

Definició de les competències actitudinals i disseny de metodologies de desenvolupament i avaluació de les competències dels treballadors/es d'atenció socio sanitària en el domicili

Document de síntesis elaborat per:

Projectes socials

Fundació Pere Tarrés

Per a:

Consorti per a la Formació Contínua de Catalunya

Generalitat de Catalunya

JULIOL 2007

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	3
2. ASPECTES METODOLÒGICS	5
2.1 Anàlisi documental	5
2.2 Entrevistes a professionals excel·lents.....	5
2.3 Dinàmica de grup amb professionals excel·lents	6
2.4 Comissió de seguiment	6
3. ANÀLISI DEL TREBALL DE CAMP	7
3.1 De les entrevistes	7
3.2 De la dinàmica de grup.....	9
4. CONCLUSIONS	16
5. PROPOSTES EINES	18
5.1 Proposta d'eines pel desenvolupament competencial.....	18
5.2 Proposta d'eines per avaluar nivell competencial.....	19

1. INTRODUCCIÓ

Aquest document recull els resultats de l'estudi sobre les competències actitudinals dels treballadors/ores d'atenció socio sanitària en el domicili, en el marc del projecte presentat per la Fundació Pere Tarrés al Consorci per a la Formació Contínua de Catalunya, amb el títol *"Definició de les competències actitudinals i disseny de metodologies de desenvolupament i avaluació de les competències dels treballadors/es d'atenció socio sanitària en el domicili"*, realitzat entre el mes de desembre de 2006 i juliol de 2007.

El projecte va sorgir de les conclusions de l'estudi "Anàlisi i foment de la Formació Contínua en els nous jaciments d'ocupació en el sector social" realitzat entre el 2004 i el 2005 per Projectes Socials de la Fundació Pere Tarrés, finançat pel Consorci per a la Formació Contínua de Catalunya i pel Fons Social Europeu.

Segons es va despendre d'aquest estudi, la formació adreçada al sector es troba actualment en un procés de definició i qüestionament. El sector en si es troba immers en un moment de canvi i això genera noves necessitats formatives. En el cas de l'atenció domiciliària, la formació es troba en un moment de transició de formació no reglada a reglada, ja que mòduls de formació professional, com el Tècnic en Atenció Socio sanitària (TAS), conviuen amb cursos ocupacionals (un exemple és el títol de Treballadora Familiar). En aquest àmbit hi ha un intens debat sobre l'adequació de les noves titulacions per exercir la professió, sobre el reconeixement de la formació de les treballadores familiars i sobre com es produirà la transició cap al nou perfil professional.

Aquest treball va identificar algunes necessitats en l'àmbit de l'atenció socio sanitària en el domicili, tot proposant una sèrie de competències actitudinals que es va prendre com a punt de partida per a la tasca de definició i sistematització de comportaments plantejats en aquest projecte:

- Responsabilitat professional
- Comunicació Interpersonal
- Treball en equip i col·laboració
- Iniciativa
- Empatia
- Autocontrol
- Autoconeixement
- Gestió de l'estrès
- Adaptabilitat i acceptació de la diversitat

Les competències actitudinals són aquelles característiques que tenen determinades persones que fan que el seu comportament sigui especialment satisfactori en l'entorn empresarial o organitzatiu en el que es desenvolupen.

Per tant, per tal de poder identificar quines són aquestes competències ha estat precís analitzar quins comportaments tenen els "millors professionals" a l'hora de fer la seva feina.

En aquest projecte, doncs, s'han identificat els comportaments implicats en les competències actitudinals dels treballadors d'atenció socio sanitària en el domicili i se'ls hi ha donat contingut. A partir de la identificació de les competències actitudinals que intervenen en l'atenció socio sanitària a domicili s'han elaborat eines de desenvolupament i d'avaluació per a cadascuna d'elles.

2. ASPECTES METODOLÒGICS

La metodologia que s'ha utilitzat durant l'estudi per tal de recollir la informació necessària per a la concreció de les competències actitudinals i l'elaboració de les eines, s'organitza a l'entorn de les següents accions:

2.1 Anàlisi documental

S'ha fet una revisió documental i de fonts estadístiques que han contribuït a establir un marc teòric sòlid que sustenta la resta de l'estudi, així com la contextualització en el disseny dels instruments de recollida de dades. *Objectius:*

- Recollir informació general sobre la professió que serveixi per contextualitzar el sector d'estudi
- Recollir informació sobre l'estat actual de la professió i les perspectives de futur
- Complementar la informació sobre les competències associades al perfil, a partir de les ja identificades per a l'estudi sobre formació contínua en els nous jaciments d'ocupació en el sector social.

