

MÓDULO I
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

INDICE

1. Legislación laboral. Panorama general	5
1.1. Objeto del derecho del trabajo	6
1.2. Contenido del derecho del trabajo	7
1.3. Fuentes del derecho del trabajo	8
1.4. Legislación básica del derecho del trabajo en España	9
1.5. Normativa comunitaria	14
1.5.1 Tratados en los que se asienta la Unión Europea	15
1.6. Principios orientadores de la interpretación y aplicación del derecho	19
1.7. La seguridad social	20
1.7.1 Normas generales	21
1.7.2 Finalidad	21
1.7.3 Aspectos básicos	22
1.7.4 Regímenes de la seguridad social	22
1.7.5 Acción protectora de la seguridad social	23
2. Gestión de recursos humanos. Formación y capacitación del personal	24
2.1. Gestión de recursos humanos	25
2.1.1 Modelo de gestión por competencias	30
2.1.2 Papel de recurso humano en las organizaciones sociales	35
2.2. Formación y capacitación del personal	38
2.2.1 Necesidades de formación	41
2.2.2 Identificación de las necesidades	44
2.2.3 Formas de recogida de la información	46
2.2.4 Ejemplo de modelo de entrevista	48
2.2.5 Observaciones de puestos de trabajo y sus reglas	49
2.2.6 Grupos de discusión	50
2.2.7 Metodología de recogida de datos en función del tipo de puesto	51
2.3. Elaboración de un plan de formación	53
2.3.1 Planificación del plan de formación	55
2.3.2 Fases de elaboración	56
2.3.3 Estructura del plan de formación	57
2.3.3.1 Componente de la acción	58
2.3.3.2 Programación modular	59
2.3.3.3 Puestos destinados a recibir formación	60
2.3.3.4 Datos de la gestión	60
2.3.3.5 Selección de los participantes	60
2.3.3.6 Tipos de acción formativa	61
2.3.3.7 Proyección de costes, inversiones y presupuestos necesarios	61
2.3.3.8 Consultas sobre el diseño, previas a la elaboración del programa	63
2.3.3.9 Determinación de calendarios (previa consulta a usuarios y superiores) para las acciones, y comunicación de fechas	63
2.4. Evaluación formativa	64
2.4.1 Propósitos de la evaluación	66
2.4.2 Modelos de evaluación. Enfoques	67
2.4.2.1 Enfoque basado en los objetivos	67
2.4.2.2 Enfoque de la revisión profesional	69
2.4.2.3 Enfoque de los tres niveles	70

Curso de Experto Profesional en Dirección y Gestión de Centros Geriátricos

2.5	Cambios en la organización	73
2.5.1	Medición de los cambios	74
2.6	Criterios para fijar los presupuestos de formación	78
2.6.1	La cuantificación del gasto en formación	78
2.6.2	Cálculo de costes	80
2.7	La auditoría de formación	82
2.7.1	Introducción	82
2.7.2	Modelo de Pineda	83
2.7.1.1	Los espacios de análisis	84
2.7.1.2	Las dimensiones	86
2.7.1.3	Niveles de análisis	86
2.7.1.4	Aplicación de la auditoría	87
2.7.1.5	Fases de la aplicación	87

MÓDULO II
HABILIDADES DIRECTIVAS

ÍNDICE

1. Funciones y responsabilidades del director. Liderazgo y dirección estratégica	8
1.1 Funciones y responsabilidades del director	9
1.2 ¿Qué es un programa?	10
1.2.1 ¿Qué aporta el hecho de planificar?	10
1.2.2 ¿Por qué es necesario planificar?	11
1.2.3 ¿Qué ventajas tiene el hecho de planificar?	11
1.3 Los objetivos.	12
1.3.1 Requisitos indispensables que deben cumplir los objetivos	13
1.3.2 Tipos de objetivos, su clasificación.	14
1.3.3 ¿Qué errores podemos cometer al establecer objetivos?	15
1.3.4 ¿Cómo aseguramos la adecuación de los objetivos marcados?	15
1.4 Liderazgo	16
1.4.1 Importancia del liderazgo	18
1.4.2 Estilos de liderazgo	19
1.4.3 Características de un líder	21
1.4.4 El líder frente a los cambios	22
1.4.5 Ser un líder. Ventajas y desventajas.	23
1.5 La dirección estratégica.	24
1.5.1 El impulso político	24
1.5.2 Identificación de obligaciones y valores.	25
1.5.3 Misión, visión y valores.	25
1.5.4 Análisis del entorno y de la organización	28
1.5.5 El análisis de riesgos	29
1.6 Diseño de líneas estratégicas	30
1.6.1 El mapa estratégico.	31
1.7 El director y el equipo de trabajo	32
1.7.1 Las acciones del director de un equipo.	33
1.7.2 Características del director del equipo	34

