones establecidas por el plan de intervención en cuanto productos alimenticios, de higiene u otros, y la disponibilidad presupuestaria.				●	
Contribuir al aprovisionamiento necesario, acompañando, asistiendo o realizando por sí mismo las compras planificadas.				●	

	1	2	3	4	5
Colaborar, cuando lo requiera la persona usuaria, en los aspectos administrativos domésticos para ayudar a su resolución.			●		
Contribuir a mantener y, en su caso, desarrollar, la autonomía de la persona usuaria, tratando de que esta realice de forma autónoma todas aquellas actividades de que sea capaz, implicándola en la realización de las actividades junto con el profesional, de acuerdo con la pauta establecida.					●
<b>Desarrollar intervenciones de atención psicosocial dirigidas al entrenamiento y a la adquisición de habilidades de autonomía personal y social, de acuerdo con las pautas de intervención establecidas por los profesionales competentes.</b>					●
Preparar y mantener los espacios y los materiales en las condiciones adecuadas para favorecer la autonomía, la comunicación y la convivencia de las personas usuarias, de acuerdo con las pautas prescritas.					●
Ayudar a la persona usuaria en la realización de gestiones necesarias para la resolución de asuntos personales y relacionales, incluyendo el acceso a servicios y recursos comunitarios. Asistir a la persona usuaria en la lectura, interpretación, custodia y reacción ante la correspondencia recibida. Acompañar al usuario o realizar por su cuenta gestiones con proveedores, con la administración, los servicios médicos o bancarios, u otros; velando por los intereses de la persona usuaria, manteniendo la confidencialidad y reportando al equipo profesional competente.			●		
Orientar, motivar y acompañar a la persona usuaria para la realización de actividades de carácter preventivo y participativo en la sociedad al nivel que le sea posible, de acuerdo con las pautas prescritas.			●		
Favorecer la comunicación y la expresión de sentimientos y contribuir a la resolución de conflictos personales, manteniendo la adecuada distancia y sin implicarse en los mismos, informando a los profesionales competentes al detectar alguna anomalía, de acuerdo con las pautas prescritas.				●	
Ayudar a la persona usuaria en la realización de actividades y ejercicios tendentes a mantener su estado psicológico, su rehabilitación y nivel ocupacional, colaborando en su seguimiento e informando de su evolución, de acuerdo con las pautas prescritas.				●	
Canalizar la información referente a recursos sociales de apoyo a la situación de la persona usuaria, con el asesoramiento de los profesionales competentes, para facilitar el conocimiento y la posible integración en actividades y programas, informándole directamente o a través de solicitudes a los técnicos de los programas de actividades y servicios que puedan ser adecuados para su desenvolvimiento.		●			

Competencias transversales (compartidas con el Auxiliar de Atención Integral en Centros Residenciales)	Relevancia en la ocupación				
	1	2	3	4	5
<b>Mantener una relación fluida de colaboración con la familia y/o cuidadores principales de la persona usuaria.</b>					●
Informar y orientar, de forma coordinada con los profesionales competentes, en todos aquellos aspectos relativos a sus intervenciones, de forma que la familia y/o cuidadores principales conozcan la labor del auxiliar y sean capaces de adaptar su actuación propia a las necesidades de la persona usuaria.			●		
Recibir y transmitir información acerca de incidencias del servicio así como de la situación y evolución de la persona usuaria, de acuerdo con los protocolos de comunicación establecidos por el servicio de ayuda a domicilio.					●
Contribuir a una relación fluida entre la persona usuaria y su entorno cercano, facilitando la comunicación entre ambas partes.					●
<b>Contribuir a la planificación y seguimiento de los planes individuales de cuidados, coordinar la actividad propia con otros profesionales o servicios y contribuir a la adecuada respuesta a las necesidades de la persona usuaria.</b>				●	
Colaborar en la detección de necesidades o demandas y transmitir las a las personas y profesionales competentes implicados en la atención a la persona usuaria. Detectar situaciones de deterioro físico o posible enfermedad, demandas y necesidades especiales en relación con la gestión y mantenimiento del hogar, o provocadas por la situación de deterioro personal o del entorno familiar y/o social, y comunicarlas de acuerdo con los protocolos establecidos para su derivación a la familia, los profesionales y servicios competentes.				●	
Atender puntualmente las gestiones con las entidades sanitarias para evitar trastornos en el desenvolvimiento cotidiano de la persona usuaria.				●	
Respetar los protocolos y canales de comunicación establecidos, transmitiendo la información a los destinatarios previstos en cada caso.				●	
<b>Utilizar adecuadamente las ayudas técnicas y adaptaciones precisas, así como, eventualmente, sistemas alternativos de comunicación, de acuerdo con las pautas prescritas por los profesionales competentes.</b>				●	
Contribuir a identificar, en colaboración con los profesionales competentes, la necesidad de uso de ayudas técnicas, adaptaciones o sistemas alternativos de comunicación.				●	
Mantener en correcto estado de higiene y mantenimiento las ayudas técnicas y adaptaciones a utilizar.				●	
Utilizar las ayudas técnicas de acuerdo con los procedimientos prescritos en cada caso.				●	
Utilizar sistemas alternativos de comunicación cuando sea preciso, de acuerdo con las pautas prescritas.			●		

	1	2	3	4	5
Informar y orientar, en su caso, a la familia o entorno cercano de la persona usuaria, acerca del uso de las ayudas técnicas.				●	
<b>Aplicar adecuadamente las normas de prevención de riesgos laborales, especialmente en la movilización de las personas usuarias, en el uso de productos químicos y en la preparación de comidas.</b>					●
<b>Conocer y aplicar las normas de actuación establecidas en los protocolos de actuación en cada caso, respetando los ámbitos de actuación de las distintas personas implicadas en la atención directa y en la determinación de las intervenciones a desarrollar con la persona usuaria.</b>				●	
Habilidades de carácter comportamental	Relevancia en la ocupación				
	1	2	3	4	5
<b>Organizar, preparar y controlar</b> el propio trabajo en el domicilio de acuerdo con las pautas establecidas en el plan de intervención o plan de cuidados, distribuyendo las tareas en el tiempo de la forma más provechosa para alcanzar los objetivos diarios y a más largo plazo establecidos, y utilizando los soportes de registro y seguimiento de la actividad establecidos.				●	
<b>Controlar y manejar las propias emociones</b> de manera que no interfieran en el adecuado desarrollo de las intervenciones ni en la capacidad del profesional para llevarlas a cabo, manteniendo la estabilidad emocional. Aplicar técnicas de <b>manejo del estrés</b> , manteniendo una <b>actitud positiva</b> hacia el trabajo y hacia la persona usuaria que favorezca el adecuado desarrollo de las intervenciones.					●
Mantener una buena <b>comunicación</b> con usuarios, familia y entorno del usuario, y otros profesionales, tanto de la propia empresa como externos. Escuchar de forma activa a la persona usuaria y su entorno más cercano. Comprender e interpretar la información, sean datos, opiniones o emociones personales. Transmitir la información de forma adecuada y comprensible, ajustándose a los protocolos de comunicación establecidos.					●
<b>Colaborar</b> con otros profesionales implicados, sean auxiliares de atención integral, personal sanitario o técnico, transmitiendo y recibiendo información de acuerdo con los protocolos establecidos, de forma que la labor de todos los actores sea sinérgica y contribuya a prestar un mejor servicio a la persona usuaria.				●	
<b>Observar</b> permanentemente tanto a la persona usuaria como a su entorno físico y social, para detectar indicios de cambios en las necesidades o demandas y actuar en consecuencia. Especialmente, detectar indicios de malestar físico o enfermedad de la persona usuaria que puedan hacer necesaria la intervención de personal sanitario a corto plazo.					●
<b>Reaccionar con mesura</b> y de forma adecuada a las distintas situaciones a que puede verse expuesto el auxiliar, identificando y comprendiendo la motivación de las actuaciones de la persona usuaria y actuando de forma positiva para la resolución de situaciones difíciles.				●	

Formación	Relevancia en la ocupación				
	1	2	3	4	5
<b>Formación de base:</b>					●
Certificado de Profesionalidad “Auxiliar de ayuda a domicilio”, con una formación de 450 horas.					
Alternativamente:					
-Formación Profesional de Grado Medio, “Auxiliar de Enfermería”					
-Certificado de Profesionalidad, “Ayuda a domicilio”					
-Formación ocupacional, “Auxiliar de Clínica”					
-Formación ocupacional, “Gerocultor/a”					
<b>Formación complementaria deseable:</b>					
Técnicas de movilización.					●
Técnicas de higiene.					●
Prevención de úlceras por presión.					●
Manejo del estrés laboral.					●
Preparación de comidas, dietas.				●	
Certificado oficial de manipulador de alimentos.				●	
Atención a personas con problemas de salud mental.			●		
Atención a personas con demencias.			●		
Atención a pacientes terminales.			●		
Primeros auxilios.			●		
Modificación de conducta. Refuerzos.	●				