2.2 Entrevistes a professionals excel·lents

S'han realitzat 15 entrevistes semiestructurades, amb preguntes obertes i tancades, amb la intenció d'esbrinar quines competències actitudinals han fet servir els professionals considerats excel·lents en els moments més crítics de la seva carrera professional. *Objectius:*

- Conèixer en detall quins són els comportaments manifestats per les persones en situacions crítiques de treball.
- Identificar les habilitats i conductes claus que distingeixen els treballadors/ores excel·lents dels que desenvolupen la resta de treballadors/ores.
- Definir els comportaments que reflecteixen en aquestes competències, i establir nivells d'exigència.

- Recollir informació sobre situacions i problemes que poden servir de base per desenvolupar materials de formació (p.ex. estudis de casos, simulacions i jocs de rol).

L'estudi ha abastat un perfil principal de professional en el treball de camp per obtenir una visió directa i amb experiència en l'atenció domiciliària. Aquest perfil ha estat el de treballadores familiars. El criteri de selecció de la mostra ha estat les professionals que, per la seva trajectòria professional, poden ser considerades com a excel·lents en l'execució de la seva feina. Tots els professionals seleccionats per la mostra han estat dones. Fet que posa de relleu una de les característiques principals d'aquesta professió, la presència de la dona com a professional de l'atenció domiciliària.

2.3 Dinàmica de grup amb professionals excel·lents

Es va a realitzar una activitat de grup amb les mateixes persones que han estat entrevistades, per tal d'acabar d'elaborar la llista de competències actitudinals elaborada en la activitat anterior, i concretar indicadors del grau d'assoliment de les competències implicades en l'àmbit d'estudi.

Objectius:

- Aprofundir en la identificació i contingut de les competències actitudinals i en la llista dels comportaments indicadors del grau d'assoliment d'aquestes competències.
- Servir com a punt de partida per a la posterior elaboració de les eines metodològiques de desenvolupament i avaluació de competències.

2.4 Comissió de seguiment

S'ha creat una comissió de seguiment, formada per experts, per tal d'avaluar de manera continuada el procés de la investigació i poder validar i reorientar, si era el cas, els continguts i metodologies plantejades al llarg de les diferents fases de desenvolupament del projecte.

La metodologia de treball ha estat doble: presencial, ha partir de dues reunions (una a l'inici del projecte i l'altra al final) i on-line, a partir del correu electrònic, al llarg de tot el projecte, intercanviant informació.

3. ANÀLISI DEL TREBALL DE CAMP

Les dades han estat analitzades en funció del treball de camp realitzat, és a dir, de les entrevistes i de la dinàmica de grup.

3.1 De les entrevistes

Les entrevistes han tingut una durada de dues hores i han estat estructurades en dues parts. En la primera s'ha incidit sobre la trajectòria professional i la seva experiència i, en la segona, s'ha realitzat la descripció de tres situacions viscudes en el desenvolupament del seu treball en l'atenció domiciliària. Han estat enregistrades seguint un guió que s'ha creat per facilitar després el buidat de la informació. També en la mateixa entrevista s'ha utilitzat un qüestionari d'autoavaluació dels comportaments de cadascuna de les competències amb la finalitat d'obtenir informació de la pròpia percepció de la professional en el desenvolupament de seva feina.

Les dades més significatives obtingudes a través de les entrevistes han estat:

En referència a les dades extretes dels qüestionaris d'autoavaluació, podem afirmar que hi ha una sèrie de comportaments que les professionals entrevistades consideren "*comportaments a millorar*". Són aquells que han estat puntuats amb 1 i un 2 en el qüestionari d'autoavaluació. Relacionant-les amb la competència corresponent el resultat ha estat el següent:

<i>Comportament</i>	<i>Competència</i>
Disposo d'eines que em permeten no estressar-me ni desbordar-me com a professional	
Gestiono els meus impulsos i emocions per canalitzar-los adequadament	
Actuo amb claredat i sense dispersió en entorns de gran pressió i davant les dificultats	Autocontrol
Sé afrontar les situacions amb què em trobo quan estic sol en el domicili, sense disposar del suport immediat d'altres professionals	
Estic disposat a aprofitar les oportunitats	
Sóc resolutiu, i apporto opcions alternatives	Iniciativa

