

# Programa formativo del gestor de cuidados

Noviembre 2012

# Índice

Presentación	3
Esquema gráfico	4
1. Objeto	5
2. Ámbito de aplicación	5
3. Desarrollo	8
3.1. Definición	5
3.2. Objetivos generales	5
3.3. Indicadores	6
3.3.1. Indicadores de aprendizaje	6
3.3.2. Indicadores de resultados	6
4. Estructura	6
5. Evaluación	8
6. Convalidaciones	8
7. Certificación	9
8. Responsabilidades	9

## Presentación

La formación, como herramienta de desarrollo profesional al servicio de la organización y las personas, requiere de una reflexión y un enfoque, atendiendo a ciertas normas que ayuden a alcanzar los objetivos propuestos.

En este sentido, tanto en su creación como en su metodología se da respuesta a una dificultades fácilmente identificables:

- La poca flexibilidad que existen en la mayoría de las universidades tradicionales, poco proclive a los cambios.
- Las necesidades de cubrir puestos de trabajo de alta y continua especialización.
- Los requerimientos de un nuevo tipo de formación universitaria que solicita carreras más cortas y prácticas, con una rápida repercusión laboral.

Como consecuencia de lo anterior, la Universidad Corporativa responde con un modelo de aprendizaje de "trabajar y aprender" simultáneamente, y con una adaptación curricular estrechamente ligada al perfil del empleado, utilizando los últimos avances tecnológicos.

Con este programa se persigue satisfacer las necesidades internas de formación, con proyección de futuro. En este sentido, se utilizarán en cada caso las metodologías de aprendizaje más adecuadas a los objetivos que se persigan: formación presencial, formación mixta (presencial + online) y formación virtual a través del Campus.

Esta última metodología se potenciará ya que permitirá al colectivo de enfermería acceder a formación con mayor flexibilidad para su realización, con acceso a numerosas fuentes de información y podrá experimentar diferentes situaciones de aprendizaje.

En definitiva, mediante este programa formativo se dará una respuesta vigente y actual a las necesidades de formación:

- Del personal sanitario de enfermería
- De la visión y valores de la Mutua y sus áreas de gestión.

Como todo programa formativo es modificable y mejorable. Se pretende mediante el diálogo y la participación conformar un programa curricular de amplio consenso.



Ricardo Alfaro Puig  
Director de Recursos Humanos



Jordi Miñarro Bruguera  
Director de la Escuela Sanitaria



Mario Aquino  
Director del Programa

El presente documento ha sido redactado por la coordinación pedagógica de la universidad corporativa, quien se responsabilizará de su mantenimiento, revisión, actualización y distribución.

La responsabilidad de la aprobación del presente documento es de la Dirección de Recursos Humanos y de la Dirección de la Escuela Sanitaria.

## Esquema gráfico

	<b>Duración</b>	<b>Metodología</b>	<b>Plazos</b>	<b>Evaluación</b>	<b>Realización</b>	<b>Escuela</b>
<b>MÓDULO INICIAL</b>						
Enseñar al cuidador	6	On line	Primer año	Nivel1 Nivel2	Obligatoria	Sanitaria
Traumatismos craneoencefálicos	4	On line	Primer año	Nivel1 Nivel2	Obligatoria	Sanitaria
Síndrome del lesionado medular	4	On line	Primer año	Nivel1 Nivel2	Obligatoria	Sanitaria
Asistencia sanitaria basada en la evidencia I	5	On line	Primer año	Nivel1 Nivel2	Obligatoria	Sanitaria
Asistencia sanitaria basada en la evidencia II	3	On line	Primer año	Nivel1 Nivel2	Obligatoria	Sanitaria
Lavado de manos	2	On line	Primer año	Nivel1 Nivel2	Obligatoria	Sanitaria
<b>Rotación hospitalaria. Hospital de Coslada. 1 semana</b>						
<b>Congreso nacional de atención sociosanitaria</b>						

## 1. Objeto

La finalidad del presente documento es definir y desarrollar el programa formativo del gestor de cuidados, destinado a todas las personas con rol de gestor, centro del programa de cuidados del paciente gran dependiente.