## Ocupación

### Auxiliar de Atención Integral en Centros Residenciales

Competencia general	Nivel 2 (3)				
Asistir a personas con necesidades especiales desarrollando acciones de atención física, psíquica y social en residencias, centros de día, pisos tutelados y otros recursos especializados no domiciliarios, aplicando las estrategias y procedimientos más adecuados para mantener y mejorar su autonomía personal y sus relaciones con el entorno.					
Competencias técnicas específicas	Relevancia en la ocupación				
1- No me siento capaz de realizarlo	1	2	3	4	5
2- Me siento capaz aunque no lo he hecho	Mi posicionamiento				
3- Lo he hecho alguna vez con resultado desigual	1	2	3	4	5
4- Lo he hecho alguna vez, con resultado positivo					
5- Siempre lo hago, normalmente con resultado positivo					
<b>Desarrollar intervenciones de atención física a personas con necesidades específicas.</b>					●
Mantener a las personas usuarias en correctas condiciones de higiene personal, aportando la ayuda que precisen en función de sus necesidades y del plan individual de cuidados establecido. Asistir o realizar el aseo de la persona usuaria en baño, ducha o en cama; secar la piel con especial atención a los pliegues; hidratar la piel; cuidado e higiene de las uñas; realizar el afeitado, higiene y cuidado del cabello y, en general, todas las actuaciones dirigidas a una buena higiene e imagen física de la persona usuaria.					●
Vestir y desvestir a la persona usuaria, con ropa y calzado limpio y cómodo, adecuado a sus necesidades, a la temperatura y época del año y a sus gustos.					●
Efectuar el acompañamiento, vigilancia y apoyo precisos a las actividades físicas y motoras de la persona usuaria, velando por el cumplimiento de las condiciones de seguridad y comodidad pautadas. Realizar las movilizaciones y cambios posturales pautados y precisos, respetando los principios de higiene postural. Ejecutar las operaciones necesarias para facilitar la correcta exploración y observación de la persona usuaria. Ayudar a la deambulación asegurando que se cumplen las indicaciones específicas del responsable del plan de cuidados.					●
Facilitar la ingesta de las comidas, respetando los ritmos y necesidades de la persona usuaria, mediante los medios adecuados (oral, por sonda), procediendo a la hidratación oral y administración de suplementos nutricionales de acuerdo con la pauta establecida en el plan individual de cuidados.					●
Preparar, bajo la supervisión de enfermeros/as, y administrar medicación por vía oral, rectal y tópica, siguiendo las pautas establecidas en el plan individual de cuidados.				●	

	1	2	3	4	5
Preparar, limpiar y controlar el aparataje y material clínico; controlar el funcionamiento de aparataje clínico, comunicando su avería; retirar el aparataje y mobiliario clínico inservible; esterilizar el material preciso, de acuerdo con los protocolos establecidos.					●
Preparar materiales para las distintas técnicas de enfermería: sondajes vesicales y nasogástricos, sueroterapia, curas, realizando la limpieza, desinfección y esterilización del instrumental y carro de curas.					●
Controlar los horarios de deposiciones y asistir a la persona en las mismas en trona, baño o mediante cuñas o pañales, manteniendo a la persona usuaria en adecuadas condiciones higiénicas y procediendo a la recogida y eliminación de las excretas, de acuerdo con las necesidades de la persona usuaria y el plan establecido.					●
Mantener el entorno de la persona usuaria en adecuadas condiciones de higiene y orden: mantener el orden y condiciones higiénicas del entorno en cuanto a intensidad de luz, nivel de ruido tolerable y ventilación adecuada; mantener en orden el armario de la persona usuaria, comunicando sus necesidades; proporcionar las medidas de seguridad necesarias a la persona usuaria para prevenir accidentes; retirar la ropa sucia de la cama y hacer la cama.					●
Realizar una observación y vigilancia continua para evitar comportamientos o actividades inadecuadas o dañinas (para sí mismas o para otras personas) de las personas usuarias.					●
Realizar los cuidados postmortem siguiendo los protocolos establecidos: higiene, retirada de sondas, amortajamiento, colocación de sudario, paso a camilla, recogida de ropa de cama y material desechable, precintado de habitaciones, actualización de registros, en colaboración con los profesionales competentes.					●
Actuar según el plan de seguridad e higiene establecido, aplicando técnicas de prevención de accidentes y, en caso necesario, de primeros auxilios.					●
<b>Desarrollar intervenciones de atención psicosocial a personas con necesidades específicas.</b>				●	
Preparar el espacio y los materiales necesarios para las intervenciones psicosociales facilitando el desenvolvimiento autónomo y la comunicación y convivencia entre las personas usuarias.				●	
Acompañar a las personas usuarias en los periodos de tiempo libre y en las actividades de ocio programadas, según pautas establecidas en el plan de intervención.				●	
Colaborar en la animación y dinamización de la vida diaria de la institución, actuando ante las situaciones de conflicto y resolviendo, a su nivel, las incidencias relacionales surgidas.				●	

	1	2	3	4	5
Colaborar en la realización de actividades de prevención de la pérdida y mantenimiento de la movilidad, asistiendo a otros profesionales y/o aplicando la programación y normas de seguridad establecidas. En actividades, grupales o individuales, tales como gerontogimnasia, psicomotricidad u otras.				●	
Ayudar a la persona usuaria en la realización de actividades y ejercicios tendentes a mantener su estado psicológico, su rehabilitación y nivel ocupacional, de acuerdo con las pautas establecidas por los profesionales competentes, colaborando en su seguimiento e informando de su evolución. Colaborar en actividades grupales o individuales tales como ergoterapia, ludoterapia, musicoterapia, habilidades sociales, u otros.				●	
Instruir a las personas usuarias sobre las habilidades básicas necesarias para su autonomía personal y social, apoyando la organización de sus actividades cotidianas y el desarrollo de sus relaciones sociales, según el programa previsto y resolviendo contingencias que se presenten, siguiendo las pautas marcadas en el plan de cuidados o plan personalizado de atención.				●	
Favorecer la comunicación y la expresión de sentimientos por parte de la persona usuaria y contribuir a la resolución de conflictos personales. Apoyar y estimular la comunicación de las personas usuarias, utilizando, si fuera preciso, sistemas alternativos de comunicación, favoreciendo las relaciones de la persona usuaria y resolviendo los problemas de los entornos comunicativos en que se insertan. Organizar y gestionar, de acuerdo con las pautas establecidas por el profesional competente, las ayudas técnicas en comunicación aumentativa y alternativa, optimizando la asignación de los mismos de acuerdo con los objetivos establecidos.				●	
Orientar a la persona usuaria en la realización de gestiones necesarias para la resolución de asuntos personales y relacionales.			●		
Detectar demandas y necesidades especiales provocadas por situaciones de deterioro personal o del entorno familiar y/o social de la persona usuaria para su derivación a los profesionales competentes.					●
Preparar y realizar salidas programadas y urgentes de la persona usuaria fuera de la institución.		●			
Prever, identificar e interpretar posibles situaciones críticas, previniendo su aparición y reaccionando ante las mismas de acuerdo con los protocolos establecidos, aplicando técnicas de contención psicológica y física y de primeros auxilios, informando a los profesionales competentes para su tratamiento cuando ello sea preciso.					●
<b>Desarrollar actividades de gestión doméstica en la institución.</b>				●	
Recoger la ropa sucia, poner la lavadora, tender, recoger, plegar y planchar la ropa, distribuyéndola en los armarios y almacenes correspondientes.				●	

	1	2	3	4	5
Preparar comidas cumpliendo la normativa de higiene alimentaria, siguiendo la programación de menús establecida por el profesional competente. Realizar la limpieza de los utensilios y equipos utilizados en el proceso de forma adecuada, utilizando los productos y procedimientos adecuados.					●
Mantener las camas de las personas usuarias en correctas condiciones de higiene y orden.					●
Realizar tareas de vigilancia y control nocturnos, utilizando los instrumentos o dispositivos disponibles en la institución, velando por la comodidad, higiene y atención a las personas usuarias durante el periodo nocturno.					●
Seleccionar los residuos en función de su destino y darles el tratamiento pautado.				●	
Colaborar con otros profesionales en la organización, en el desarrollo de las intervenciones de atención a las personas y a su entorno y en la gestión de la institución.				●	
Participar con otros profesionales implicados en la recepción y acogida de los nuevos usuarios.				●	
Utilizar de forma correcta los soportes de la institución para el registro de actividades e incidencias, transmisión de información y comunicación entre profesionales, tanto documentales como aplicativos informáticos ad hoc, haciendo constar la información pertinente y analizando la introducida por otros profesionales, con objeto de adecuar su actuación diaria a los planes, necesidades y demandas cambiantes.					●
Participar en reuniones y colaborar con el equipo de profesionales del centro, para valorar las necesidades y demandas de las personas usuarias y establecer las pautas de actuación, colaborando para garantizar el adecuado nivel de calidad de los servicios prestados y la satisfacción de las personas usuarias.					●
Hacer el seguimiento y control de los almacenes, procediendo a la recogida, preparación, reposición, mantenimiento y petición de productos necesarios como lencería, productos de higiene y limpieza u otros, de acuerdo con los protocolos establecidos.					●
Competencias transversales (compartidas con el Auxiliar de Atención Integral a Domicilio)	Relevancia en la ocupación				
	1	2	3	4	5
<b>Mantener una relación fluida de colaboración con la familia y/o cuidadores principales de la persona usuaria.</b>					●
Informar y orientar en todos aquellos aspectos relativos a sus intervenciones, en coordinación con otros profesionales, de forma que la familia y/o cuidadores principales conozcan la labor del auxiliar y sean capaces de adaptar su actuación propia a las necesidades de la persona usuaria.			●		