Reconec els possibles conflictes i busco la manera d'arribar a solucions que satisfacin tots els implicats	Comunicació interpersonal
<p>Condueixo les persones i situacions difícils amb diplomàcia i tacte</p> <p>Sóc capaç de dir les coses correctament en el moment adequat</p>	
Tinc una actitud constructiva i optimista, i aconseguixo desdramatitzar la realitat	Gestió de l'estrès
Segueixo actuant amb eficàcia en situacions de pressió de temps i de desacord, oposició i diversitat	
Sóc capaç de respondre i treballar amb alt acompliment en situacions de molta exigència	
Gestiono el desequilibri entre les meves expectatives i la realitat sobre els resultats efectius de la meva actuació	Empatia
Soc capaç d'acompanyar les persones que pateixen una situació de dol	
Sóc capaç de posar-me en el lloc de l'altre	
Capto i comprenc les preocupacions, interessos i sentiments dels altres i els dono resposta adequadament.	Responsabilitat professional
Sé mantenir la distància	

En referència a les dades proporcionades al llarg de les entrevistes en relació amb el lloc de treball, podem distingir:

<i>Nivells d'acció</i>	<i>Tasques</i>
Acció preventiva	D'atenció personal
Acció educativa	D'atenció de la llar
Acció sociabilitzadora	De suport
Acció assistencial	De contenció
	D'acompanyament

En referència a las situacions viscudes que han descrit durant l'entrevista, podem distingir tres grups de competències al llarg de la descripció:

<i>Manifestades</i>	<i>Latents</i>	<i>No explicitades</i>
Responsabilitat professional	Habilitats de comunicació /	Autocontrol
Treball en equip i col·laboració	comunicació interpersonal	Gestió de l'estrès
Autoconeixement	Adaptabilitat i acceptació de la	
Iniciativa	diversitat	
	Empatia	

Amb aquest primera aproximació a les competències detectades i els comportaments associats, es planifica la segona part del treball de camp, la dinàmica de grup.

3.2 De la dinàmica de grup

La dinàmica de grup es va celebrar el dia 29 de maig a les 15.30h fins les 20.30h. a l'Institut de Formació de la Fundació Pere Tarrés. Van assistir-hi 10 treballadores familiars de les entrevistades. Va ser una sessió de 5 hores, estructurada de la següent manera:

Introducció amb la presentació de l'equip de treball del projecte de la Fundació Pere Tarrés, lliurament de documentació necessària per a la dinàmica, presentació de les competències actitudinals a analitzar i l'explicació de la dinàmica de grup que es realitza.

Primera part, es va demanar a les participants que omplissin individualment un qüestionari creat per aquesta dinàmica. Havíem de seleccionar 5 competències que consideressin rellevants i ordenar-les segons la importància, de 1 (molt rellevant) fins a 5 (poc rellevant). De les 3 primeres competències escollides, havíem de definir comportaments claus. Aquest treball es va posar en comú entre totes les participants.

Segona part, es va realitzar un treball en petits grups amb la finalitat d'identificar possibles accions per desenvolupar aquestes conductes o comportaments. Es van fer 5 parelles amb les professionals participants i es van agrupar les competències per parelles. D'aquesta manera cada parella feia l'anàlisi de les accions de dues competències.

Recordem que les competències a analitzar eren 9, però dues parelles van treballar la competència “responsabilitat professional”, atès que va ser la competència clau durant les entrevistes i, sobretot, en la primera part de la dinàmica. Posteriorment, es va realitzar un debat de grup sobre les accions definides, amb la finalitat de compartir el treball realitzat en petit grup.

Les dades més significatives en referència a les competències treballades en grup i els comportaments proposats per cadascuna han estat:

Responsabilitat professional

Comportaments

Saber quins canvis es produeixen en el domicili segons el punt de vista de l'usuari, el mèrit és d'ell
 No actuar amb segones intencions. Informació clara, no amagar res a l'usuari
 Comportament ètic en tot moment
 Treballar en valors com ètica, respecte, codi deontològic
 Conèixer els límits de la professió (4)¹
 Saber quins són els seus drets i deures com a professional i com a persona (2)
 Saber els deures i drets dels usuaris (2)
 Saber promoure el canvi
 Saber actuar amb educació i coherència
 Tenir sentit comú
 Respectar les normes (equip, metges, etc.)
 Definir objectius i readaptar-los
 Respectar les pautes marcades i l'acceptació de les mateixes
 Formació continuada (2)
 Actitud d'ajuda envers els altres companys d'equip
 No anar per lliure i demanar ajuda i tenir en compte l'equip
 Saber ser empàtic però marcant la distància
 Responsabilitat al domicili: secret professional
 Tenir compromís amb la teva feina: horari, normativa, etc. (3)
 Transmetre informació a l'equip (3)
 Respecte a l'usuari (3)
 No fer judicis, hipòtesis, ja que no sabem què passarà
 Buscar recursos i desenvolupar tasques amb responsabilitat i serietat
 Conèixer els límits dels altres

