

**DOCENT:** M. ROSA LLOBET i BROSSA (PINRE)

**1. ELEMENTS DEL CURRÍCULUM ASSOCIATS AL MÒDUL**

COMPETÈNCIES PPS	RESULTATS D'APRENTATGE	CRITERIS D'AVUACIÓ	CONTINGUTS
<p><b>A)</b> Determinar les necessitats assistencials i psicosocials de la persona en situació de dependència, mitjançant la interpretació de la informació obtinguda sobre la persona a través del pla d'atenció individual, respectant la confidencialitat de la mateixa.</p> <p><b>I)</b> Aplicar mesures de prevenció i seguretat tant per a les persones en situació de dependència com pels professionals, en els diferents àmbits d'intervenció.</p> <p><b>U)</b> Aplicar els protocols i les mesures preventives de riscos laborals i protecció ambiental durant el procés productiu, per evitar danys en les persones i en l'entorn laboral i ambiental.</p> <p><b>V)</b> Aplicar procediments de qualitat, d'accessibilitat universal i de disseny per a tothom en les activitats professionals incloses en els processos de producció o prestació de serveis.</p>	<p>1. Organitza la pròpia intervenció en el servei de teleassistència tenint en compte les característiques i l'equipament tècnic del lloc de treball.</p>	<p>a) S'han descrit les característiques, funcions i estructura del servei de teleassistència.</p> <p>b) S'ha organitzat l'espai físic de la persona operadora amb criteris de netedat, ordre i prevenció de riscos.</p> <p>c) S'han descrit les normes d'higiene, ergonomia i comunicació que preveuen riscos sobre la salut de cada professional.</p> <p>d) S'ha argumentat la necessitat de seguir els protocols establerts per optimitzar la qualitat del servei en els diferents torns.</p> <p>e) S'han utilitzat aplicacions informàtiques i eines telemàtiques pròpies del servei de teleassistència.</p> <p>f) S'han comprovat els terminals i dispositius auxiliars dels serveis de teleassistència.</p> <p>g) S'han descrit les contingències més habituals en l'ús de les eines telemàtiques.</p> <p>h) S'ha justificat la importància de garantir la confidencialitat de la informació i el dret a la intimitat de les persones.</p>	<p>1. El servei de teleassistència: característiques, funcions i estructura.</p> <p>2. Ordre i manteniment de l'espai físic de la persona teleoperadora. Importància del seu manteniment per al torn següent.</p> <p>3. Prevenció de riscos laborals: normes d'higiene, ergonomia i comunicació.</p> <p>4. Cooperació en el servei de teleassistència.</p> <p>5. Utilització de maquinari i programari de teleassistència: tipus.</p> <p>6. Utilització d'eines telemàtiques: components i característiques, manipulació i regulació.</p> <p>7. Terminal i dispositius auxiliars: utilització. Manual d'instruccions.</p> <p>8. Verificació de la contrasenya d'accés.</p> <p>9. Protecció de dades i confidencialitat.</p> <p>10. Drets de la persona usuària</p> <p>11. El dret a la intimitat.</p> <p>12. Les persones usuàries</p>
<p><b>N)</b> Assessorar la persona en situació</p>	<p>2. Aplica procediments de gestió de les</p>	<p>a) S'ha accedit a l'aplicació informàtica</p>	<p>1. Gestió d'agendes:</p>