	1	2	3	4	5
Recibir y transmitir información acerca de incidencias del servicio así como de la situación y evolución de la persona usuaria, de acuerdo con los protocolos de comunicación establecidos por la institución.					●
Contribuir a una relación fluida entre la persona usuaria y su entorno cercano, facilitando la comunicación entre ambas partes.					●
<b>Contribuir a la planificación y seguimiento de los planes de intervención y planes individuales de cuidados, coordinar la actividad propia con otros profesionales o servicios y contribuir a la adecuada respuesta a las necesidades de la persona usuaria.</b>					●
Colaborar en la detección de necesidades o demandas y transmitir las a las personas y profesionales competentes implicados en la atención a la persona usuaria. Detectar situaciones de deterioro físico o posible enfermedad, demandas y necesidades especiales en relación con la ropa y enseres y entorno físico asignado de la persona usuaria, demandas y necesidades especiales provocadas por la situación de deterioro personal o del entorno familiar y/o social, y comunicarlas de acuerdo con los protocolos establecidos para su derivación a la familia, los profesionales y servicios competentes.					●
Colaborar en el seguimiento y evaluación de los planes de intervención y planes individuales de cuidados.					●
Respetar los protocolos y canales de comunicación establecidos, transmitiendo la información a los destinatarios previstos en cada caso: familia, profesionales, otros.					●
<b>Utilizar adecuadamente las ayudas técnicas y adaptaciones precisas, así como sistemas alternativos de comunicación.</b>				●	
Identificar, en colaboración con los profesionales competentes, la posibilidad de uso de ayudas técnicas, adaptaciones o sistemas alternativos de comunicación.					●
Mantener en correcto estado de higiene y mantenimiento las ayudas técnicas y adaptaciones a utilizar.					●
Utilizar las ayudas técnicas de acuerdo con los procedimientos en cada caso.					●
Utilizar sistemas alternativos de comunicación cuando sea preciso.				●	
Orientar, en su caso, a la familia o entorno cercano de la persona usuaria, acerca del uso de las ayudas técnicas, derivando a ésta al personal competente.		●			
<b>Aplicar adecuadamente las normas de prevención de riesgos laborales, especialmente en la movilización de las personas usuarias, en el uso de productos químicos y en la preparación y administración de comidas.</b>					●

	1	2	3	4	5
<b>Conocer y aplicar las normas de actuación establecidas en los protocolos de actuación en cada caso, respetando los ámbitos de actuación de las distintas personas implicadas en la atención directa y en la determinación de las intervenciones a desarrollar con la persona usuaria.</b>					●
Habilidades de carácter comportamental	Relevancia en la ocupación				
	1	2	3	4	5
<b>Controlar las situaciones difíciles</b> mediante técnicas de gestión de conflictos y persuasión, tanto en la atención a las personas usuarias como en la relación con las familias y otros profesionales.					●
<b>Controlar y manejar las propias emociones</b> de manera que no interfieran en el adecuado desarrollo de las intervenciones ni en la capacidad del profesional para llevarlas a cabo, manteniendo la estabilidad emocional. Aplicar técnicas de <b>manejo del estrés</b> , desarrollando la autoestima y manteniendo una <b>actitud positiva</b> hacia el trabajo y hacia la persona usuaria que favorezca el adecuado desarrollo de las intervenciones.					●
Desarrollar una <b>relación de empatía</b> con la persona usuaria, detectando sus estados de ánimo y adaptando la propia actuación con objeto de mantener una relación fluida y alcanzar los objetivos previstos en cada momento.					●
<b>Observar</b> permanentemente tanto a la persona usuaria como a su entorno físico y social, para detectar indicios de cambios en las necesidades o demandas y actuar en consecuencia. Especialmente, detectar indicios de malestar físico o enfermedad de la persona usuaria que puedan hacer necesaria la intervención de personal sanitario a corto plazo.					●
<b>Tomar la iniciativa</b> , en el marco de sus competencias, proponiendo actividades y alternativas, en los casos en que no esté establecido un protocolo de actuación o su aplicación no sea posible, manteniendo el principio de prudencia en sus actuaciones y respetando las competencias de los distintos profesionales implicados.				●	
Desarrollar un <b>trato fluido y suave</b> en la relación con las personas usuarias, practicando la escucha activa y transmitiendo tranquilidad incluso en situaciones de crisis.					●
<b>Respetar la intimidad</b> , las opiniones y decisiones de la persona usuaria.				●	

Formación	Relevancia en la ocupación				
	1	2	3	4	5
<b>Formación de base:</b>					●
Auxiliar de Enfermería, Formación Profesional de Grado Medio. Atención Sociosanitaria, Formación Profesional de Grado Medio.					
<b>Formación complementaria deseable:</b>					
Prevención de úlceras por presión.					●
Cuidados de enfermería básicos y primeros auxilios.				●	
Movilizaciones y traslados.					●
Atención a demencias, Alzheimer.					●
Atención a personas con discapacidad.					●
Contención mecánica y psicológica.				●	
Modificación de conducta. Refuerzos.				●	
Manejo del estrés.				●	
Trabajo en equipo.					●
Resolución de conflictos con familiares y personas usuarias.				●	
Cuidados especializados: traumatología, urología y otras patologías.		●			
Manejo de situaciones de crisis.			●		
Conocimiento del entorno hospitalario y recursos sociales.		●			

**Ocupación**

**Operador/a de Servicio de Teleasistencia**

**Competencia general** **Nivel 2 (3)**

Atender y ayudar a personas dependientes, que están conectadas en su domicilio o fuera de él mediante dispositivos permanentes, en su solicitud de ayuda urgente o acompañamiento, en caso de necesidad o para recibir llamadas acordadas por del equipo profesional, encaminadas a establecer, mantener e incrementar el grado de bienestar y seguridad de las personas usuarias de este servicio.

Competencias técnicas específicas	Relevancia en la ocupación				
	1	2	3	4	5
1- No me siento capaz de realizarlo					
2- Me siento capaz aunque no lo he hecho					
3- Lo he hecho alguna vez con resultado desigual					
4- Lo he hecho alguna vez, con resultado positivo					
5- Siempre lo hago, normalmente con resultado positivo					
<b>Organizar, preparar y controlar el plan de llamadas del servicio de teleasistencia, para el periodo establecido, mediante el aplicativo informático oportuno.</b>					●
Participar en la planificación y programación sistemática de servicio individualizado a cada persona usuaria, colaborando con otros profesionales, con la persona usuaria y con su entorno familiar y/o cercano.				●	
Preparar el plan de llamadas para el periodo establecido en los protocolos de actuación de la institución, en función de las fechas y horarios definidos por el equipo profesional competente.					●
Aplicar los sistemas de gestión de la calidad y eventualmente la evaluación del servicio individualizado vigentes en la entidad.			●		
<b>Atender y dar respuesta a las alarmas recibidas en los dispositivos de teleasistencia y a las llamadas de las personas usuarias, identificando sus necesidades y demandas, manteniendo una relación fluida y empática con las personas usuarias, determinando y movilizando los recursos adecuados en cada caso para dar respuesta a las mismas.</b>					●
Escuchar, atender, informar y asesorar, ante llamadas de la persona usuaria, mediante una relación fluida y una comunicación clara y adaptada, ofreciendo apoyo emocional a las personas usuarias y fomentando la utilización del servicio.					●
Determinar el motivo de la alarma o llamada, realizando las preguntas y acciones necesarias y aplicando una escucha activa y una relación empática, para identificar la necesidad o circunstancia que la produce.					●
Determinar qué acciones son necesarias realizar tras la llamada recibida, decidiendo sobre la necesidad de intervención de otros recursos o la realización de nuevas llamadas de seguimiento del estado de la persona usuaria.					●



	1	2	3	4	5
Localizar y contactar con los recursos personales de la persona usuaria (familiares, vecinos/as, amigos/as) para que atiendan su necesidad o demanda, en los casos en que sea preciso, de acuerdo con los protocolos de llamada de recursos personales.					●
Localizar y movilizar servicios de emergencia para que atiendan la necesidad o demanda, en los casos en que sea preciso, de acuerdo con los protocolos de llamada de recursos ajenos a la empresa o entidad.					●
Localizar y movilizar el equipo móvil de atención, comunicando a los profesionales competentes la necesidad o demanda detectada, para que éste se desplace al domicilio a atenderla, de acuerdo con los protocolos establecidos.					●
Contactar con la persona usuaria, su familia o entorno cercano, para realizar el seguimiento de la incidencia o emergencia registrada y proceder al cierre de la mismas.					●
Transmitir a los profesionales competentes las necesidades o demandas identificadas.					●
<b>Realizar llamadas acordadas con el equipo profesional competente, con las personas usuarias y con su entorno familiar y/o cercano, para el recordatorio de acciones, seguimiento de las personas usuarias, comunicaciones de cortesía y control del equipamiento.</b>					●
Realizar las llamadas de cortesía, seguimiento y recordatorio a las personas usuarias acordadas con el equipo profesional competente, con la persona usuaria y su entorno familiar y/o vecinal cercano, para verificar la situación de la persona usuaria así como para recordar acciones a realizar por las personas usuarias, como toma de medicamentos, asistencia a consultas o actividades de tipo sanitario, u otras.					●
Realizar llamadas para el control técnico del sistema, verificando con la persona usuaria el funcionamiento del mismo, poniendo en marcha las acciones correspondientes del servicio de mantenimiento en caso necesario o conveniente, estableciendo nuevas llamadas de control de funcionamiento del sistema y adiestrando a las personas usuarias en el manejo del servicio.					●
<b>Registrar de forma adecuada todas las actuaciones e incidencias producidas según los protocolos establecidos, mediante el aplicativo informático en uso en la entidad.</b>					●
Registrar las actuaciones, cambios e incidencias en las fichas de las personas usuarias, actualizando las mismas, de acuerdo con los criterios establecidos por el equipo profesional competente y discriminando la información relevante de la que no lo es a los efectos de su registro.			●		
Archivar los expedientes de las personas usuarias de acuerdo con los protocolos establecidos.			●		
Mantener la confidencialidad de los expedientes, respetando la intimidad de las conversaciones que se mantienen con las personas usuarias, con su entorno y con los profesionales implicados.					●