¹ Nombre de professionals que han escollir aquest comportament

Comunicació Interpersonal

Comportaments

Observar i escoltar
 Saber escoltar, escolta activa (4)
 Escoltar i crear confiança
 Mantenir canals de comunicació
 Actitud positiva i receptiva
 Comunicació verbal i no verbal
 Escoltar i crear confiança
 Escolta activa envers persones (usuaris i equip)
 Diplomàcia i tacte (3)
 Ser assertiu, saber dir que no (3)
 Saber preguntar allò que no saps o no entens
 Ser empàtic
 Utilitzar llenguatge clar i concís

Treball en equip

Comportaments

Mantenir una línia de treball a l'equip
 Saber compartir amb l'equip
 Saber escoltar millores i dificultats (2)
 Mantenir un bon clima de treball
 Coordinació amb altres professionals (metges, etc.)
 Compartir la responsabilitat i assumir decisions
 Donar i rebre informació
 Compartir idees per millorar el funcionament
 Col·laboració i comunicació clara i concisa
 Saber sintetitzar a l'hora d'expressar-se
 Saber valorar les aportacions dels altres
 Respecte
 Conèixer la xarxa (per ser resolutiu)
 Establir objectius i readaptar-los
 Respostes diferents a les nostres poden generar iguals o millors resultats

Adaptabilitat i acceptació de la diversitat

Comportaments

Entendre la persona, entorn, història
 Respectar els punts de vista diferents
 Canviar el *xip* d'un usuari a un altre
 Acceptar hàbits, costums, ... Tractar diferents cultures amb respecte
 Introduir hàbits o canvis sense imposar
 Ser diplomàtic encara que no et sembli bé
 Diàleg (dialogar molt)
 Facilitat als usuaris els recursos
 Ser capaç de treballar amb qualsevol grup/col·lectiu
 Respecte sense importar procedència o religió
 No prejudicar
 Ser capaç d'entendre les particularitats de cada persona
 Adaptar-se a diferents situacions (2)
 Empatia en situacions complicades
 Ser capaç d'acceptar opinions diferents
 Ser flexible

Iniciativa

Comportaments

Actuar amb rapidesa i eficàcia (al domicili)
 Capacitat resolutiva (2)
 Orientar a l'usuari en situacions de dificultat... *Entreveure, prevenció*
 Aportar idees (a l'equip, casos, etc.)
 Aportar opcions, alternatives
 Aprofitar oportunitats
 Dinamitzar les situacions
 Prendre la iniciativa amb l'usuari
 Donar resposta als problemes que poden sorgir

Autoconeixement

Comportaments

Conèixer els teus límits i competències (4)
 Tenir seguretat en tu mateixa i la teva feina
 Saber fins a on podem ajudar i delegar (equip/companys) (3)
 Buscar recursos que t'ajudin a la feina
 Fins a quin punt podem fer la feina, capacitats
 Saber si som preparades per fer aquesta feina
 Saber demanar ajuda
 Pensar i reflexionar (des de l'experiència)
 Potenciar els teus punts forts
 Reconèixer que l'estat ànomic influeix

Gestió de l'estrès

Comportaments

Saber tenir un ordre a les tasques (organització)
 Saber desconnectar d'un cas a un altre
 Saber descarregar a temps
 No implicació
 Deixar problemes personals a casa
 Separar la vida privada de la feina

Empatia

Comportaments

No dramatitzar actuacions de l'usuari
 Ser alegre i optimista
 No voler canviar l'altre
 Ajudar però establint límits
 Empatia, no jutjar
 Necessitat de suport
 Situar-se en el lloc de l'altre
 Conèixer la seva història i tractar d'entendre
 Sentir l'estat d'ànim de l'usuari
 Posar-se en el lloc de l'usuari
 Ajudar a l'usuari a explotar els seus propis recursos

Autocontrol

Comportaments

Aquesta competència no ha estat votada en primer, segon o tercer lloc i per aquest motiu no ha estat treballada durant la primera part de la dinàmica

En referència a les accions de desenvolupament, treballades en la segona part de la dinàmica i tenint en compte el debat que es va crear a la primera part, es va concretar en les següents accions de desenvolupament tenint en compte cadascuna de les competències:

Responsabilitat professional

Accions de desenvolupament

Com treballar l'estrès dins de l'equip de supervisió
 Com gestionar l'estrès: tallers de ioga i tai-txi
 Llibres d'autoajuda sobre emocions, autoestima, el conflicte, etc.
 Tallers d'habilitats personals
 Tècniques de relaxació (de respiració, etc.)

