

Estándar de competencias profesionales

Aplicar herramientas telemáticas y habilidades sociales para la prestación del servicio de teleasistencia

Familia Profesional	Servicios Socioculturales y a la Comunidad
Nivel	2
Código	ECP1425_2
Estado	BOE
Publicación	RD 151/2022

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 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.

IC1.1 La contraseña personal e intransferible de acceso al software y sistema de teleasistencia se introduce 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.

IC1.2 Las herramientas telemáticas utilizadas se manejan para garantizar la comunicación con la persona usuaria ante cualquier incidencia o contingencia.

IC1.3 El software de teleasistencia se utiliza en la gestión y atención de demandas (tales como alarmas y agendas) de las personas usuarias, garantizando la respuesta.

IC1.4 Las normas de higiene, ergonomía y comunicación se aplican para prevenir riesgos sobre su salud y del resto del equipo, transmitiendo a la persona responsable cualquier incidencia o anomalía.

EC2 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.

IC2.1 Los servicios de intervención de la teleasistencia domiciliaria se identifican 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.

IC2.2 Las habilidades socioemocionales se aplican en el transcurso de la relación con la persona usuaria fomentando su regulación emocional.

IC2.3 Las habilidades de escucha activa y de transmisión de información se emplean para favorecer la comunicación, utilizando las técnicas acordes a cada situación (violencia de género, situación de soledad, entre otras).

IC2.4 La opinión de la persona usuaria se recoge mediante entrevista telefónica para facilitar propuestas y alternativas en caso necesario, respetando a la persona y garantizando una actuación profesional.

IC2.5 La confidencialidad de la información obtenida (violencia de género, situación de soledad, entre otros) se mantiene en todo momento, impidiendo el acceso o uso no autorizado a los datos para preservar el derecho a la intimidad de las personas usuarias.

EC3 Afrontar las situaciones de crisis generadas en el servicio de teleasistencia empleando habilidades psicosociales para permitir la atención telefónica.

IC3.1 Las situaciones críticas se atienden aplicando la actuación según el caso (caídas, sanitarias, entre otras) para garantizar una respuesta rápida y eficaz a la persona usuaria.

IC3.2 Las técnicas de control de estrés se aplican identificando las situaciones de crisis para garantizar el funcionamiento del servicio y estado emocional del y la profesional.

IC3.3 La ausencia de habilidades psicosociales ante determinadas situaciones se resuelve transmitiéndola a la persona responsable para dar respuesta a esta situación y garantizar la eficacia del servicio.

EC4 Facilitar la prestación del servicio de teleasistencia manejando las habilidades de trabajo en equipo, para fomentar la comunicación horizontal y vertical en el mismo.

IC4.1 La cooperación con el equipo se fomenta para dar respuesta a la persona usuaria utilizando la experiencia y el apoyo de todos.

IC4.2 El espacio físico se mantiene ordenado, organizando ergonómicamente sus elementos (mobiliario, material de oficina, entre otros) para facilitar el desempeño del trabajo del turno siguiente.

- IC4.3** Las incidencias diarias se transmiten al equipo para resolver las situaciones de manera colectiva creando nuevos procesos de trabajo y protocolos de actuación si fuera necesario.
- IC4.4** La información se intercambia con el equipo de trabajo, participando activamente, para tratar las incidencias y favorecer su seguimiento y resolución.
- IC4.5** Las incidencias del turno de trabajo se registran 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.
- IC4.6** Las propuestas de mejora se transmiten a las personas responsables, para promover la calidad y evolución continua del servicio.

EC5 Realizar intervenciones de asistencia domiciliaria según la demanda procedente de llamadas o alarmas, atendiendo de forma presencial a la persona usuaria del servicio.

- IC5.1** Los equipos, tanto el terminal fijo como los periféricos (pulsera, pulsador colgante, entre otros) se instalan en el domicilio, garantizando su mantenimiento.
- IC5.2** Las llaves de los domicilios se custodian 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.
- IC5.3** La unidad móvil para el desplazamiento al domicilio se conduce garantizando su mantenimiento y equipamiento.
- IC5.4** El botiquín de primeros auxilios se maneja, en su caso, garantizando la atención inmediata en el domicilio.
- IC5.5** La intervención presencial en el domicilio se desarrolla 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)

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Hardware y software de teleasistencia Equipo de comunicación telefónica Custodia de llaves Equipamiento de primeros auxilios y de higiene Coches o unidades móviles Teléfonos móviles Kit de herramientas para reparaciones puntuales.

Información utilizada o generada

Normativa aplicable sobre protección de datos de carácter personal. Protocolos de actuación. Expediente de personas usuarias. Comunicación verbal durante las llamadas. Informe de actuación. Manuales y guías de trabajo. Disposiciones mínimas de seguridad y salud en lugares de trabajo relativa a ergonomía, señalización, entre otros.