	1	2	3	4	5
Manejar las diferentes interfaces para la comunicación y localización de las personas usuarias. Utilizar correctamente el software de agendas automatizadas, los recursos de telefonía móvil, el GPS, u otros utilizados para el conocimiento de la localización de la persona usuaria del servicio así como para el establecimiento de contacto con la misma.			●		
Coordinar la propia actividad y cooperar de manera efectiva con la red de recursos sociales y sanitarios del territorio, para dar mejor y más rápida respuesta a las emergencias y atención general a las personas usuarias, manteniendo una adecuada comunicación y cooperación con los mismos.				●	
Habilidades de carácter comportamental	Relevancia en la ocupación				
	1	2	3	4	5
Realizar una <b>escucha activa</b> y mantener una <b>relación empática</b> con la persona usuaria para contribuir a una mayor confianza de ésta en el servicio, para una mejor identificación de las necesidades de la persona usuaria y para una mejor determinación de las respuestas a dichas necesidades.					●
<b>Adaptar la comunicación y servicios</b> a las necesidades diversas de personas usuarias de distinto tipo, como personas mayores, personas con discapacidad, mujeres víctimas de maltrato, u otras.					●
<b>Controlar las situaciones difíciles</b> mediante técnicas de gestión de conflictos y persuasión, encauzando tales situaciones de forma positiva.				●	
Poner en práctica recursos de <b>afrentamiento al estrés</b> para conseguir que los acontecimientos estresantes en el contexto laboral no disminuyan la calidad del trabajo y la atención a las personas usuarias.				●	
Aplicar <b>control emocional</b> , resistencia a la fatiga física y psíquica y rapidez perceptiva para llevar a cabo el trabajo de manera correcta y sin demora para ayudar a la persona usuaria con problemas.				●	
<b>Cooperar con otros profesionales</b> , internos y externos a la empresa, en la detección de necesidades y demandas y en la respuesta a las mismas, con objeto de prestar un mejor servicio a la persona usuaria.					●

Formación	Relevancia en la ocupación				
	1	2	3	4	5
<b>Formación de base:</b>					
No existe una formación reglada específica asociada a esta ocupación, aunque habitualmente el puesto suele estar ocupado por personas con titulación de grado medio relacionado con la rama de lo social. Cuando las empresas solicitan una titulación, esta suele ser la Diplomatura en Trabajo Social.					
<b>Formación complementaria deseable:</b>					
Atención a personas dependientes.				●	
Informática: ofimática a nivel de usuario.				●	
Manejo del estrés laboral.				●	
Habilidades de comunicación telefónica.					●
Primeros auxilios y técnicas de emergencias sanitarias.				●	

**Ocupación**

**Coordinador/a de Servicio de Ayuda a Domicilio**

Competencia general	Nivel 4				
Planificar, coordinar y evaluar, con otros profesionales implicados en el desarrollo y funcionamiento del servicio, las tareas a llevar a cabo y los recursos necesarios para la prestación del servicio de ayuda a domicilio.					
Competencias técnicas específicas	Relevancia en la ocupación				
1- No me siento capaz de realizarlo 2- Me siento capaz aunque no lo he hecho 3- Lo he hecho alguna vez con resultado desigual 4- Lo he hecho alguna vez, con resultado positivo 5- Siempre lo hago, normalmente con resultado positivo	1	2	3	4	5
	Mi posicionamiento				
	1	2	3	4	5
<b>Colaborar en la elaboración de ofertas de proyectos de prestación de servicios a las administraciones públicas u otras entidades que subcontraten el servicio de atención a domicilio, atendiendo a las especificaciones técnicas y administrativas establecidas y ajustando la oferta a las capacidades reales de la entidad.</b>				●	
Colaborar en el diseño y redacción de las ofertas para administraciones u organizaciones clientes, atendiendo a las especificaciones técnicas y administrativas establecidas.			●		
Mantener la relación con la administración u organización cliente, informando y revisando el plan de actuación en situaciones de normalidad y de crisis.				●	
Velar por que la prestación del servicio se ajuste a las condiciones establecidas en el contrato celebrado, en cuanto a contenido, calidad y recursos destinados al mismo.				●	
Colaborar en la elaboración de informes de seguimiento y finales sobre el servicio prestado.				●	
<b>Realizar la valoración de la demanda y necesidades de atención del futuro usuario o usuaria individual, acordando un plan de atención individualizado, o derivando a la persona solicitante hacia otros servicios propios o ajenos.</b>					●
Recabar información de la persona interesada, con su familia, cuidadores habituales o entorno cercano, informándose y analizando el nivel de autonomía de la persona interesada en las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria, enfermedades, patologías, tratamientos médicos, comportamiento social, horarios y disponibilidad de la familia y/o cuidadores habituales, roles de la familia y/o cuidadores habituales, y toda información que contribuya a identificar la necesidad y demanda específicas, mediante información facilitada por la persona interesada, la familia y/o cuidadores cercanos, así como de otros recursos como centros de salud u otros, aplicando, en su caso, escalas de valoración u otros instrumentos adecuados al caso.				●	

	1	2	3	4	5
Identificar si la empresa o entidad está en disposición de dar respuesta a la necesidad o demanda, procediendo a acordar un plan de cuidados que especifique servicios, horarios, periodicidad y condiciones económicas de los mismos que se ajuste a la misma.				●	
Definir , en colaboración con otros profesionales, las pautas de intervención, en especial en lo referido a la prevención, mantenimiento y desarrollo de las habilidades básicas e instrumentales para la vida diaria, que deberán aplicar los y las auxiliares de atención integral a domicilio.				●	
Proporcionar información sobre otro tipo de recursos, públicos y/o privados, a los que la persona interesada puede dirigirse, en caso de que la necesidad o demanda no pueda ser satisfecha por la entidad o en caso de necesitar ser completada con servicios no prestados por la misma.				●	
<b>Planificar el servicio de ayuda a domicilio, asignando el personal adecuado a los servicios a prestar en cada caso, ajustando los recursos disponibles a los servicios a cubrir de forma eficaz y eficiente, asegurándose de que todos los servicios sean prestados en el tiempo y forma acordados.</b>					●
Seleccionar el o la auxiliar de atención integral a domicilio adecuado al servicio a prestar a cada persona usuaria, teniendo en cuenta las necesidades y características de la persona usuaria, los horarios y la localización geográfica.				●	
Programar los servicios a prestar por los o las auxiliares de atención integral a domicilio ajustando las personas adecuadas para cada servicio, su disponibilidad, los horarios de los servicios a prestar , y las localizaciones geográficas, optimizando el uso de los recursos disponibles.					●
Integrar y adaptar la planificación de los servicios teniendo en cuenta la participación de otros servicios o profesionales, del ámbito público o privado, en la prestación de cuidados a la persona usuaria.				●	
Recibir y recabar información sobre eventuales modificaciones en la disponibilidad de los recursos, especialmente los y las auxiliares de atención integral, y en los servicios a prestar, por ausencia o modificación de la necesidad o demanda de la persona usuaria, reasignando los recursos precisos para prestar el servicio.					●
Reaccionar de forma rápida y eficaz ante cualquier incidencia asegurando la prestación del servicio de forma ajustada a las necesidades de la persona usuaria.					●
Utilizar los soportes o instrumentos adecuados y disponibles en la entidad, especialmente aplicativos informáticos ad hoc.					●
<b>Coordinar el equipo de trabajo de auxiliares de atención integral de ayuda a domicilio, realizar el seguimiento y evaluación del mismo, favoreciendo la buena ejecución de los servicios a prestar y unas relaciones fluidas y cooperativas entre el personal a su cargo.</b>					●

	1	2	3	4	5
Colaborar en la selección de personal auxiliar de atención integral, utilizando los recursos adecuados (como el servicio público de colocación, anuncios públicos, empresas de trabajo temporal u otros), analizando los curriculum vitae recibidos, realizando entrevistas y pruebas de selección oportunas para identificar las personas cuyo perfil y disponibilidad se ajuste a la necesidad de la entidad.				●	
Transmitir a los y las auxiliares de atención integral los horarios, localizaciones y servicios específicos a prestar en cada domicilio, proporcionando la información disponible sobre características y necesidades específicas de cada persona usuaria y proporcionando los medios de trabajo necesarios a los y las auxiliares de atención integral, tanto genéricos como adecuados a cada caso individual.					●
Recabar información de los y las auxiliares de atención integral acerca de cualquier incidencia que se produzca en los domicilios, analizando posibles modificaciones en las necesidades o condiciones de prestación de los servicios, decidiendo acerca de la conveniencia de contactar con otros profesionales, internos o externos a la entidad, para una mejor atención a la persona usuaria.					●
Recabar información de los y las auxiliares de atención integral acerca de emergencias producidas durante la prestación del servicio, procediendo a identificar el tipo de emergencia de que se trata.					●
Recabar los informes proporcionados por los y las auxiliares de atención integral sobre las tareas realizadas, analizándolos e identificando cualquier anomalía que afecte a la labor prestada por el profesional, a las necesidades o situación de la persona usuaria, adoptando las medidas correctoras oportunas en cada caso.					●
Apoyar y estimular a los y las auxiliares en su trabajo, contribuyendo a un mejor manejo de las situaciones de conflicto o de frustración que puedan experimentar y favoreciendo su implicación y motivación en el servicio prestado.					●
Favorecer un clima de trabajo positivo y de colaboración entre las personas a su cargo, y entre los profesionales implicados.					
<b>Coordinar la intervención de la entidad con la intervención, programada o no, de otros servicios y profesionales, del ámbito público y/o privado.</b>				●	
Identificar los recursos sociales y sanitarios existentes en las zonas geográficas de actuación de la entidad, y los servicios específicos prestados por los mismos, estableciendo los cauces de comunicación con las mismas y favoreciendo unas relaciones de cooperación entre ambos.			●		
Ante cualquier incidencia o emergencia comunicada por los y las auxiliares de atención integral, identificar los recursos, públicos y privados, que deberán intervenir, y contactar con los mismos transmitiendo la información disponible, para posibilitar una intervención que de respuesta a la incidencia o emergencia detectada.				●	