Curso de Experto Profesional en Gestión y Dirección de Centros Geriátricos

2. El trabajo en equipo	36
2.1 Diferencia entre equipo de trabajo y grupo de trabajo	39
2.2 Justificación de un equipo de trabajo	40
2.3 Introducción del equipo en un centro residencial	42
2.4 Puesta en marcha de un equipo de trabajo	44
2.5 Definición del proyecto	48
2.6 Roles dentro del equipo	50
2.7 Miembro ideal de un equipo de trabajo	53
2.8 Delegación de competencias	54
2.9 La comunicación y el equipo	56
2.10 La cohesión del equipo	58
2.11 Reuniones	61
2.12 Pensamiento de equipo	65
2.13 La existencia de dificultades	67
2.14 Conflictos	69
2.15 La motivación	72
2.16 Evaluación del equipo	74
2.17 Gratificaciones	75
2.18 Equipo que no funciona	77
2.18.1 Agendas ocultas	80
2.19 Sanciones	82
3. La toma de decisiones. Análisis y priorización	85
3.1 Herramientas para la toma de decisiones	88
3.1.1 DAFO	88
3.1.2 Investigaciones de mercado	89
3.1.3 Auditoria	89
3.1.4 Benchmarking	89
3.1.5 Análisis de fuerzas de campos (Force Fiel Analysis)	89
3.1.6 Técnica de grupos nominales	90
3.2 Los modelos de conocimiento en la toma de decisión	90
3.3 Tipos de decisión	92
3.3.1 Tipos de decisión según la forma	93
3.3.2 Tipos de decisión según las opciones disponibles	94

Curso de Experto Profesional en Gestión y Dirección de Centros Geriátricos

4. Sistemas de información	96
4.1 Definición	97
4.2 Diseño en base a procesos	99
4.3 Metodología	100
4.4 Principios fundamentales	100
4.5 Instrumentos para la planificación de los recursos	101
4.6 Sistemas de información para la gestión	103
4.7 Requisitos que debe cumplir un Sistema de Información	104
4.8 Niveles de información	105
4.9 Sistemas de Información para la evaluación	105
4.10 Método MEAP	106
4.11 Modelo de requisitos básicos en residencias geriátricas	107
4.12 Clima social	119
4.13 Fallos derivados de la ausencia de un Sistema de Información	121
4.14 El S.I.U.S.S: Aspectos generales	122
4.14.1 Introducción	123
4.14.2 Objetivos	124
4.14.3 Contenido	125
4.14.4 Utilidades	126
4.14.5 Estructura	127
4.14.6 Resultados	128
4.14.7 Proceso participativo	128
4.14.8 Retos	129
5. Comunicación interna y externa	130
5.1 La comunicación como modelo informativo	132
5.2 La comunicación como proceso interactivo	132
5.3 Barreras de la comunicación	133
5.3.1 El emisor	133
5.3.2 El receptor	135
5.3.3 La escucha	135
5.3.4 La interpretación	135
5.3.5 La evaluación	136
5.3.6 La respuesta	137
5.4 El mensaje	137
5.4.1 Requisitos que deben cumplir los mensajes	138
5.4.2 Feed-back	138
5.5 Redes de comunicación	139
5.6 La comunicación interna en las organizaciones	141
5.6.1 Plan de comunicación. Objetivos	142
5.6.2 Desarrollar una cultura corporativa que identifique al Servicio Regional de Bienestar Social como organización	142

