



## PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

### CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

#### UNIDAD DE COMPETENCIA “UC1425\_2: Aplicar herramientas telemáticas y habilidades sociales para la prestación del servicio de teleasistencia”

#### LEA ATENTAMENTE LAS INSTRUCCIONES

---

Conteste a este cuestionario de **FORMA SINCERA**. La información recogida en él tiene **CARÁCTER RESERVADO**, al estar protegida por lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional de la “UC1425\_2: Aplicar herramientas telemáticas y habilidades sociales para la prestación del servicio de teleasistencia”.

No se preocupe, con independencia del resultado de esta autoevaluación, Ud. **TIENE DERECHO A PARTICIPAR EN EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN**, siempre que cumpla los requisitos de la convocatoria.

Nombre y apellidos del trabajador/a: NIF:	Firma:
Nombre y apellidos del asesor/a: NIF:	Firma:

## INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO:

Las actividades profesionales aparecen ordenadas en bloques desde el número 1 en adelante. Cada uno de los bloques agrupa una serie de actividades más simples (subactividades) numeradas con 1.1., 1.2.,..., en adelante.

Lea atentamente la actividad profesional con que comienza cada bloque y a continuación las subactividades que agrupa. Marque con una cruz, en los cuadrados disponibles, el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de cada una de ellas. Dichos indicadores son los siguientes:

1. No sé hacerlo.
2. Lo puedo hacer con ayuda.
3. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda.
4. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda, e incluso podría formar a otro trabajador o trabajadora.

<b>1: Dar atención a las demandas de las personas usuarias del servicio de teleasistencia manejando las herramientas telemáticas que permitan realizar la comunicación y gestión de llamadas.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Introducir la contraseña personal e intransferible de acceso al software y sistema de teleasistencia en la herramienta telemática para dar comienzo a su turno de actuación, teniendo acceso a los datos del expediente de la persona usuaria y manteniendo la confidencialidad de los mismos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2: Manejar las herramientas telemáticas utilizadas para garantizar la comunicación con la persona usuaria ante cualquier incidencia o contingencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3: Utilizar el software de teleasistencia en la gestión y atención de demandas (tales como alarmas y agendas) de las personas usuarias, garantizando la respuesta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4: Aplicar las normas de higiene, ergonomía y comunicación para prevenir riesgos sobre su salud y del resto del equipo, transmitiendo a la persona responsable cualquier incidencia o anomalía.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>2: Facilitar la comunicación con las personas usuarias y los organismos relacionados con la movilización de recursos, utilizando técnicas comunicativas para favorecer la prestación de servicio.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Identificar los servicios de intervención de la teleasistencia domiciliar en función del tipo de asistencia y sus características, así como a las personas del equipo multidisciplinar, para prestar el servicio a la persona que llama.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2: Aplicar las habilidades socioemocionales en el transcurso de la relación con la persona usuaria fomentando su regulación emocional.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3: Emplear las habilidades de escucha activa y de transmisión de información para favorecer la comunicación, utilizando las técnicas acordes a cada situación (violencia de género, situación de soledad, entre otras).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4: Recoger la opinión de la persona usuaria mediante entrevista telefónica para facilitar propuestas y alternativas en caso necesario, respetando a la persona y garantizando una actuación profesional.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5: Mantener la confidencialidad de la información obtenida (violencia de género, situación de soledad, entre otros) en todo momento, impidiendo el acceso o uso no autorizado a los datos para preservar el derecho a la intimidad de las personas usuarias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>3: Afrontar las situaciones de crisis generadas en el servicio de teleasistencia empleando habilidades psicosociales para permitir la atención telefónica.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Atender las situaciones críticas aplicando la actuación según el caso (caídas, sanitarias, entre otras) para garantizar una respuesta rápida y eficaz a la persona usuaria.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2: Aplicar las técnicas de control de estrés identificando las situaciones de crisis para garantizar el funcionamiento del servicio y estado emocional del y la profesional.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3: Resolver la ausencia de habilidades psicosociales ante determinadas situaciones transmitiéndola a la persona responsable para dar respuesta a esta situación y garantizar la eficacia del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>3: Afrontar las situaciones de crisis generadas en el servicio de teleasistencia empleando habilidades psicosociales para permitir la atención telefónica.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4

<b>4: Facilitar la prestación del servicio de teleasistencia manejando las habilidades de trabajo en equipo, para fomentar la comunicación horizontal y vertical en el mismo.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.1: Fomentar la cooperación con el equipo para dar respuesta a la persona usuaria utilizando la experiencia y el apoyo de todos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2: Mantener el espacio físico ordenado, organizando ergonómicamente sus elementos (mobiliario, material de oficina, entre otros) para facilitar el desempeño del trabajo del turno siguiente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3: Transmitir las incidencias diarias al equipo para resolver las situaciones de manera colectiva creando nuevos procesos de trabajo y protocolos de actuación si fuera necesario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4: Intercambiar la información con el equipo de trabajo, participando activamente, para tratar las incidencias y favorecer su seguimiento y resolución.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5: Registrar las incidencias del turno de trabajo anotándolas en la aplicación informática para su posterior comprobación y seguimiento en caso necesario, por parte del siguiente turno, llevando a cabo una actuación coordinada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.6: Transmitir las propuestas de mejora a las personas responsables, para promover la calidad y evolución continua del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>5: Realizar intervenciones de asistencia domiciliaria según la demanda procedente de llamadas o alarmas, atendiendo de forma presencial a la persona usuaria del servicio.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
5.1: Instalar los equipos, tanto el terminal fijo como los periféricos (pulsera, pulsador colgante, entre otros) en el domicilio, garantizando su mantenimiento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2: Custodiar las llaves de los domicilios en la base de la unidad móvil en su lugar correspondiente garantizando su selección según la demanda del servicio y registrando su entrada o salida.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3: Conducir la unidad móvil para el desplazamiento al domicilio garantizando su mantenimiento y equipamiento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.4: Manejar el botiquín de primeros auxilios, en su caso, garantizando la atención inmediata en el domicilio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.5: Desarrollar la intervención presencial en el domicilio atendiendo la urgencia, emergencia o necesidad de la persona usuaria (movilizaciones por caídas, acompañamiento por soledad, entre otros) y activando, según el caso, los recursos familiares u otros públicos (facultativo médico, servicios sociales, entre otros)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>