	1	2	3	4	5
<b>Mantener una relación fluida y cooperativa con la persona usuaria, su familia o cuidadores principales, detectando cambios en las necesidades o demandas de servicio y adoptando las medidas oportunas.</b>					●
Recabar información sobre la situación individual y familiar de la persona usuaria, respetando la sensibilidad e intimidad de las personas implicadas, y manteniendo la debida confidencialidad acerca de las comunicaciones recibidas.					●
Informar a la familia o cuidadores principales de la persona usuaria acerca de eventuales incidencias o cambios en las necesidades de la persona usuaria, y asesorar acerca de los servicios que mejor puedan dar respuesta a las mismas.			●		
Informar y orientar a la familia sobre cuidados o técnicas básicas para la atención a las personas dependientes para las actividades de la vida diaria, así como sobre eventuales ayudas técnicas convenientes o necesarias, y proveedores de las mismas.			●		
<b>Realizar el seguimiento y evaluación del servicio prestado, identificando áreas de mejora y proponiendo medidas correctoras, y emitiendo los informes pertinentes en cada caso.</b>					●
Realizar el seguimiento de horarios de presencia mediante sistemas de control técnico, llamadas telefónicas u otros.					●
Analizar los informes de los y las auxiliares de atención integral, verificando el cumplimiento de los servicios acordados.					●
Analizar la actuación de los y las auxiliares de atención integral, identificando posibles áreas de mejora y proponiendo medidas correctoras, como acciones de formación u otras.					●
Elaborar los informes oportunos de seguimiento y evaluación, para su uso interno o externo a la entidad.					●
Habilidades de carácter comportamental	Relevancia en la ocupación				
	1	2	3	4	5
Mantener una adecuada <b>comunicación</b> con los y las auxiliares de atención integral, los clientes y personas usuarias, mostrando empatía y adaptando la forma de expresión en función del destinatario de la misma. <b>Escuchar de forma activa</b> a los y las auxiliares de atención integral atendiendo a la comunicación verbal y no verbal, identificando sus estados de ánimo. Recibir y transmitir información de forma clara y concisa, por vía telefónica.					●
<b>Manejar los conflictos</b> que surgen con los y las auxiliares de atención integral, los clientes y personas usuarias, y otros servicios externos a la empresa, encauzando las situaciones de manera positiva.					●

	1	2	3	4	5
<b>Trabajar en equipo</b> con otros profesionales, orientando la propia actuación hacia objetivos comunes, interactuando, cooperando y reformulando su aportación al grupo de trabajo de acuerdo con las aportaciones de otros profesionales.					●
Controlar y <b>manejar las propias emociones</b> de manera que no interfieran en el adecuado desarrollo de las intervenciones ni en la capacidad del profesional para llevarlas a cabo, manteniendo la estabilidad emocional.					●
Aplicar técnicas de <b>manejo del estrés</b> , desarrollando la autoestima y manteniendo una actitud positiva hacia el trabajo y hacia la persona usuaria que favorezca el adecuado desarrollo de las intervenciones.					●
<b>Tomar la iniciativa</b> , en el marco de sus competencias, proponiendo actividades y alternativas, e improvisando en los casos en que no esté establecido un protocolo de actuación o su aplicación no sea posible, manteniendo el principio de prudencia en sus actuaciones y respetando las competencias de los distintos profesionales implicados.					●
Formación	Relevancia en la ocupación				
	1	2	3	4	5
<b>Formación de base:</b>					
Habitualmente, Diplomatura en Trabajo Social. También: licenciatura en psicología, pedagogía, educación social u otras del ámbito social.					●
<b>Formación complementaria deseable:</b>					
Características, contenidos y lenguaje del servicio de ayuda a domicilio.				●	
Enfermedades y patologías habituales en personas mayores.					●
Habilidades de comunicación, tanto presencial como telefónica.					●
Cuestiones laborales básicas: normativa, convenios colectivos, estatuto de los trabajadores, nóminas y seguros sociales.		●			
Informática: windows y paquete office, nivel usuario.				●	
Técnicas de selección de personal.		●			
Relaciones laborales.			●		
Ley de protección de datos personales.		●			
Sistemas de calidad.			●		
Valoración de las habilidades básicas e instrumentales para la vida diaria.					●
Programas de intervención para la prevención, mantenimiento y desarrollo de las habilidades básicas e instrumentales de la vida diaria.					●

## Ocupación

### Coordinador/a de Servicio de Teleasistencia

Competencia general	Nivel 3-4				
Programar, gestionar, coordinar y evaluar, con otros profesionales implicados en el desarrollo y funcionamiento del servicio, las tareas a llevar a cabo y los recursos necesarios para la prestación del servicio de teleasistencia.					
Competencias técnicas específicas	Relevancia en la ocupación				
1- No me siento capaz de realizarlo 2- Me siento capaz aunque no lo he hecho 3- Lo he hecho alguna vez con resultado desigual 4- Lo he hecho alguna vez, con resultado positivo 5- Siempre lo hago, normalmente con resultado positivo	1	2	3	4	5
	Mi posicionamiento				
	1	2	3	4	5
<b>Colaborar en la elaboración de ofertas de proyectos de prestación de servicios a las administraciones públicas u otras entidades que subcontraten el servicio de teleasistencia, atendiendo a las especificaciones técnicas y administrativas establecidas y ajustando la oferta a las capacidades reales de la entidad.</b>				●	
Colaborar en el diseño y redacción de las ofertas para administraciones u organizaciones clientes, atendiendo a las especificaciones técnicas y administrativas establecidas.				●	
Mantener la relación con la administración u organización cliente, informando y revisando el plan de actuación en situaciones de normalidad y de crisis.				●	
Velar por que la prestación del servicio se ajuste a las condiciones establecidas en el contrato celebrado, en cuanto a contenido, calidad y recursos destinados al mismo.				●	
Colaborar en la elaboración de informes de seguimiento y finales sobre el servicio prestado.				●	
<b>Programar y coordinar el plan de actuación del servicio, eventualmente coordinándose con otros profesionales, identificando y organizando los recursos necesarios para cada fase del servicio de teleasistencia.</b>					●
Asignar tareas a los y las teleoperadores del servicio de Teleasistencia, de acuerdo con las prioridades y las agendas de llamadas acordadas con las personas usuarias, velando por la adecuada prestación del servicio en cantidad y calidad.			●		
Gestionar, en su caso en colaboración con la persona responsable del servicio, el personal asignado al servicio, de manera que éste sea cubierto de forma adecuada y que las incidencias relacionadas con el personal no afecten al mismo.				●	

	1	2	3	4	5
Atender las sugerencias y demandas de los y las teleoperadoras, en cuanto a cuestiones laborales, proponiendo soluciones que contribuyan a un buen desarrollo del servicio y un adecuado clima laboral, en coordinación con la persona responsable del servicio.			●		
Verificar la disponibilidad de los recursos materiales necesarios para llevar a cabo el servicio, procediendo a solicitar su compra a los profesionales competentes en caso preciso y verificando su recepción y adecuación a la solicitud realizada.					●
Supervisar la toma de datos de las personas usuarias o clientes verificando la corrección de la toma de datos de acuerdo con los protocolos establecidos.				●	
Recoger y transmitir la información precisa a otros departamentos para la facturación de los servicios.				●	
<b>Colaborar en la labor comercial y de atención a los clientes y personas usuarias del servicio, definiendo planes de actuación adaptados a las necesidades y demandas de cada cliente o persona usuaria, y dando respuesta a quejas o reclamaciones de los usuarios, en colaboración con otros profesionales de la entidad.</b>					●
Atender a potenciales personas usuarias, identificando sus necesidades y demandas, en concertación con su entorno familiar y/o cercano, informando y orientando acerca del servicio prestado, sus modalidades y elementos tecnológicos utilizados, condiciones económicas, y demás elementos de interés para la persona usuaria, acordando un plan de intervención personalizado en cada caso.			●		
Atender quejas derivadas por el teleoperador o teleoperadora, procedentes del cliente o persona usuaria, mediando para alcanzar soluciones o proponiendo soluciones a las quejas o reclamaciones presentadas, de acuerdo con los protocolos establecidos.					●
<b>Colaborar en la labor de definición de nuevas modalidades de servicio posibles que aprovechen los recursos tecnológicos disponibles y atiendan a las necesidades específicas de distintos colectivos.</b>					
Identificar y valorar los recursos tecnológicos disponibles o existentes, proponiendo adaptaciones del servicio que incorporen utilidades y equipamientos nuevos que amplíen la gama de servicios y circunstancias que puedan atenderse de acuerdo con las posibilidades tecnológicas, como la teleasistencia móvil.					●
Anticipar futuras necesidades y demandas de servicio, identificando necesidades no atendidas de colectivos destinatarios del servicio actual así como otros colectivos potencialmente usuarios del servicio, y proponer modificaciones, adaptaciones o mejoras del servicio para dar mejor respuesta a las mismas, adaptándolo a los distintos colectivos y tipos de atención que se prevean.			●		

	1	2	3	4	5
<b>Controlar y evaluar de forma continua el grado de cumplimiento de los contratos así como la satisfacción de los clientes y personas usuarias con el servicio prestado, proponiendo acciones correctoras y mejoras en el servicio prestado o en su gestión para alcanzar una mejor adecuación del mismo a las necesidades y demandas de los clientes y personas usuarias.</b>					●
Recabar información de los clientes, tanto administraciones como personas usuarias individuales y sus familias o entorno cercano, acerca del nivel de cumplimiento de los contratos de servicio y de su satisfacción con el mismo.					●
Identificar áreas de mejora del servicio y proponer modificaciones, adaptaciones o mejoras del mismo para dar una mejor respuesta a las demandas y necesidades actuales de los clientes y personas usuarias.				●	
Reportar a los superiores jerárquicos y colaborar con otros profesionales de la empresa o entidad, recabando su apoyo y aprobación en aquellos elementos precisos, en todo el proceso.				●	
<b>Coordinar la actuación de la entidad con los servicios sociales y sanitarios de la zona geográfica implicados en la atención a las personas dependientes, para las acciones de derivación de usuarios y para la supervisión y evaluación permanentes.</b>					●
Identificar los servicios sociales y sanitarios existentes en las áreas geográficas de actuación del servicio y establecer canales de comunicación con los mismos.				●	
Acordar los cauces y pautas de comunicación de incidencias o emergencias, respetando las competencias de cada servicio o entidad.				●	
Cooperar en el seguimiento de los casos de incidencias o emergencias producidas, para verificar la respuesta dada y su resolución, así como para evaluar la calidad del servicio prestado, identificando posibles mejoras en las formas de intervención y cooperación.				●	
Habilidades de carácter comportamental	Relevancia en la ocupación				
	1	2	3	4	5
<b>Coordinar equipos de trabajo</b> , orientando su actuación hacia objetivos comunes y favoreciendo la cooperación entre sus miembros.			●		
<b>Trabajar en equipo</b> con otros profesionales, orientando la propia actuación hacia objetivos comunes, interactuando, cooperando y reformulando su aportación al grupo de trabajo de acuerdo con las aportaciones de otros profesionales.					●
Mantener una adecuada <b>comunicación</b> con los clientes y personas usuarias, mostrando empatía y adaptando la forma de expresión en función del destinatario de la misma.					●