Curso de Experto Profesional en Gestión y Dirección de Centros Geriátricos

6. Aplicación de la informática en la Gestión	152
6.1 Gestión y control de plazas	153
6.2 Gestión económica de los centros	154
6.3 Gestión presupuestaria en empresa pública	155
6.4 Gestión de inversiones y obras	156
6.5 Gestión de almacenes	156
6.6 Gestión de personal y turnicidad empresa pública	157
6.7 Seguimiento individual de los residentes	159
6.7.1 Clasificación funcional del residente	160
6.7.2 Historia integral del residente	160
6.7.3 Control analítico de residentes	161
6.8 Catálogo de sistemas de información informáticos accesibles desde organismos públicos	163
6.8.1 Oficinas presupuestarias	164
6.8.2 Centros gestores de la AGE	172
6.8.3 Usuarios externos	183
6.8.4 Empresas públicas y fundaciones públicas	192
6.8.5 Comunidades Autónomas	197
6.8.6 Corporaciones locales	209
6.9 Aplicación de la informática en la gestión de empresas privadas	215
6.9.1 Gestión contable empresa privada	215
6.9.2 Gestión comercial empresa privada	218
6.9.3 Gestión multialmacén empresa privada	220
6.10 Otras aplicaciones informáticas para la gestión residencial	221
6.10.1 Almacén digital de documentos	222
6.10.2 Facturación	222
6.10.3 Gestión visual de camas y plantas	223
6.10.4 Auto-generación de documentos	223
6.10.5 Gestión de empleados	225
6.10.6 Gestión de farmacia. Control de stock	225
6.10.7 Listados y mailings	225
6.10.8 Programa informático de gestión asistencial "PROWORK 1.4"	225
7. Protección de datos de carácter personal	231
7.1 Introducción	232
7.2 Elaboración e implantación de medidas de seguridad. El documento de seguridad	234
7.3 Documento de seguridad para ficheros automatizados	237
7.3.1 Objeto del documento	237
7.3.2 Ámbito de aplicación	238
7.3.3 Recursos protegidos	238
7.4 Funciones y obligaciones del personal	239
7.5 Normas y procedimientos de seguridad	240
7.5.1 Centros de tratamiento y locales	240
7.5.2 Puestos de trabajo	241
7.5.3 Entorno de sistema operativo y de comunicaciones	242
7.5.4 Aplicaciones de acceso al fichero	244
7.5.5 Protección de las contraseñas personales	245
7.5.6 Procedimientos de respaldo y recuperación	246
7.6 Gestión de incidencias	246
7.7 Gestión de soportes	250

Curso de Experto Profesional en Gestión y Dirección de Centros Geriátricos

7.8	Procedimientos de respaldo y recuperación	251
7.9	Tipo de control de acceso	252
7.10	Perfiles de usuarios	253
7.11	Modelos de soportes	254
7.12	Funciones del responsable de fichero	258
7.12.1	Obligaciones del responsable de fichero	258
7.13	Funciones del responsable de seguridad	260
7.13.1	Obligaciones del responsable de seguridad	261
7.14	Gestión de incidencias	264
7.15	Obligaciones que afectan a todo el personal	265
7.15.1	Puestos de trabajo	265
7.15.2	Gestión de incidencias	266
7.15.3	Gestión de soportes	266
7.16	Obligaciones de los administradores y personal informático	267
7.16.1	Entorno de sistema operativo y de comunicaciones	267
7.17	Sistema informático o aplicaciones de acceso al fichero	268
7.18	Glosario de términos	268
7.19	Normativa sobre protección de datos de carácter personal	271
8.	Difusión de programas y servicios a la sociedad	276
8.1	Introducción	277
8.2	Las cartas de servicio	277
8.2.1	De carácter general y legal	281
8.2.2	De compromisos de calidad	282
8.2.3	De carácter complementario	282
8.3	La imagen corporativa de un centro geriátrico	285
8.3.1	Los rasgos diferenciales de la Administración Pública	291
8.3.2	Ámbitos en los que se trasmite la imagen en un centro geriátrico	296
8.4	El marketing y los centros geriátricos	303
8.4.1	Las funciones del marketing en los centros geriátricos	307
8.4.2	Marketing y comunicación	308
8.4.3	Aplicaciones prácticas del marketing en un centro geriátrico	309
8.5	Implantación de una página web en los centros geriátricos	316
8.6	Los servicios de atención al ciudadano	319
8.7	Elementos que influyen en el acceso a los recursos geriátricos	320