Treball en equip

Accions de desenvolupament

Unificar criteris: Buscar noves pautes amb un professional especialitzat
 Formació: tècniques de treball en equip
 Formació: Conèixer diferents canals de comunicació
 Formació: Conèixer els rols de les persones de l'equip
 Formació: Treball en xarxa
 Taller de dinàmiques
 Visionat de pel·lícules (*Hoy empieza todo*, *Doce hombres sin piedad*)

Autoconeixement

Accions de desenvolupament

Treballar l'autoestima (autorealització personal)
 Taller d'autoconeixement personal
 Assessorament i formació psicològica periòdica
 Formació: Psicodrama
 Formació: Acompanyament al dol

Adaptabilitat i acceptació de la diversitat

Accions de desenvolupament

Formació en noves cultures i costums
 Coneixement de l'entorn dels usuaris (barri, escola, etc.)
 Intercanvi de coneixements entre professionals
 Intercanvi de línies de treball (diferents zones)
 Formació en multiculturalitat
 Taller de Paul Bohannon "Para raros nosotros"
 Lectura del llibre *El teu nom és Olga*, Espinàs.

Iniciativa

Accions de desenvolupament

Buscar informació sobre col·lectius
 Canviar a temps objectius i casos
 Demanar l'opinió a altres professionals
 Canvi d'estratègies per aconseguir objectius
 Curs de Prendre decisions
 Curs de tècniques per a solucions creatives

Comunicació interpersonal

Accions de desenvolupament

Practicar la conversa
 Observar i treballar en equip
 Compartir idees
 Formació (tallers per al desenvolupament personal)
 Cursos: tècniques de comunicació, com donar males notícies, etc.

Gestió d'estrès

Accions de desenvolupament

Saber-nos cuidar (relax, esport i *hobbies*)
 Mantenir reunions periòdiques amb els diferents professionals
 Supervisió
 Acceptar frustracions
 Tècniques de relaxació (de respiració, etc.)

Empatia

Accions de desenvolupament

Formació: comunicació
 Formació: Intel·ligència emocional
 Compartir informació i treballar amb altres membres de l'equip o xarxa (psicòleg, etc.)
 Llibres d'autoajuda

Autocontrol

Accions de desenvolupament

Com treballar l'estrès dins de l'equip de supervisió
 Com gestionar l'estrès: tallers de ioga i *tai-txi*
 Llibres d'autoajuda sobre emocions, autoestima, el conflicte, etc.
 Tallers d'habilitats personals
 Tècniques de relaxació (de respiració, etc.)

Com es pot observar, coincideixen moltes de les accions de desenvolupament per cadascuna de les competències. Per tant, això ens indica que molts dels cursos accions i/o formació poden ser els mateixos per a diferents competències i, d'altra banda, ens confirma la fusió d'algunes competències, de les quals hem partit en aquest estudi.

4. CONCLUSIONS

Després de l'anàlisi del treball de camp ens trobem que les competències actitudinals que defineixen la feina dels/es treballadors/es familiars que atenen al domicili són 6 de les quals a continuació en detalllem la definició:

- **Responsabilitat professional:** Actuar amb el coneixement dels diferents deures i obligacions legals i ètics que determinen l'atenció sociosanitària a domicili, per tal de treballar de manera professional, tolerant, assegurant que els drets i creences dels diferents individus o grups no es vegin compromesos i siguin respectats.
- **Comunicació interpersonal:** Capacitat per relacionar-se i comunicar-se eficaçment i de forma empàtica i assertiva, tant amb les persones usuàries dels serveis com amb els familiars, altres agents implicats, etc., garantint l'èxit de la intervenció; utilitzant els canals adequats i assegurant la retroalimentació.
- **Treball en equip:** Capacitat per col·laborar amb altres persones, dins i fora del seu equip habitual, establint una relació de treball eficaç i una comunicació fluida que contribueixi a la consecució dels objectius, compartint els èxits i solucionant conjuntament les possibles dificultats que sorgeixin.
- **Iniciativa:** Capacitat d'anticipar-se per a resoldre una situació o prendre una decisió. Escollir amb judici i ponderació entre distintes alternatives, amb criteri adequat a cada situació i en el moment oportú, responsabilitzant-se dels resultats de la decisió.
- **Adaptabilitat i acceptació de la diversitat:** Capacitat d'adaptar-se i treballar eficaçment en situacions diferents amb persones i col·lectius diversos i acceptar els canvis que es produeixen en l'entorn, en la pròpia organització o en les responsabilitats del lloc de treball (mètodes, procediments, agents implicats, col·lectius, etc.).
- **Gestió i prevenció de l'estrès:** Capacitat per aplicar de manera efectiva i organitzada els coneixements i habilitats adquirits. Actuar amb el coneixement del fenomen de l'estrès i com afecta a un mateix: els seus símptomes, els seus riscos i els mecanismes que es poden utilitzar per gestionar els moments o situacions estressants. Reconèixer les pròpies emocions i els seus efectes. Conèixer les pròpies fortaleses i debilitats.