## Ocupación

### Psicólogo/a en Centros de Atención a Personas Dependientes

		Nivel 4				
Competencias técnicas específicas	Relevancia en la ocupación					
	1	2	3	4	5	
	Mi posicionamiento					
	1	2	3	4	5	
<p>1- No me siento capaz de realizarlo</p> <p>2- Me siento capaz aunque no lo he hecho</p> <p>3- Lo he hecho alguna vez con resultado desigual</p> <p>4- Lo he hecho alguna vez, con resultado positivo</p> <p>5- Siempre lo hago, normalmente con resultado positivo</p>						
<p>Realizar la valoración de las capacidades, limitaciones y circunstancias de tipo cognitivo y psicológico de la persona usuaria, aplicando tests, escalas y pruebas al efecto: recoger información sobre antecedentes, situación familiar, motivos de ingreso y otros que puedan ayudar a prevenir y entender cómo va a ser el proceso de adaptación a la institución; realizar la historia de vida de la persona usuaria; realizar la valoración cognitiva identificando el estado de las funciones mentales superiores; valorar el estado de ánimo, la autopercepción de la persona ante el ingreso y estrategias que adopta.</p>					●	
<p>Planificar, programar y desarrollar intervenciones grupales e individuales para la recuperación, mantenimiento, desarrollo y prevención de la pérdida de capacidad cognitiva y para el bienestar y equilibrio psicológico de las personas usuarias, mediante técnicas de psicoestimulación adecuadas a cada caso; prestar atención individualizada a las personas usuarias ante una demanda de las mismas, por seguimiento de casos o por derivación de otros profesionales, en situaciones de normalidad o ante situaciones problemáticas, identificando las causas y circunstancias que rodean a la situación, informándose por medio de otros profesionales, desarrollando intervenciones específicas y definiendo pautas de actuación para otros profesionales o familiares implicados.</p>					●	
<p>Colaborar en el seguimiento y evaluación del proceso recuperador o asistencial de las personas usuarias junto con el equipo multidisciplinar del centro o institución, valorando la adecuación de los programas y actividades individuales y grupales, detectando incidencias o cambios en la situación cognitiva y psicológica de la persona usuaria, valorando la influencia de otras intervenciones o circunstancias en la misma (como enfermedades, tratamientos médicos u otros problemas de salud, circunstancias socio familiares, aspectos relacionales entre las personas usuarias), reformulando los objetivos, pautas de actuación e intervenciones de acuerdo con los cambios detectados, aplicando los protocolos establecidos.</p>					●	
<p>Desarrollar actuaciones de apoyo a las familias y cuidadores principales de las personas usuarias, informando, orientando y asesorando acerca de la situación de la persona usuaria y las intervenciones posibles, sus objetivos, sus modalidades y efectos esperados, apoyando a la familia y cuidadores principales en su toma de decisiones y en su proceso interacción con la persona usuaria.</p>				●		

	1	2	3	4	5
Definir pautas de actuación dirigidas a otros profesionales (auxiliares de atención integral) para el desarrollo de actividades de psicoestimulación o en caso de alteraciones de conducta, colaborar y orientar a otros profesionales para la definición y desarrollo de intervenciones en el ámbito de la animación sociocultural u otros.				●	
Participar, en colaboración con otros profesionales y familiares y cuidadores principales de las personas usuarias, en la planificación, desarrollo y evaluación de actividades dirigidas a las familias, tales como reuniones formativas, grupos de apoyo, u otros.				●	
Elaborar informes ad hoc para la dirección del centro, servicios médicos, las administraciones o la familia.				●	
Competencias técnicas transversales	Relevancia en la ocupación				
	1	2	3	4	5
<b>Controlar y manejar las propias emociones</b> de manera que no interfieran en el adecuado desarrollo de las intervenciones ni en la capacidad del profesional para llevarlas a cabo, manteniendo la estabilidad emocional.					●
<b>Colaborar</b> con otros profesionales implicados, transmitiendo y recibiendo información de acuerdo con los protocolos establecidos, de forma que la labor de todos los actores sea sinérgica y contribuya a prestar un mejor servicio a la persona usuaria.					●
<b>Motivar a las personas usuarias</b> para que participen en las actividades programadas.					●
Mantener una <b>buena comunicación</b> con los y las usuarios, respetando sus limitaciones y explotando al máximo sus posibilidades, así como con la familia y entorno del usuario y otros profesionales, tanto de la entidad como externos. <b>Escuchar de forma activa</b> a las personas usuarias y su entorno cercano.					●
Desarrollar una <b>relación de empatía</b> con la persona usuaria, detectando sus estados de ánimo y adaptando la propia actuación con objeto de mantener una relación fluida y alcanzar los objetivos previstos en cada momento.					●
<b>Tomar la iniciativa</b> , en el marco de sus competencias, proponiendo actividades y alternativas.					●



**Ocupación**

**Trabajador/a Social en Centros de Atención a Personas Dependientes**

Nivel 3-4					
Competencias técnicas específicas	Relevancia en la ocupación				
	1	2	3	4	5
	Mi posicionamiento				
	1	2	3	4	5
1- No me siento capaz de realizarlo 2- Me siento capaz aunque no lo he hecho 3- Lo he hecho alguna vez con resultado desigual 4- Lo he hecho alguna vez, con resultado positivo 5- Siempre lo hago, normalmente con resultado positivo					
Participar en la información y acogida iniciales a la persona usuaria, persona que ejerce su tutela, familia o entorno cercano, informando acerca del funcionamiento del centro, su régimen, condiciones, servicios prestados, condiciones económicas y otros elementos de interés para el futuro usuario, y recabando información básica acerca de la persona usuaria, sus necesidades y demandas.					●
Colaborar en la realización de la valoración inicial y continua de la situación personal, familiar y social de la persona usuaria, recabando los informes precisos de la persona usuaria, su familia o entorno cercano, servicios sociales y otros servicios de la administración, y todas aquellas fuentes de información precisas y legítimas que autorice la persona usuaria, su entorno cercano o personas que ejercen su tutela; analizando la información para detectar las necesidades a que deberán responder las intervenciones sociales en el centro; realizando un seguimiento permanente de la situación de la persona usuaria.					●
Participar en la definición, seguimiento y evaluación de los planes de intervención del centro o institución así como de los planes individualizados de atención a cada persona usuaria; ajustando las propuestas de intervención social propias en función del conjunto de intervenciones del centro; comunicando las propuestas de planes individualizados de atención a la persona usuaria y a su familia o entorno cercano, recabando su opinión y apoyo para los mismos; realizando en colaboración con otros profesionales evaluaciones periódicas de los programas de intervención y de los planes individualizados de atención puestos en práctica, contribuyendo con la valoración de los aspectos sociales a reformular los objetivos y pautas de actuación siempre que sea necesario.				●	
Recabar información, informar, asesorar, y eventualmente realizar las actuaciones precisas, en cuestiones relativas a la situación económica, administrativa, jurídico-legal de la persona usuaria, trámites con los servicios sanitarios, sociales, educativos o de empleo, gestión de la vivienda, seguros, ayudas públicas de diverso tipo, u otros, para favorecer la seguridad jurídica y administrativa de las personas usuarias y el adecuado uso de los recursos públicos existentes.					●



	1	2	3	4	5
Actuar como cauce de comunicación entre departamentos y profesionales, así como entre el centro y la familia o entorno cercano de la persona usuaria, y con organismos públicos y profesionales dedicados directa o indirectamente a la acción social, solicitando información y elaborando informes, mediando, si es preciso, entre las partes implicadas en situaciones de conflicto, velando por la aplicación de soluciones que contribuyan a alcanzar los objetivos marcados.			●		
En centros de atención a personas discapacitadas, informar, orientar y asesorar en cuestiones relacionadas con las actividades de las personas usuarias fuera del centro o institución, en el marco de su proceso de inserción social y ocupacional: acceso a la vivienda, al empleo, a procesos de educación y formación; favoreciendo la adecuación de los proyectos a las necesidades, demandas y capacidades de la persona usuaria.					●
Coordinar la actividad propia y la del centro o institución con servicios sociales y sanitarios comunitarios o con otras áreas administrativas en el marco de sus competencias, así como, en centros de atención a personas discapacitadas, con centros de formación, centros de empleo u otras entidades privadas, potenciando las relaciones de interés y gestionando los recursos existentes de forma que contribuyan a alcanzar los objetivos esperados.				●	
Identificar fuentes de financiación que puedan favorecer a las personas usuarias (becas, ayudas, subvenciones, pensiones y prestaciones), así como, eventualmente, para posibles actividades o inversiones a realizar en el centro o institución, analizando las condiciones y requisitos de acceso, preparando los dosieres de solicitud oportunos, manteniendo el contacto con las entidades en cuestión, realizando el seguimiento de la actividad financiada y presentado los informes preceptivos de acuerdo con las condiciones establecidas.			●		
Participar, en colaboración con otros profesionales y familiares y cuidadores principales de las personas usuarias, en la planificación, desarrollo y evaluación de actividades dirigidas a las familias, tales como reuniones formativas, grupos de apoyo, u otros.			●		
Habilidades de carácter comportamental	Relevancia en la ocupación				
	1	2	3	4	5
Mantener una <b>buena comunicación</b> con las personas usuarias, respetando sus limitaciones y explotando al máximo sus posibilidades, así como con su familia y con otros profesionales, tanto de la entidad como externos. <b>Escuchar de forma activa</b> a las personas usuarias y su entorno cercano. Comprender e interpretar la información, sean datos, opiniones o emociones personales. Transmitir la información de forma adecuada y comprensible, ajustándose a los protocolos de comunicación establecidos.					●
Desarrollar una <b>relación de empatía</b> con la persona usuaria, detectando sus estados de ánimo y adaptando la propia actuación con objeto de mantener una relación fluida y alcanzar los objetivos previstos en cada momento.					●

