



## **SSCG10. Coordinación y gestión de servicios de atención domiciliaria**

**Sku:** PDG\_SSCG10

**Horas:** 280

### **OBJETIVOS**

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

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

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

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

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

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

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

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

### **CONTENIDOS**

## **Módulo 1. Sistema de salud y social, y modelos de organización de servicios de atención domiciliaria**

Descripción de los servicios en el territorio

- Servicios sociales
- Servicios de Atención Domiciliaria
- Servicios de salud Integración y coordinación de servicios

Análisis del mercado y las tendencias en la sociedad

- Necesidades
- Expectativas
- Oferta

Clasificación de modelos de organización de servicios de atención domiciliaria

- Modelos de organización
- Sistemas de coordinación
- Servicios de atención domiciliaria

Distinción de modelos de organización de otros servicios relacionados

- Servicios sociales básicos
- Servicios sociales comunitarios
- Sistema de salud
- Sistema social

Relación de contratos programa con entidades vinculadas

- Departamento de Salud
- Departamento de Bienestar y Familias
- Ayuntamientos
- Consejos Comarcales

## **Módulo 2. Planificación estratégica de servicios de atención domiciliaria**

Síntesis de información para la planificación estratégica

- Análisis de factores externos e internos
- Plan estratégico
- Contrato programa
- Organización y priorización

Aplicación de herramientas de análisis

- DAFO
- CAME
- CMBAS

- 5 F
- Porter

Elección de criterios para la definición de distintos elementos de la planificación

- Objetivos
- Indicadores
- Creación de cuadros de mando

Uso de información para la toma de decisiones

- Fuentes de información
- Estrategias para la toma de decisiones

Especificaciones de finanzas para no financieros

- Análisis cuenta de explotación
- Análisis Balance
- Análisis cuenta de resultados
- Comparativa interanual
- Elaboración del presupuesto

Caracterización de la cartera de servicios y productos

- Definición
- Diseño
- Oferta
- Lanzamiento

Aplicación de la orientación estratégica de los servicios

- Orientación al cliente y a la persona

Reconstrucción de la comercialización, marketing y comunicación de los servicios: de la mirada consultiva al diagnóstico propositivo

- Análisis oferta existente
- Creación cartera de servicios
- Diseño estrategia comercial y elaboración propuesta de valor
- Diseño campaña comunicativa

### **Módulo 3. Atención centrada en la persona**

Implementación del modelo de atención integrada centrada en la persona

- Modelo de AICP
- Personas involucradas: rol, compromiso, derechos y obligaciones
- El sistema: administración y organizaciones

Integración de la visión salud, social, comunitaria, judicial y otras de servicios sociales y de atención a las personas

- Coordinación salud y social
- Relación con servicios judiciales y penitenciarios
- Cooperación con instrumentos comunitarios del entorno
- Vínculo con servicios sociales del municipio y la comarca

Definición de conceptos relacionados

- Envejecimiento
- Dependencia
- Cronicidad

Descripción de la asistencia funcional integral en la complejidad

- Conocimiento de los requisitos vinculados a la complejidad
- Puesta en marcha de servicios integrales
- Asistencia funcional centrada en las personas

Detección de las necesidades para la prestación de los servicios

- Aplicación de mesas para la detección de necesidades
- Identificación de expectativas y posibilidades del entorno personal y social

Especificaciones de la Atención Integral Social y Sanitaria (AISS)

- Concepto AISS
- Roles y funciones asociados
- Atención coordinada e integral

#### **Módulo 4. Atención e intervención domiciliaria**

Análisis de los derechos y deberes de la ciudadanía

- Carta de derechos y deberes
- Accesibilidad
- Universalidad

Identificación de situaciones de riesgo

- Maltrato y violencia machista
- Maltrato de los ascendentes
- Maltrato en el entorno social

Clasificación de protocolos de detección de maltratos a la gente mayor

- Protocolos de maltrato y violencia machista
- Protocolos de maltrato de los ascendentes
- Protocolos de maltrato en el entorno social

## Síntesis de conceptos relacionados

- Desigualdades sociales
- Vulnerabilidad
- Inclusión
- Diversidad
- Pobreza energética
- Personas con discapacidad y enfermedad mental

## Caracterización de la coordinación con diferentes agentes del municipio

- Sociales
- De salud
- Otros

## Ejecución de visitas técnicas e intervención en domicilios, ayuntamientos y otras instituciones

- Gestión de la agenda de visitas
- Realización de visitas técnicas: revisión, evaluación e inspección
- Intervención en domicilios, residencias y otras instituciones

## **Módulo 5. Coordinación y gestión del equipo de atención domiciliaria**

### Descripción del marco jurídico y normativo en la prestación de servicios

- Órdenes de alejamiento
- Incapacitaciones
- Maltratos

### Interpretación de los diferentes estados psicológicos de la persona atendida

- Tipos de estados psicológicos
- Síntomas y pistas para la identificación
- Herramientas para la interpretación de los estados psicológicos