La delimitació final a 6 competències com a resultat de l'estudi ve donada per l'anàlisi dels resultats del treball de camp del que cal ressaltar les següents premisses:

Que la **Responsabilitat Professional** es considera una competència important dintre d'aquesta professió, però des de diferents punts de vista: des del professional vers l'equip, vers l'usuari i vers el desenvolupament de la pròpia professió.

En referència a l'**autoconeixement**, **gestió de l'estrès** i l'**autocontrol**, totes elles són competències que han estat també molt debatudes perquè la major part de les participants creuen que una implica l'altra: *"si tu et coneixes i saps organitzar-te, és autocontrol i impedeixes l'estrès. L'estrès arriba quan no hi ha un ordre o no saps el que has de fer [...] Que tinguis autoconeixement fa que et controlis i que controlis l'estrès"* (debat dinàmica de grup C-010). A través del debat es va arribar a la conclusió que aquestes competències es poden fusionar en una sola, ja que totes les professionals participants, comprenen totes tres competències en una. Per tant hem passat a ajuntar-les i denominar-les **gestió i prevenció de l'estrès**, des d'una perspectiva integral.

D'altra banda, també es va considerar la fusió de les competències **Comunicació interpersonal**, **Treball en equip i col·laboració** i **Iniciativa**. Però, en tot cas, es va valorar que la comunicació no només es dona amb l'equip, sinó també amb l'usuari/a, la família i d'altres agents implicats. **Iniciativa** implica la presa de decisions, la creativitat, el prendre mesures adequades en moments oportuns. I, per últim, el **Treball en equip** també té prou força per romandre com a competència individual.

Finalment es va acordar que l'**Empatia**, no era una competència en si mateixa, sinó una habilitat, actitud, capacitat i/o disposició per fer qualsevol cosa a incloure quan et comuniquis, treballes en equip, treballes amb diferents col·lectius, etc. Per tant, queda inclosa en les altres competències i deixa de ser una de sola.

Una vegada identificades les competències que defineixen el treball dels professionals d'atenció socio sanitària en el domicili s'ha elaborat una proposta d'eina de desenvolupament i una proposta d'eina d'avaluació per a cadascuna de les competències.

5. PROPOSTES EINES

5.1 Proposta d'eines pel desenvolupament competencial

Desenvolupar-se és quelcom més que participar en una acció formativa, desenvolupar-se és un procés continu que es porta a terme durant un llarg període de temps, i que exigeix paciència, dedicació i una perspectiva àmplia.

Es pot ser especialista en una àrea específica, però hi ha pocs llocs de treball que siguin purament tècnics, i cada cop menys el sector de l'atenció a domicili. Treballar en un sector complex com aquest, que actua amb diferents usuaris, amb diferents necessitats, amb relació amb diferents actors, implica que els professionals desenvolupin cada cop més capacitats i més diverses. Això suposa la necessitat d'un aprenentatge i desenvolupament continu.

Amb la finalitat d'ajudar en aquest creixement, s'ha creat aquesta eina de desenvolupament de competències actitudinals.

L'objectiu es proporcionar diferents accions de desenvolupament per a cadascuna de les competències actitudinals. S'ha elaborat:

Guia de desenvolupament de competències actitudinals: estructurada tenint en compte diferents perspectives:

- Des del Compromís Personal: Què puc fer jo?
- Des del Compromís Organitzacional: Com em poden ajudar els altres?

Accions de desenvolupament: que també tenen en compte la intervenció del mateix professional i de l'organització o equip de treball. Però en tot cas no són només orientacions, sinó que són opcions d'intervencions que han de ser planificades, executades i avaluades per validar els seus resultats. Amb tècniques com les següents:

- *Mentoring*
- *Coaching*
- Tècnica del mirall
- *Shadowing* – Fer d'ombra
- Formació: de docent o tutor
- Altres recursos formatius

Catàleg d'accions formatives: són una eina més per a la millora contínua dels professionals. Realitzar accions formatives forma part del procés de desenvolupament de les competències actitudinals. Però aquesta no és l'única via, ni tan sols la més eficaç. S'ha elaborat una proposta amb 35 accions formatives diverses, on s'inclouen cursos de diferents temàtiques i que incideixen en diferents competències.