Este programa formativo permitirá mejorar las competencias clave de los gestores de cuidados, con el objetivo que mejoren el cuidado integral del paciente gran dependiente, así como ofrecer apoyo al cuidador principal

## 2. Ámbito de aplicación

El ámbito de aplicación de este programa será todos los gestores de cuidados identificados en la entidad.

Este programa se pondrá en marcha de forma anual al inicio de año, y, en cualquier momento en que se produzca una nueva incorporación de un gestor de cuidados.

## 3. Desarrollo

### 3.1. Definición

El programa formativo del gestor de cuidados se compone de una serie de acciones formativas que cubren competencias impartidas por la Escuela Sanitaria

El programa formativo está formado por la formación continua asociada al rol desempeñado, aunque cada vez que una escuela identifique una necesidad formativa específica, eventual y concreta podrá complementarla al programa formativo como formación de reciclaje.

Con carácter general, la validez de la estructura y el contenido de este programa formativo será de tres años, plazo a partir del cual podrá ser revisado.

### 3.2. Objetivos generales

Los objetivos generales del programa son:

- Proporcionar las pautas básicas para que mejore la calidad de vida de las personas dependientes, sin olvidar el bienestar de los cuidadores principales.
- Identificar las principales complicaciones que puede padecer un paciente con lesión medular.
- Identificar las principales complicaciones que puede padecer un paciente con daño cerebral adquirido.
- Lograr que el paciente con gran dependencia logre la mayor autonomía posible.

### 3.3. Indicadores

#### 3.3.1. Indicadores de aprendizaje

Para que el programa se considere eficiente, deberán obtenerse los siguientes resultados del proceso de aprendizaje:

- Satisfacción: la valoración promedio de los factores de las encuestas debería ser igual o superior al 60 % del total, para cada una de las acciones evaluadas.
- Aprendizaje: entre la evaluación inicial y final de cada acción deberá observarse un mínimo de mejora del 20%. Este resultado debe ser igual o mejor que la media del grupo.

#### 3.3.2. Indicadores de resultados

Además, deberá observarse una mejoría en el desempeño de las funciones del puesto de trabajo que podrá medirse a través de los siguientes indicadores:

##### Indicadores cuantitativos

- Indicador gestión asistencial. Semestral.
- Indicador inscripción red social Cuidado integral. Semestral.
- Indicador valoración presencial. Semestral.
- Indicador necesidades ayudas sociales. Semestral.
- Indicador asistencia a la Escuela del cuidador. Semestral.

##### Indicador cualitativo

- Encuesta satisfacción vía postal por oleada. Semestral.

## 4. Estructura

El programa formativo del gestor de cuidado está diseñado en base a un itinerario formativo complementado con unas rotaciones hospitalarias. Deberá realizarse cada módulo para pasar al siguiente.

La estructura es la siguiente:

**Formación interna**, a realizar en el primer año de incorporación con una duración de 24 horas en formato virtual.

- Enseñar al cuidador (OL)
- Trastornos craneoencefálicos (OL)
- Síndrome del lesionado medular (OL)
- Asistencia sanitaria basada en la evidencia I (OL)
- Asistencia sanitaria basada en la evidencia II (OL)
- Lavado de manos (OL)

## **Formación externa**

Se ofrecerán anualmente un número variable de plazas (condicionadas al presupuesto formativo anual y haber cursado la formación interna) para asistir al congreso nacional de atención sociosanitaria (presencial), como el evento organizado por excelencia en el que se pretende mostrar cuales son los diferentes itinerarios de la integralidad sociosanitaria.