<p>de dependència, als familiars i cuidadors no formals, proporcionant pautes d'actuació en la cura i l'atenció assistencial i psicosocial, i adequant la comunicació i les actituds a les característiques de la persona interlocutora.</p> <p><b>NY)</b> Resoldre les contingències amb iniciativa i autonomia, mostrant una actitud autocrítica i buscant alternatives per afavorir el benestar de les persones en situació de dependència.</p> <p><b>T)</b> Comunicar-se eficaçment, respectant l'autonomia i competència de les diferents persones que intervenen en l'àmbit del seu treball.</p> <p><b>V)</b> Aplicar procediments de qualitat, d'accessibilitat universal i de disseny per a tothom en les activitats professionals incloses en els processos de producció o prestació de serveis.</p>	<p>trucades sortints utilitzant aplicacions informàtiques i eines telemàtiques.</p>	<p>mitjançant la contrasenya assignada.</p> <p>b) S'han seleccionat en l'aplicació informàtica les agendes que cal realitzar durant el torn de treball.</p> <p>c) S'han programat les trucades en funció del número, tipus i prioritat establerta en el protocol.</p> <p>d) S'ha seleccionat correctament la trucada d'agenda en l'aplicació informàtica.</p> <p>e) S'ha aplicat un protocol de presentació personalitzat.</p> <p>f) S'ha ajustat la conversa a l'objectiu de l'agenda i a les característiques de la persona usuària.</p> <p>g) S'han seguit els protocols establerts per al comiat.</p> <p>h) S'ha argumentat la valoració de l'ús d'un llenguatge apropiat a la persona que rep la trucada sortint.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipus.</li> <li>- Localització en l'aplicació informàtica.</li> </ul> <p>2. Programació d'agendes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Protocols i pautes d'actuació per a la planificació de trucades diàries.</li> <li>- Criteris de prioritat.</li> </ul> <p>3. Altes i modificació de dades en l'expedient de la persona usuària.</p> <p>4. Emissió de trucades en serveis de teleassistència.</p> <p>5. Aplicació de protocols de presentació i comiat. Personalització.</p> <p>6. Pautes de comunicació segons agenda.</p> <p>7. Valoració de la importància d'adequar la comunicació a l'interlocutor.</p>
<p><b>I)</b> Aplicar mesures de prevenció i seguretat tant per a les persones en situació de dependència com pels professionals, en els diferents àmbits d'intervenció.</p> <p><b>N)</b> Assessorar la persona en situació de dependència, als familiars i cuidadors no formals, proporcionant pautes d'actuació en la cura i l'atenció assistencial i psicosocial, i adequant la comunicació i les actituds a les</p>	<p>3. Aplica procediments de gestió de les trucades entrants seguint el protocol i pautes d'actuació establerts.</p>	<p>a) S'han seguit els protocols establerts per a la presentació, desenvolupament i comiat.</p> <p>b) S'ha verificat l'alta de la persona en el servei.</p> <p>c) S'ha adequat l'explicació sobre les característiques i prestacions del servei, així com sobre el funcionament del terminal i els dispositius auxiliars, a les característiques de la persona usuària.</p> <p>d) S'han actualitzat les dades de la</p>	<p>1. Aplicació de tècniques d'atenció telefònica.</p> <p>2. Aplicació de protocols de presentació i comiat. Verificació de l'alta de la persona usuària en el servei.</p> <p>3. Alarmes: tipus i actuació.</p> <p>4. Aplicació de tècniques de comunicació telefònica eficaç amb les persones usuàries.</p> <p>5. Resposta a les necessitats i demandes de les persones usuàries.</p> <p>6. Identificació de situacions de crisi: tipus i actuació.</p>