5.2 Proposta d'eines per avaluar nivell competencial

S'entén aquí l'avaluació com un procés d'anàlisi i informació que posseeix una concepció més àmplia que la mesura o el simple control, i abasta els següents aspectes:

- Comprendre la descripció qualitativa i quantitativa dels comportaments i actituds dels subjectes.
- Descobrir el procés d'evolució de l'aprenentatge de l'individu i els possibles obstacles en aquest procés.
- Determinar les contínues adequacions a diferents ritmes d'aprenentatge i diferents continguts.
- Efectuar un judici de valor del mateix procés avaluador

L'objectiu principal d'aquesta eina d'avaluació és avaluar el grau o nivell d'excel·lència dels comportaments que defineixen les competències actitudinals dels professionals, amb la intenció d'establir instruments de millora de la qualitat dels professionals i de l'atenció a domicili.

Per avaluar les competències actitudinals dels professionals d'atenció socio sanitària a domicili, hem elaborat diferents eines, que podem utilitzar depenent de les següents variables:

Lloc de treball de la persona avaluada:

- Professional que pertany a la nostra organització
- Professional al qual seleccionem per incorporar-se a la nostra organització

Qui avalua:

- La mateixa persona: es tracta d'una autoavaluació
- Persones del seu entorn laboral: es tracta d'una avaluació de 360°

Amb quines eines:

- Avaluació amb el professional
 - Qüestionari d'autoavaluació de les competències
 - Qüestionari d'autoavaluació per a cada competència
 - Entrevista
 - Casos pràctics
 - Tests psicològics
 - *Curriculum Vitae* i referències
- Avaluació 360° o de l'entorn laboral:
 - Qüestionari d'avaluació de les competències
 - Qüestionari d'avaluació per a cada competència
 - Entrevista
 - Qüestionari de satisfacció del servei

Es tracta d'oferir diferents eines que, *depenent de qui avalua i a qui s'avalua*, se'n farà ús d'una o d'una altra.

Per portar a terme l'atenció de persones en situació de dependència s'ha de comptar amb professionals que cal que treballin tant de forma interdisciplinària com de forma coordinada, és a dir, fer una atenció global eficient que respongui a les necessitats sociosanitàries de les persones. Cada professional d'atenció a domicili ha de demostrar competències tècniques, relacionades amb les coneixements propis de cada professió, competències instrumentals, relacionades amb les habilitats i competències actitudinals, vinculades a les actituds, amb el "saber ser", i són aquestes últimes les que s'han treballat en aquest estudi. Conèixer quines són les competències actitudinals que defineixen aquests professionals, poder avaluar-les i millorar-les ha estat l'objectiu d'estudi. En definitiva, donar resposta a la pregunta: com és la persona que és capaç de fer allò que produeix bons resultats? (McClelland).

Aquestes eines serviran per millorar la qualitat en el desenvolupament de la seva feina als/a les professionals de l'Atenció Domiciliària, el seu grau de satisfacció i implicació en la seva tasca, el treball d'equip i la responsabilització en la relació amb l'empresa i/o institució contractant i amb el propi perfil de treball. Els/les beneficiaris/ies de l'aplicació de les eines seran tots els actors implicats en el procés d'atenció en la dependència: els/les treballadors/es, les empreses del sector i els usuaris/àries del servei que augmentaran el nivell de la qualitat de vida.

6. BIBLIOGRAFIA DESTACADA

GENT GRAN

- Abellán García, Antonio; Puyol Antolín, Rafael; varis autors (2006) Envejecimiento y dependencia. Una mirada al panorama futuro de la población española - *Monografías. Mondial Assistance*, Madrid.
- Campo, MJ (2000) Apoyo informal a las personas mayores y el papel de la mujer cuidadora - CIS, Madrid.
- Casado, D; López, G (2001) Vejez, dependencia y cuidados de larga duración. Situación actual y perspectivas de futuro - Fundació "La Caixa", Col·lecció de *Estudios Sociales 6*.
- Andrés-Pizarro, J (2004) Desigualdades en los servicios de protección de la dependencia para personas mayores - Gac. Sanit 18 (Supl):126-31.
- García-Calvente, M; Mateo-Rodríguez, I; Eguiguren, A (2004) El sistema informal de cuidados en clave de desigualdad - Gac. Sanit. 18 (Supl 1):132-9.
- La Parra, D (2001) Contribución de las mujeres y los hogares más pobres a la producción de cuidados de salud informales - Gac. Sanit. 15:498-505.
- Navarro, V; Quiroga, A. (2004) La protección social en España, en V. Navarro (Coord.), *El Estado de Bienestar en España* - Tecnos, UPF, Madrid, pp. 33-82.
- *Observatorio de las Personas Mayores* (2004) Servicios sociales para personas mayores en España - IMSERSO, Madrid.