## **Rotaciones hospitalarias**

Una rotación hospitalaria se considera un periodo formativo, que se lleva a cabo en un centro hospitalario de referencia con el objetivo de mejorar las competencias clave del puesto asignado.

Los gestores de cuidados que realicen las rotaciones hospitalarias, tendrán la consideración de personal en formación, por lo que las actividades en las que intervengan serán, planificadas, dirigidas y supervisadas por un tutor que preste servicios en la unidad asistencial en la que se realice la estancia y por el director de programa formativo.

En este sentido, se pretende que los gestores completen y complementen el perfil profesional y competencial, favorezcan el intercambio de conocimientos y experiencias con el equipo multidisciplinar que atiende a grandes dependientes y aprenda los procedimientos y protocolos necesarios para gestionar el proceso de atención sociosanitario.

Las unidades asistenciales por las que se desarrollarán las prácticas serán:

- Unidad del lesionado medular
- Unidad de daño cerebral adquirido
- Área de rehabilitación del paciente gran dependiente

Durante la rotación hospitalaria, además, se impartirán jornadas de formación presenciales en el puesto de trabajo, en las siguientes temáticas:

- Cuidados en la lesión medular y en el daño cerebral. Prevención de complicaciones (2 horas)
- Indicadores de calidad en pacientes con gran dependencia (2 horas)
- Entrevista clínica en pacientes con gran dependencia (2 horas)
- Comunicación: red social. Manejo, coordinación y elaboración de contenidos (2 horas)
- Catálogo de prestaciones. Manual y ayudas técnicas (1 hora)

La estancia se realizará en el Hospital de Coslada, con una duración de una semana. Una vez hayan pasado todos los gestores de cuidado por la rotación, se organizarán estancias anualmente con una duración de 2 días para actualizar competencias. Dicha actividad, es obligatoria, y forma parte del programa formativo del gestor de cuidado, será requisito imprescindible que haya completado el itinerario formativo virtual para poder optar a la rotación hospitalaria.

El tutor de referencia, con sólida experiencia en pacientes gran dependientes y acreditado por el Centro de Formadores de la Universidad Corporativa Asepeyo, emitirá un informe de evaluación del aprovechamiento del periodo formativo.

## 5. Evaluación

Se establecen los siguientes criterios de evaluación para cada uno de los cursos y módulos:

Nivel 1: Satisfacción

Nivel 2: Aprendizaje

Nivel 3: Transferencia al puesto

**Nivel 1:** Permite conocer el grado de satisfacción de los participantes con la acción formativa. Se realiza a la finalización de cada acción formativa mediante un cuestionario de satisfacción y adecuación de la acción formativa.

**Nivel 2:** Permite conocer en qué grado los participantes han aprendido lo enseñado. La evaluación sobre el aprendizaje se realizará de manera individual al inicio y fin de cada acción formativa según la prueba que defina el autor con el director del programa

**Nivel 3:** Se mide la transferencia al puesto de trabajo de los conocimientos y competencias. La evaluación se realizará a petición del director de programa, en cuyo caso siempre estará condicionada a haber terminado el programa formativo y las rotaciones hospitalarias, y será de aplicación al rol de gestor de cuidado.

## 6. Convalidaciones

La convalidación implica formalizar el conocimiento que ya se tiene de una acción formativa. El criterio para convalidar será haber realizado la misma acción formativa en Asepeyo en los últimos cuatro años y / o acreditar la realización de la acción formativa o similar en entidades de formación acreditadas, así como acreditar ser autor y/o formador de la actividad dentro de la Mutua.

### 6.1. Procedimiento de convalidaciones

A la puesta en marcha de este programa, cada ocupante del rol será asignado al programa formativo en función de la formación ya realizada, quedándose convalidadas las acciones realizadas de manera automática.

Una vez realizado este proceso, si un empleado considera que alguna de las acciones a realizar podría ser convalidada, deberá seguir el siguiente procedimiento:

Solicitud por parte del empleado.