<p>característiques de la persona interlocutora.</p> <p><b>NY)</b> Resoldre les contingències amb iniciativa i autonomia, mostrant una actitud autocrítica i buscant alternatives per afavorir el benestar de les persones en situació de dependència.</p> <p><b>R)</b> Actuar amb responsabilitat i autonomia en l'àmbit de la seva competència, organitzant i desenvolupant el treball assignat, cooperant o treballant en equip amb altres professionals en l'entorn de treball.</p> <p><b>T)</b> Comunicar-se eficaçment, respectant l'autonomia i competència de les diferents persones que intervenen en l'àmbit del seu treball.</p>		<p>persona en l'aplicació informàtica.</p> <p>e) S'han utilitzat estratègies facilitadores de la comunicació i un tracte personalitzat.</p> <p>f) S'ha respost correctament davant situacions de crisi i emergències.</p> <p>g) S'han posat en marxa els recursos adequats per a respondre a la demanda plantejada.</p> <p>h) S'ha argumentat la importància de respectar les opinions i decisions de la persona usuària.</p>	<p>7. Aplicació de tècniques de control d'estrès en serveis de teleassistència.</p> <p>8. Gestió de trucades i mobilització de recursos: tipus. Criteris. Pautes d'actuació.</p> <p>9. Nivells d'actuació enfront d'emergències.</p> <p>10. Bones pràctiques professionals</p>
<p><b>O)</b> Col·laborar en el control i seguiment de les activitats assistencials, psicosocials i de gestió domiciliària, omplint els registres oportuns, manejant les aplicacions informàtiques del servei i comunicant les incidències detectades.</p> <p><b>P)</b> Gestionar les trucades entrants i sortints del servei de teleassistència, rebudes i emeses segons els protocols establerts i utilitzant aplicacions informàtiques i eines telemàtiques.</p> <p><b>R)</b> Actuar amb responsabilitat i autonomia en l'àmbit de la seva</p>	<p>4. Realitza el seguiment de les trucades entrants i sortints registrant les incidències i actuacions realitzades, i elaborant l'informe corresponent.</p>	<p>a) S'han explicat els mitjans tècnics que afavoreixen la transmissió d'informació entre torns.</p> <p>b) S'han aplicat tècniques i procediments de registre d'informació.</p> <p>c) S'han descrit els tipus d'informes del servei de teleassistència.</p> <p>d) S'han elaborat informes de seguiment.</p> <p>e) S'han identificat els aspectes de la seva pràctica laboral susceptibles de millora.</p> <p>f) S'han identificat les situacions en les quals és necessària la intervenció</p>	<p>1. Registre i codificació de la informació.</p> <p>2. Gestió d'expedients: registres que els componen.</p> <p>3. Recollida d'opinió de persones usuàries. Propostes i alternatives.</p> <p>4. Tipus d'informació que cal registrar.</p> <p>5. Aplicació de tècniques i procediments de registre d'informació.</p> <p>6. Agendes de seguiment: casos en els quals es programa i registra.</p> <p>7. Elaboració d'informes: tipus, elements, informació, estructura, redacció i presentació.</p> <p>8. Identificació de casos susceptibles</p>

	<b>PROGRAMACIÓ DEL MÒDUL: TELEASSISTÈNCIA CFGM ATENCIÓ A LES PERSONES EN SITUACIÓ DE DEPENDÈNCIA</b>	<b>Curs 2020-2021</b>
---	--	---------------------------

<p>competència, organitzant i desenvolupant el treball assignat, cooperant o treballant en equip amb altres professionals en l'entorn de treball.</p> <p><b>S)</b> Resoldre de forma responsable les incidències relatives a la seva activitat, identificant les causes que les provoquen, dins l'àmbit de la seva competència i autonomia.</p>		<p>d'altres professionals.</p> <p>g) S'han transmès les incidències i propostes de millora als professionals competents.</p> <p>h) S'ha valorat la importància d'adequar la seva competència professional a noves necessitats en el camp de la teleassistència.</p>	<p>d'elaboració d'informes.</p> <p>9. Indicadors de qualitat del servei de teleassistència.</p> <p>10. Registre i transmissió d'incidències.</p> <p>11. Adaptació a noves necessitats.</p>
---	--	---	--

## 2. METODOLOGIA

La competència general del títol de CFGM d'Atenció a persones en situació de dependència consisteix a atendre les persones en situació de dependència, en l'àmbit domiciliari i institucional, a fi de mantenir i millorar la seva qualitat de vida, realitzant activitats assistencials, no sanitàries, psicosocials i de suport a la gestió domèstica, aplicant mesures i normes de prevenció i seguretat i derivant a altres serveis quan sigui necessari.

Els continguts que han de treballar-se en tota la formació professional, parteixen de les competències professionals, personals i socials que haurà de tenir el/la professional, raó per la qual, la relació entre la formació i la realitat laboral ha de ser molt estreta. Aquests continguts han de proporcionar a l'alumnat els conceptes teòrics i procedimentals necessaris i, al mateix temps, fomentar les actituds associades a la qualificació professional.