	1	2	3	4	5
<b>Respetar la autonomía y decisiones</b> de las personas usuarias dentro de su ámbito de autonomía.					●
<b>Controlar y manejar las propias emociones</b> de manera que no interfieran en el adecuado desarrollo de las intervenciones ni en la capacidad del profesional para llevarlas a cabo, manteniendo la estabilidad emocional.					●
<b>Trabajar en equipo</b> con otros profesionales, orientando la propia actuación hacia objetivos comunes, interactuando, cooperando y reformulando su aportación al grupo de trabajo de acuerdo con las aportaciones de otros profesionales.					●
<b>Tomar la iniciativa</b> , en el marco de sus competencias, proponiendo actividades y alternativas.					●
<b>Tomar decisiones</b> , analizando alternativas y sus ventajas y desventajas en relación con la información disponible sobre la situación y objetivos perseguidos.				●	
Formación	Relevancia en la ocupación				
	1	2	3	4	5
<b>Formación de base:</b>					
Diplomatura en trabajo social.					●
<b>Formación complementaria deseable:</b>					
Fundamentalmente formación sobre el colectivo específico de atención: gerontología, discapacidad, patologías, demencias, etc.				●	
Intervención con familias.				●	
Habilidades de comunicación.				●	
Informática.				●	
Función tutelar.				●	
Prevención de riesgos.			●		

## Ocupación

### Terapeuta Ocupacional en Centros de Atención a Personas Dependientes

		Nivel 3-4				
Competencias técnicas específicas		Relevancia en la ocupación				
		1	2	3	4	5
1- No me siento capaz de realizarlo 2- Me siento capaz aunque no lo he hecho 3- Lo he hecho alguna vez con resultado desigual 4- Lo he hecho alguna vez, con resultado positivo 5- Siempre lo hago, normalmente con resultado positivo		Mi posicionamiento				
		1	2	3	4	5
Analizar y valorar la capacidad, autonomía y limitaciones de la persona usuaria, atendiendo especialmente a la autonomía de la persona usuaria para las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria, y a sus potencialidades para la vida social, escolar, laboral y doméstica, eventualmente en colaboración con otros profesionales, mediante la observación, el uso de escalas y entrevistas con la persona usuaria y su familia o cuidadores principales o persona que ejerce la tutela.						●
Planificar y desarrollar programas e intervenciones individuales y grupales, adaptados al colectivo específico, desarrollando terapias funcionales (como la gerontogimnasia, la psicomotricidad, la rehabilitación funcional, el entrenamiento para las actividades de la vida diaria), terapias socializadoras o relacionales (como la ergoterapia, la ludoterapia, la musicoterapia), de manera que sean motivadoras y estimulantes para las personas usuarias; definiendo pautas de actuación para los y las auxiliares de atención integral en relación con la preservación y desarrollo de la autonomía para las actividades de la vida diaria.						●
Desarrollar las medidas de intervención ambiental necesarias para adaptar los espacios de forma que proporcionen un ambiente agradable, seguro, cómodo y manejable para un normal desenvolvimiento y satisfacción de las personas usuarias, actuando sobre la accesibilidad y seguridad de las instalaciones, la orientación de las personas usuarias en su interior, y el confort, identificando los elementos limitantes y proponiendo actuaciones que favorezcan la autonomía de las personas usuarias.						●
Informar, orientar y asesorar a la persona usuaria, a su familia o cuidadores principales, a la persona que ejerce su tutela o a otros profesionales, acerca de las ayudas técnicas que podrían favorecer el desenvolvimiento de la persona usuaria en su vida diaria, tanto en el centro o institución como en el domicilio o en otros lugares. En centros residenciales, establecer pautas para utilizar adaptaciones o ayudas técnicas, gestionar la solicitud de las mismas con los departamentos correspondientes, colaborando e informando a otros profesionales implicados sobre su utilidad y forma de uso.					●	

	1	2	3	4	5
Colaborar en el seguimiento y evaluación del proceso recuperador o asistencial de las personas usuarias junto con el equipo multidisciplinar del centro o institución, valorando la adecuación de los programas y actividades individuales y grupales a las necesidades detectadas y objetivos marcados, detectando incidencias o cambios en la capacidad, potencialidad y limitaciones de la persona usuaria, reformulando los objetivos, pautas de actuación e intervenciones de acuerdo con los cambios detectados, aplicando los protocolos establecidos.				●	
Participar, en colaboración con otros profesionales y familiares y cuidadores principales de las personas usuarias, en la planificación, desarrollo y evaluación de actividades dirigidas a las familias, tales como reuniones formativas, grupos de apoyo, u otros.			●		
Habilidades de carácter comportamental	Relevancia en la ocupación				
	1	2	3	4	5
<b>Controlar y manejar las propias emociones</b> de manera que no interfieran en el adecuado desarrollo de las intervenciones ni en la capacidad del profesional para llevarlas a cabo, manteniendo la estabilidad emocional. Aplicar técnicas de <b>manejo del estrés</b> , manteniendo una <b>actitud positiva</b> hacia el trabajo y hacia la persona usuaria que favorezca el adecuado desarrollo de las intervenciones.				●	
<b>Colaborar con otros profesionales</b> implicados, transmitiendo y recibiendo información de acuerdo con los protocolos establecidos, de forma que la labor de todos los actores sea sinérgica y contribuya a prestar un mejor servicio a la persona usuaria.				●	
<b>Motivar a las personas usuarias</b> para que participen en las actividades programadas.				●	
Mantener una <b>buena comunicación</b> con los y las usuarios, respetando sus limitaciones y explotando al máximo sus posibilidades, así como con la familia y entorno del usuario y otros profesionales, tanto de la entidad como externos. <b>Escuchar de forma activa</b> a las personas usuarias y su entorno cercano.				●	
Desarrollar una <b>relación de empatía</b> con la persona usuaria, detectando sus estados de ánimo y adaptando la propia actuación con objeto de mantener una relación fluida y alcanzar los objetivos previstos en cada momento.				●	
<b>Tomar la iniciativa</b> , en el marco de sus competencias, proponiendo actividades y alternativas. Formación.					●



**Ocupación**

**Animador/a Sociocultural en Centros de Atención a Personas Dependientes**

		<b>Nivel 3</b>				
Competencias técnicas específicas		Relevancia en la ocupación				
		1	2	3	4	5
		Mi posicionamiento				
		1	2	3	4	5
1- No me siento capaz de realizarlo 2- Me siento capaz aunque no lo he hecho 3- Lo he hecho alguna vez con resultado desigual 4- Lo he hecho alguna vez, con resultado positivo 5- Siempre lo hago, normalmente con resultado positivo						
Planificar, desarrollar y evaluar programas e intervenciones individuales y grupales de animación que fomenten el desarrollo integral de la persona usuaria mediante la acción lúdico educativa. Diseñar y desarrollar, en colaboración con otros profesionales, actividades adaptadas al colectivo específico, como la gerontogimnasia, o la psicomotricidad, la ergoterapia, la ludoterapia, la musicoterapia, la psicoestimulación, la orientación a la realidad, los grupos de conversación, la terapia de reminiscencias, así como otras actividades de conocimiento e interacción con el entorno, de manera que sean motivadoras y estimulantes para las personas usuarias, elaborando proyectos y presupuestos para dichas intervenciones, realizando el seguimiento de las mismas y reformulando los objetivos y modalidades para adaptarlos a las necesidades cambiantes.					●	
Motivar a las personas usuarias para que participen en las mismas, adaptando las actividades a los niveles de autonomía y capacidad de las personas usuarias, identificando alternativas de trabajo para grupos de personas con distintos niveles de autonomía y capacidad, desarrollando ante las personas usuarias argumentos y actitudes que favorezcan la participación de éstos.						●
Colaborar con otros profesionales para integrar los programas e intervenciones propias en la actividad general del centro o institución, cooperando para definir objetivos y pautas de actuación individualizadas y grupales para las personas usuarias, coordinando la actividad propia con la de otros profesionales en la persecución de objetivos comunes y definiendo pautas de actuación para los y las auxiliares de atención integral en relación con la realización de las actividades de animación sociocultural.						●
Identificar y actuar frente a situaciones problemáticas como dificultades en las relaciones entre las personas usuarias, incidencia de la medicación en su comportamiento, empeoramiento de las patologías u otras, analizando la situación e identificando los límites que impone y las posibilidades de actuación, informándose con otros profesionales implicados y adaptando la intervención a cada circunstancia.					●	