Si desea solicitar la convalidación de una acción formativa deberá enviar un correo electrónico al Director del programa formativo del gestor de cuidado y a la oficina técnica de la UCA, especificando las características técnicas del curso convalidado y del curso convalidador.

Aprobación de convalidaciones.

El director de programa, estudiará el expediente y los documentos acreditativos para aprobar la convalidación.

Con el fin de disponer de más información, podrán solicitar al empleado la presentación de otros documentos acreditativos y/o la realización de la prueba final de aprendizaje que se haya prevista para esa acción.

Si se aprueba la convalidación, ésta se actualizará automáticamente en su expediente siendo visible en el portal del empleado.

La denegación de la convalidación supone la realización de la acción formativa en la edición que le corresponda.

## 7. Certificación

Al finalizar cada acción formativa cada alumno podrá imprimir el diploma de la misma desde el portal del empleado.

## 8. Responsabilidades

La definición, puesta en marcha, ejecución y evaluación de este programa requiere de un trabajo conjunto entre el director de la escuela sanitaria, el director del programa del gestor de cuidado y el coordinador pedagógico de la Universidad Corporativa con el soporte de la oficina técnica.

Responsabilidades:

Director de la Escuela Sanitaria:

- Velar por la calidad, coherencia y adecuación de las acciones formativas que forman parte del programa.
- Colaborar en la selección de expertos como autores /formadores de las acciones.
- Aportar las mejores prácticas relacionadas.

Director del Programa de DUE de centro asistencial:

- Asegurar el buen funcionamiento del programa, así como de la consecución de los objetivos formativos fijados.
- Coordinar y participar en la definición, orientación y desarrollo del programa.
- Validar los contenidos del conjunto de acciones formativas que forman el Programa Formativo.
- Dirigir la correcta ejecución del programa para conseguir los resultados de gestión previstos para este plan.
- Implantar las acciones del programa, garantizando, a través de su seguimiento, la calidad del mismo.
- Seleccionar y coordinar a los autores/formadores de referencia implicados en las acciones formativas.
- Colaborar en la evaluación de las acciones formativas y del programa.

Coordinador Pedagógico de la Universidad Corporativa:

- Detectar, analizar y definir las necesidades de formación de la Escuela correspondiente, de acuerdo con el director de programa, para poder dar respuesta a las necesidades de la organización a través del desarrollo profesional de los empleados.
- Ofrecer asesoramiento pedagógico que sea requerido a los directores de programa, autores y formadores de la universidad corporativa para asegurar la calidad en la definición y desarrollo de las acciones formativas.

- Diseñar y planificar los procesos de formación y aprendizaje conjuntamente con los directores de programa, de acuerdo con los modelos metodológicos de la universidad corporativa, para dar respuesta a las necesidades de formación detectadas y a los objetivos definidos en cada escuela.
- Coordinar y supervisar la impartición de los distintos programas de formación, de acuerdo con la planificación y los objetivos planteados, para asegurar el correcto desarrollo de los distintos programas en el tiempo acordado y de la forma establecida.
- Evaluar los resultados obtenidos en las acciones formativas, de acuerdo con el modelo de evaluación de la universidad corporativa, con la finalidad de comunicar los resultados a la organización y realizar las acciones de mejora que se consideren oportunas

Oficina técnica:

- Inscribir a los participantes en las acciones formativas (ediciones y sesiones)
- Convocar las acciones formativas presenciales (ediciones), así como gestionar hoteles, comidas y espacios físicos donde se llevará a cabo la acción.
- Convocar las acciones formativas virtuales (sesiones)
- Gestionar la documentación, materiales y otros recursos necesarios para la realización de las acciones formativas
- Atención al usuario (telefónica, presencial, correo electrónico,...)
- Realizar los informes de evaluación de las acciones formativas
- Realizar los informes de gestión
- Realizar el cierre de las acciones formativas: introducción de ausencias, petición de encuestas realizadas,...