Partim de la idea que l'alumnat és el subjecte actiu del seu propi aprenentatge, amb capacitat crítica, de raonament i d'opinió. Per tant, la metodologia de treball dissenyada per aquest mòdul fomentarà l'elaboració progressiva dels coneixements (dels continguts del mòdul) per part de l'alumnat, i això implicarà un treball constant, diari de tasques que s'aniran fent dins i fora de la classe. Pensam que és l'alumne el responsable del seu aprenentatge.

Les activitats i la metodologia de treball tindran en compte la diversitat de formes d'aprenentatge i sempre estaran encaminades a aconseguir l'autoaprenentatge, per a què en acabar el cicle formatiu puguin continuar la seva formació. Per tant, les activitats d'ensenyament aprenentatge tindran com a objectiu prioritari suscitar i assolir la motivació, la reflexió, l'observació, el raonament i la participació de l'alumnat.

S'intentarà alternar la teoria amb la pràctica a través de: presentacions, activitats de recerca i treball autònom, tant individual com en grup sempre que la situació sanitària ho permeti. A més, es fomentarà l'anàlisi, la reflexió i el debat a partir de vídeos i la lectura de documents, articles diversos, entre d'altres.

	<b>PROGRAMACIÓ DEL MÒDUL: TELEASSISTÈNCIA CFGM ATENCIÓ A LES PERSONES EN SITUACIÓ DE DEPENDÈNCIA</b>	<b>Curs 2020-2021</b>
---	--	---------------------------

*Degut a la situació sanitària actual i tal com indica el pla de contingència del centre, l'inici de les classes començarà en l'escenari B que contempla que l'alumnat de 2er TAPD tindrà classes presencials.*

S'utilitzarà la plataforma de "classroom" per crear una aula virtual del mòdul, a fi que tot l'alumnat pugui accedir en tot moment als continguts del mòdul i a les tasques a realitzar, fomentant l'eina com un recurs de comunicació i participació.

**Nota per a la programació:** Totes les activitats d'ensenyament –aprenentatge assenyalades en les diferents UT d'aquesta programació s'han previst per a la modalitat presencial amb la possibilitat online en cas necessari per un canvi d'escenari

El llibre de text serà opcional i es tindrà com a referència el de:

Felage, A. Teleassistència. (2013). Barcelona: Altamar. ISBN: 978-84-15309-37-6.

### 3. AVALUACIÓ

L'avaluació té com objectiu valorar que els resultats finals coincideixin o formin part de les competències professionals que han de ser assolides per l'alumnat. En aquests resultats esperats d'aprenentatge s'han d'incloure el saber fer, saber estar i saber ser de l'alumnat en comportaments observables.

**L'avaluació serà continua i formativa** la qual cosa vol dir que l'alumnat serà avaluat a partir del seu treball diari, proves escrites, elaboració de treballs i els procediments. Es tindrà en compte les estratègies i les actituds demostrades en relació a:

- Responsabilitat a la feina i l'autonomia. Capacitat d'iniciativa. Capacitat d'organització del treball.
- Capacitat per treballar en equip. Relació interpersonal. La tolerància als diferents ritmes d'aprenentatge i la cooperació amb companys.
- Interès per la matèria. Les aportacions realitzades. La iniciativa i l'entusiasme.
- Capacitat de resolució de problemes.

La finalitat fonamental de l'avaluació és recollir informació del procés d'aprenentatge de l'alumnat per tal de reorientar el procés d'ensenyament-aprenentatge.

	<b>PROGRAMACIÓ DEL MÒDUL: TELEASSISTÈNCIA CFGM ATENCIÓ A LES PERSONES EN SITUACIÓ DE DEPENDÈNCIA</b>	<b>Curs 2020-2021</b>
---	--	---------------------------

## CRITERIS DE QUALIFICACIÓ GENERALS

La qualificació dels mòduls ha de ser numèrica, entre 1 i 10, sense decimals.

Es consideren APTES les puntuacions iguals o superiors a cinc punts. Per tal de tenir el mòdul superat cal haver assolit totes les competències professionals, personals i socials associades al mòdul. En cas de no superar-se una avaluació es valorarà cada cas de manera individual i es definirà el pla de treball corresponent per tal de poder assolir les competències professionals associades.