SAD

- Diputació de Barcelona-ESADE (2002) Model per a la gestió del programa de serveis socials d'atenció domiciliària - Àrea de Benestar Social.
- Fernandez Ges, C (2003) Treball Familiar en el Servei d'Ajuda Domicili: evolució i reptes de la professió - Article publicat a la Revista de Treball Social (RTS) núm. 172. Col·legi Professional de Treballadors socials i Assistents socials de Catalunya.
- Fundació CESM (2007) La atención sociosanitaria a la persona mayor dependiente *Fundación CESM*, Madrid. <http://www.centrodellibro.com/La-atencion-sociosanitaria-a-la-persona-mayor-dependiente-es2026363.htm>.

- IMSERSO 2006 El Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD): su situación actual Santamarina, C; varis autors. Boletín nº 25 Perfiles y Tendencias del Observatorio de Personas Mayores. Documentos; Salud; Programas. 24 p. Madrid.
- Serret, Carme; Rocha, Natali. 2007. Els grans desconeguts: treballadors/es familiars Barcelona. Associació de treballadors/es familiars de Catalunya.

LEGISLACIÓ

- Alegre, Lluís; Casado, Natividad; Vergés, Jordi (2005) Análisis comparado de las normas autonómicas y estatales de accesibilidad - *Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*. Madrid.
- *Comisiones Obreras (CCOO); Confederación Española de la Pequeña y Mediana Empresa (CEPYME); Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE); Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales; Unión General de Trabajadores (UGT)* (2005) Acuerdo sobre la acción protectora de la atención a las situaciones de dependencia - *Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*. Madrid.
- Diputació de Barcelona (2005) II Pla d'Igualtat de Gènere 2005-2007 - Diputació de Barcelona, Barcelona.
- *Jefatura del Estado*. Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a personas en situación de dependencia - BOE *Boletín Oficial del Estado* 15/12/2006. *Ley Estatal*.
- *Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*. Libro Blanco de la Dependencia. Disponible en: <http://www.imsersomayores.csic.es/docume...>
- *Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*. I Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012., IMSERSO, *Secr. Gral. Asuntos Sociales* <http://www.imsersomayores.csic.es>

GESTIÓ PER COMPETÈNCIES

- Generalitat de Catalunya. Diccionari de competències claus professionalitzadores Institut Català de les Qualificacions professionals. 2004. Disponible en format PDF.
- Qualificació Atenció a domicili aprovada pel Ministeri - Madrid. Disponible en format PDF.

- Projectes Socials de la Fundació Pere Tarrés. Anàlisi i foment de la Formació Contínua en els nous jaciments d'ocupació en el sector social. Estudi realitzat per Projectes Socials de la Fundació Pere Tarrés, finançat pel Consorci per la Formació Contínua de Catalunya i pel Fons Social Europeu. 2006. Disponible en format word a l'Institut de Formació de la Fundació Pere Tarrés.
- Competencias Laborales: una alternativa de desarrollo organizacional (teoria, sistemes d'avaluació i de desenvolupament), 2006. Disponible a: <http://www.mailxmail.com/curso/empresa/competenciaslaborales>
- Del Cerro, Antonio. La gestió dels recursos humans basada en el model de competència Disponible a: http://www.gencat.net/interior/epc/docs/seminaris/seminari01_delcerro.pdf

OFERTA FORMATIVA

- Col·legi oficial de diplomats en treball social i assistents socials de Catalunya.
Curs: El Treball Social en l'àmbit sanitari (Nivell d'aprofundiment. Mòdul I: Àmbit de treball, intervenció i estratègies, metodologia). Consulta 9 de febrer de 2007. Disponible a: http://www.tscat.org/interface/asp/web/formacio_fitxa.asp?Formacioid=636&ruta=030401
- ISPA. Institut de Sociologia i Psicologia aplicades. Barcelona.
Cursos de salut, societat, atenció a les persones. Consulta 9 de febrer de 2007. Disponible a : <http://www.ispa.es/ca/1/6/>
- Institut de Formació de la Fundació Pere Tarrés.
Formació en l'àrea d'Intervenció amb Gent Gran i en l'àrea de Treball Familiar. Barcelona. Consulta 9 de febrer de 2007. Disponible a: <http://www.peretarres.org/formacio/index.asp>
- Estudio y detección de necesidades formativas en los servicios sociales en los ámbitos de ayuda a domicilio, infancia y adolescencia, animación socio cultural. Ed. Documenta y Nuevos yacimientos de Empleo S.A.L., 2000. 130 págs.

La Fundación Lealtad certifica l'informe de transparència i bones pràctiques de la Fundació Pere Tarrés. Es pot trobar el certificat a l'adreça web www.peretarres.org/flealtad07.pdf.