	1	2	3	4	5
Identificar los recursos socio-comunitarios existentes en el entorno del centro o institución, así como su oferta y la adecuación de la misma a los objetivos de los planes de intervención del centro o institución, estableciendo los cauces de colaboración adecuados en cada caso; programar, supervisar y controlar actividades e intervenciones, en colaboración con la dirección del centro y con entidades colaboradoras del entorno socio-comunitario, tales como programas de voluntariado de ONGs, centros sociales u otros, informando a las personas usuarias de las actividades previstas y favoreciendo su participación en las mismas.		●			
Habilidades de carácter comportamental	Relevancia en la ocupación				
	1	2	3	4	5
Mantener una buena <b>comunicación</b> con usuarios, familia y entorno del usuario, y otros profesionales, tanto de la propia empresa como externos. Escuchar de forma activa a la persona usuaria y su entorno más cercano. Comprender e interpretar la información, sean datos, opiniones o emociones personales. Transmitir la información de forma adecuada y comprensible, ajustándose a los protocolos de comunicación establecidos.					●
Desarrollar una <b>relación de empatía</b> con la persona usuaria, detectando sus estados de ánimo y adaptando la propia actuación con objeto de mantener una relación fluida y alcanzar los objetivos previstos en cada momento.					●
<b>Respetar la capacidad</b> , autonomía y decisiones de las personas usuarias.					●
<b>Controlar y manejar las propias emociones</b> de manera que no interfieran en el adecuado desarrollo de las intervenciones ni en la capacidad del profesional para llevarlas a cabo, manteniendo la estabilidad emocional. Aplicar técnicas de <b>manejo del estrés</b> , desarrollando la autoestima y manteniendo una <b>actitud positiva</b> hacia el trabajo y hacia la persona usuaria que favorezca el adecuado desarrollo de las intervenciones.					●

Formación	Relevancia en la ocupación				
	1	2	3	4	5
<b>Formación de base</b>					
Frecuentemente se trata de personas que han realizado una formación ocupacional o continua de cierta amplitud en la materia. Asimismo, algunas personas que desarrollan esta actividad tienen una formación de base en el ámbito social: Diplomatura en Trabajo Social, Diplomatura en Educación Social, Licenciatura en Psicología, Licenciatura en Pedagogía.			●		
<b>Formación complementaria deseable:</b>					
Animación sociocultural.				●	
Geriatría.					●
Discapacidad.				●	
Demencias.				●	
Dinámicas de grupo.					●
Habilidades sociales.					●
Prevención de riesgos.				●	

## Ocupación

### Enfermero/a en Centros de Atención a Personas Dependientes

		Nivel 3-4				
Competencias técnicas específicas	Relevancia en la ocupación					
	1	2	3	4	5	
1- No me siento capaz de realizarlo 2- Me siento capaz aunque no lo he hecho 3- Lo he hecho alguna vez con resultado desigual 4- Lo he hecho alguna vez, con resultado positivo 5- Siempre lo hago, normalmente con resultado positivo	Mi posicionamiento					
	1	2	3	4	5	
Participar en la información y acogida iniciales a la persona usuaria, persona que ejerce su tutela, familia o entorno cercano, informando acerca del funcionamiento del centro, su régimen, condiciones, servicios prestados u otros elementos de interés para el futuro usuario, y recabando información básica acerca de la persona usuaria, sus necesidades y demandas.		●				
Colaborar en la realización de la valoración inicial y continua de la situación, necesidades y demandas de la persona usuaria, participando en la definición, seguimiento y adaptación permanente del plan individualizado de cuidados a aplicar, recabando los informes precisos de la persona usuaria, su familia o entorno cercano, servicios sanitarios, y todas aquellas fuentes de información precisas y legítimas que autorice la persona usuaria, su entorno cercano o personas que ejercen su tutela; analizando y compartiendo con otros profesionales la información necesaria para llevar a cabo intervenciones sanitarias eficaces y continuas; registrando la información en los soportes adecuados y según los protocolos establecidos; valorar e interpretar, con instrumentos estándares enfermeros, en función de las respuestas humanas identificadas, detectando situaciones de riesgo y potenciando su prevención, e interviniendo sobre los patrones de comportamiento inapropiados en cuestiones de salud y enfermedad para su resolución.					●	
Realizar actividades propias de enfermería en control del individuo sano, de la persona hipertensa, diabética o con otras patologías, detectando de forma precoz problemas de salud de la persona usuaria y solicitando consulta médica de forma inmediata, controlar y vigilar procesos agudos y procesos crónicos, atender las situaciones de urgencia llevando a cabo las técnicas oportunas según pauta médica o siguiendo los protocolos establecidos en ausencia de facultativo, valoración y cuidados de enfermería al enfermo terminal, realización de cuidados postmortem según el protocolo del centro, valoración y cuidados de enfermería a personas con patologías mentales, Alzheimer y otras demencias, inmunizaciones, u otras.					●	
Proporcionar cuidados de enfermería directos, aplicando las técnicas oportunas, como administrar alimentación por distintos medios, administrar sueroterapia, insulina, realizar sondajes, prevenir la aparición de heridas y úlceras cutáneas, valorar las úlceras por presión, realizar curas, realizar suturas y retirarlas, realizar vendajes, preparar y administrar medicación prescrita por el médico, administrar oxigenoterapia, enemas, realizar electrocardiogramas, entre otros.					●	

	1	2	3	4	5
Supervisar, organizar y coordinar el trabajo de un grupo de auxiliares de atención integral en recursos especializados, asegurándose de que se cumplen tareas y horarios, controlando y supervisando los cuidados de enfermería realizados por otras personas, controlando el mobiliario clínico y material general, verificando la disponibilidad de existencias de medicación y material y realizando los pedidos oportunos, de acuerdo con los protocolos establecidos, recibiendo y atendiendo a la información transmitida por los y las auxiliares de atención integral acerca de incidencias o cambios en el estado de las personas usuarias.					●
Participar en la educación para la salud de la persona usuaria, contribuyendo a identificar las actuaciones que la persona puede hacer de forma autónoma y en las que deberá ser asistida, favoreciendo su actuación autónoma.			●		
Competencias técnicas transversales	Relevancia en la ocupación				
	1	2	3	4	5
<b>Observar</b> permanentemente a la persona usuaria como a su entorno físico y social, para detectar indicios de cambios en las necesidades o demandas y actuar en consecuencia.					●
Desarrollar una <b>relación de empatía</b> con la persona usuaria, detectando sus estados de ánimo y adaptando la propia actuación con objeto de mantener una relación fluida y alcanzar los objetivos previstos en cada momento.					●
<b>Tomar la iniciativa</b> , en el marco de sus competencias, proponiendo actividades y alternativas, manteniendo el principio de prudencia en sus actuaciones y respetando las competencias de los distintos profesionales implicados.				●	
<b>Coordinar equipos de trabajo</b> , orientando su actuación hacia objetivos comunes y favoreciendo la cooperación entre sus miembros.					●
<b>Trabajar en equipo</b> con otros profesionales, orientando la propia actuación hacia objetivos comunes, interactuando, cooperando y reformulando su aportación al grupo de trabajo de acuerdo con las aportaciones de otros profesionales.					●
<b>Controlar y manejar las propias emociones</b> de manera que no interfieran en el adecuado desarrollo de las intervenciones ni en la capacidad del profesional para llevarlas a cabo, manteniendo la estabilidad emocional. Aplicar técnicas de <b>manejo del estrés</b> , manteniendo una <b>actitud positiva</b> hacia el trabajo y hacia la persona usuaria que favorezca el adecuado desarrollo de las intervenciones.				●	





## PERSONAS ENTREVISTADAS

---

Antonio Corripio, AC Servicios, Director.

---

Mónica Zurrón, Residencia Mapfre Oviedo, Directora.

---

Rafael Alonso, Residencia Mixta Gijón, Director.

---

María José Balbuena, Residencia Mixta Gijón, Coordinadora de Enfermería.

---

José García, Residencia Mixta Gijón, Trabajador Social.

---

Pilar Agüera, Residencia Mixta Gijón, Terapeuta Ocupacional.

---

Andrea Nosti, María Pilar Fernández, Ángela Sanguino,  
Residencia Mixta Gijón, Animadoras Socioculturales.

---

Mónica Fernández, Residencia Mixta Gijón, Psicóloga.

---

Graciela Vázquez, Eulen, Coordinadora del Servicio de Ayuda a Domicilio.

---

Estefanía Ruiz, Eulen, Responsable del Servicio de Ayuda a Domicilio.

---

Asunción Veloso, Eulen, Responsable nacional del Servicio de Teleasistencia.

---

María Jesús Cancio, Azvase, Técnico de Proyectos y Coordinadora de Servicios.

---

Manuel García, Sanatorio Marítimo, Director administrativo.

---

Eloy Castelo, Sanatorio Marítimo, Responsable de Residencia.

---

Belén Basterrechea, Sanatorio Marítimo, Psicóloga.

---

Santiago Ablanado, Sanatorio Marítimo, Trabajador Social.

---

María Jesús García, Sanatorio Marítimo, Supervisora de Planta.

---

Raúl Cantero, Sanatorio Marítimo, Jefe de Talleres.

---

Roberto González, Agisdem, Director.

---

María Cancelo, L'Arguma, Directora.

---

Oscar Fresno, Residencia Covadonga, Director.

---

Rubén Castaño, Residencia Covadonga, Enfermero y Animador Sociocultural.

---

Julia María Toribio, Residencia Covadonga, Gerocultora.

---

Fernando García, Sasspa Assistance, Director.

---

Carmen Trigo, Centro Residencial La Arboleya, Directora.

---

Rosa Velásquez, Centro Residencial La Arboleya, Psicóloga.

---

Noelia Álvarez, Centro Residencial La Arboleya, Coordinadora de alojamientos.

---

Ignacio Díaz, Centro Gerontológico Costa Verde, Director.

---

Ana Muñiz, Secretaria de Igualdad de Unión General de Trabajadores de Asturias.

---

Ángeles Alegre, Secretaria de Política Social de Comisiones Obreras de Asturias.

---

Juanjo Palacios, Responsable de Migraciones y Asuntos Sociales de la Secretaría  
de Política Social de Comisiones Obreras de Asturias.

---