### Análisis de las tendencias en la provisión y organización de los servicios

- Revisión de la oferta del territorio
- Observación y monitoreo de organizaciones de referencia
- Documentación y aprendizaje de las tendencias

### Gestión por procesos

- Compras y provisión de servicios
- Recursos
- Personas

### Aplicación de metodologías ágiles

- Eficiencia operativa: Lean

Formulación y seguimiento con indicadores

- Creación de un cuadro de KPIs asociado al Plan Estratégico y de Acción
- Seguimiento y monitoreo de éstos

Revisión de documentos y mantenimiento de información al sistema

- Elaboración de documentos
- Reporting y validación de información al sistema

Aplicación de matrices para la toma de decisiones

- Conocimiento de matrices para toma de decisiones
- Análisis modal causa raíz

Aplicación de herramientas para la planificación de la implementación y puesta en marcha de la solución desarrollada

- Uso de herramientas digitales

## **Módulo 6 Liderazgo, gestión de personas y equipos**

Análisis del liderazgo, ética y valores

- Diferencia entre Liderazgo y Gestión
- Compromiso ético
- Responsabilidad y valores

Observación del Rol y autoconocimiento

- Expectativas de rol
- Identificación personal en relación a las expectativas
- Fortalezas y áreas de mejora
- Estrategias para potenciar el autodesarrollo

Identificación de normativas de acreditación de centro

- Normativas autonómicas
- Normativas estatales

Supervisión y control de la actividad de los PAD

- Seguimiento de la actividad de los PAD
- Encargos, supervisión y feedback de su función
- Gestión de los errores
- Compromiso, confianza y hacer equipo

Selección, evaluación, formación y desarrollo de personas y equipos

- Realización de entrevistas de selección de nuevas personas
- Ejecución de conversaciones de evaluación del rendimiento de las personas
- Promoción de hábitos de aprendizaje en el equipo desde el día a día
- Establecimiento de planes de acompañamiento para el desarrollo de las personas y el equipo

#### Identificación de normativas, relaciones laborales y convenio laboral

- Convenio laboral específico de SAD
- Normativas aplicables a servicios de SAD: protección de datos, prevención de riesgos laborales, entre otros

#### Gestión de la diversidad

- Integración y multiculturalidad en el equipo

#### Evaluación y gestión de equipos

- Establecimiento de indicadores de rendimiento y potencial
- Creación de un mapa del talento
- Evaluación y establecimiento de planes de acción y mejora

#### Análisis del trabajo de equipo en red

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

### **Módulo 7. Calidad y seguridad centrada en la persona**

#### Elaboración y revisión de protocolos, procedimientos y planes de acción asociados

- Elaboración de checklist
- Criterios para la elaboración y revisión de protocolos y procedimientos
- Creación de estándares
- Documentación y planes de acción asociados

#### Detección y propuesta de acciones de mejora

- Revisión de errores y eventos adversos
- Encuestas de satisfacción y de mejora
- Elaboración de planes de mejora y planes de acción

#### Descripción de conocimientos y metodología de la calidad

- ISO
- UNE específica en atención domiciliaria

#### Gestión de errores

- Análisis AMFE y causa-raíz

- Herramientas de notificación de eventos adversos
- Análisis de la viabilidad de soluciones
- Cultura del error en el equipo

#### Observación de la seguridad de los pacientes

- Protocolos y gestión de riesgos en domicilio
- Seguimiento

#### Clasificación de víctimas

- Primeras
- Segundas
- Terceras

#### Clasificación de la Sostenibilidad

- Gestión de residuos
- Criterios de selección de proveedores

### **Módulo 8. Innovación, digitalización y experiencia de la persona atendida**

#### Descripción de tecnologías centradas en las personas, y transformación digital

- Facilitadores tecnológicos 4.0
- Aplicación de las tecnologías en la atención de las personas
- Innovación desde las TIC aplicada a los servicios sociales

#### Innovación en las organizaciones y equipos

- Gestión de la innovación: oportunidades y obstáculos
- Metodologías: Design Thinking, Patient Journey, Mapas de Empatía
- Procesos de innovación: convergentes y divergentes

#### Aplicación de la creatividad y gestión del conocimiento

- Técnicas y herramientas para fomentar la creatividad
- Gestión del conocimiento en el equipo

#### Aplicación de tecnologías en los servicios y la comunicación a las personas

- Monitoreo y seguimiento remoto de personas atendidas
- Comunicación remota y herramientas
- Asistentes virtuales

#### Interpretación de tendencias: programas y proyectos actuales y de futuro en las TIC para servicios de salud y social aplicados a la atención domiciliaria

- Monitoreo de personas
- Asistentes virtuales



- Domótica
- Otros