Com a norma general:

- L'alumnat ha de realitzar i lliurar les activitats i treballs que se li encomanin dins dels terminis establerts. El lliurament de les produccions fora dels terminis indicats quedarà penalitzat ja que s'entén com una clara falta de respecte cap als companys i companyes que han fet l'esforç d'entregar-ho en el temps sol·licitat. En cas que la presentació fora de termini de les produccions recuperables sigui per un motiu justificat, el professorat marcarà un nou termini de lliurament dins la mateixa avaluació, sempre i quan sigui possible.
- Cada una de les produccions de l'alumnat serà avaluada segons els criteris que s'estableixin en la mateixa i que seran comunicats a l'alumnat en el moment en que se li encomani la realització.
- En l'avaluació es tindran en compte les faltes ortogràfiques, la presentació i l'ordre.
- S'hauran d'haver presentat tots els treballs i activitats d'aula realitzats durant les avaluacions.

*Per tenir dret a avaluació s'ha d'assistir a un 85% de les sessions de cada mòdul. En cas de superar el 15% d'absentisme al mòdul no podrà ser avaluat i es donarà de baixa d'ofici a l'alumne/a, prèvia comunicació oficial i tenint en compte les causes que contempla la normativa (article 29 i 30 de l'ordre d'organització i funcionament).*

	<b>PROGRAMACIÓ DEL MÒDUL: TELEASSISTÈNCIA CFGM ATENCIÓ A LES PERSONES EN SITUACIÓ DE DEPENDÈNCIA</b>	<b>Curs 2020-2021</b>
---	--	---------------------------

#### ■ Instruments d'avaluació

- **Observació directa i participació en les classes presencialment o en la modalitat on-line:** Permetrà valorar diàriament els continguts actitudinals per revelar i regular la possessió d'habilitats, tècniques, coneixements i aptituds que es fan especialment necessaris per a l'exercici professional.
- **Continguts conceptuals:** Permetran comprovar si s'han assolit les competències marcades per a cada unitat didàctica i no tan sols es tindran en compte els continguts si no que també es valorarà com s'expressa i la pulcritud de la presentació de les activitats.
- **Continguts procedimentals:** Activitats de recerca individuals i/o en grup. Debats sobre documentals, pel·lícules... visionats a classe. Activitats d'anàlisi, reflexió i debat. Activitats per a treballar i/o desenvolupar els elements que configuren el suport domiciliari i les relacions entre ells. Assajos: reflexions individuals sobre temes determinats. Es tindran en compte la consulta de fonts d'informació, l'ús adequat de la terminologia específica del mòdul i l'ús de tècniques adequades per obtenir la informació.



#### 4. DISTRIBUCIÓ TEMPORAL

BLOCS DE CONTINGUTS				UNITATS DE TREBALL SEQÜENCIADES	CRONOGRAMA							HORES
B1	B2	B3	B4		SET	OCT	NOV	DES	GEN	FEB	MAR	
				UT0. Presentació i introducció. Aproximació al servei de teleassistència.	X							6
X				UT1. Organitza la pròpia intervenció en el servei de teleassistència tenint en compte les característiques i l'equipament tècnic del lloc de treball.		X	X					31
	X			UT2. Aplica procediments de gestió de les trucades sortints utilitzant aplicacions informàtiques i eines telemàtiques.			X	X	X			31
		X		UT3. Aplica procediments de gestió de les trucades entrants seguint el protocol i pautes d'actuació establerts.					X	X		31
			X	UT4. Realitza el seguiment de les trucades entrants i sortints registrant les incidències i actuacions realitzades, i elaborant l'informe corresponent.						X	X	31
				<b>HORES TOTALES:</b>								<b>130</b>



## **5. BIBLIOGRAFIA BÀSICA DE REFERÈNCIA**

Felage, A. Teleassistència. (2013). Barcelona: Altamar. ISBN: 978-84-15309-37-6.

A mida que es vagi avançant en el contingut s'anirà ampliant la bibliografia si fos necessari.