MÓDULO III
GESTIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA

INDICE

1. Gestión Económica y Presupuestaria	5
1.1 Introducción	6
1.2 Tipología de entidades	9
1.2.1 Asociaciones	9
1.2.2 Fundaciones	10
1.3 Requisitos de las entidades sin fines lucrativos	13
1.3.1 Obligaciones formales	14
1.3.1.1 Obligaciones legales previas al inicio de la actividad	14
1.3.1.1.1 Redacción de estatutos	14
1.3.1.1.2 Inscripción en el Registro	15
1.3.1.1.3 Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales	16
1.3.1.1.4 Obtención del NIF	16
1.3.1.1.5 Publicidad de la inscripción de constitución	17
1.3.1.1.6 Otros Registros	17
1.3.1.1.7 Solicitud de "Declaración de Utilidad Pública"	17
1.3.1.2 Obligaciones legales periódicas	19
1.3.1.2.1 Obligaciones laborales y cotizaciones sociales	19
1.3.1.2.2 Obligaciones fiscales	22
1.3.1.3 Obligaciones legales posteriores al inicio de su actividad	27
1.3.1.3.1 Libro de actas	28
1.3.1.3.2 Libro de contables	28
1.3.1.3.3 Libro registro de socios	29
1.3.2 Rendición de cuentas	29
1.3.3 Auditoría de cuentas	30
1.3.4 El presupuesto por programas	31
1.3.5 Elaboración de un plan de acción	32
1.3.6 Descentralización del presupuesto por áreas	33
1.3.7 El presupuesto de explotación	35
1.3.8 La previsión de ingresos	36
1.3.9 La previsión de gastos	37
1.3.10 Presupuesto de gastos-ingresos	42
1.3.11 El presupuesto de inversiones y tesorería	42
2. Gestión de Servicios Generales	45
2.1 Introducción	46
2.2 Gestión de Procesos	48
2.2.1 ¿Qué es un proceso?	49
2.2.2 Características de la gestión de procesos	51
2.2.3 Modelado de procesos	54
2.2.4 Proceso de rediseño y mejora	56
2.2.5 Conceptos clave en la gestión de procesos	59
2.2.6 Razones para aplicar la gestión por procesos en la organización de los servicios generales de una residencia de personas mayores	60
2.2.7 Conceptos básicos	62
2.2.8 Requisitos básicos de un proceso	63
2.2.9 Métodos para la identificación de procesos	65
2.2.10 Elección del método	67
2.3 Aplicación práctica de la gestión de procesos en el ámbito	

Curso de Experto Profesional en Dirección y Gestión de Centros Geriátricos

de los servicios generales de las residencias de personas mayores	69
2.4 Definición del mapa de procesos de una residencia de personas mayores tipo	70
2.5 Definición del proceso de alimentación	71
2.6 Definición del proceso de limpieza	74
2.7 Definición del proceso de lavandería	77
2.8 Definición de procesos de gestión económica	79
3. Gestión de Servicios Especializados o Asistenciales	83
3.1 Introducción	84
3.2 El análisis de las necesidades	85
3.2.1 Los procesos	85
3.2.2 La gestión del tiempo	87
3.2.3 Análisis del factor humano	93
3.2.4 Gestión de la investigación	94
3.3 Planificación: los criterios de organización y gestión asistencial	96
3.3.1 La planificación del tiempo	96
3.3.2 El equipo humano	98
3.3.3 Los instrumentos específicos	98
3.4 Ejecución. Los programas y protocolos de intervención por áreas	123
3.5 Evaluación de la gestión asistencial	124
3.5.1 Las métricas y los indicadores asistenciales	124
3.5.2 Análisis y propuestas de mejora en la organización asistencial	125

MÓDULO IV

**DIRECCIÓN TÉCNICA DE CENTROS DE SERVICIOS
SOCIALES**

ÍNDICE

1	Marco normativo. Legislación y servicios sociales	8
1.1	Antecedentes	9
1.2	Situación actual	15
1.3	Conclusiones generales	28
ANEXO I	Recopilación de legislación en materia de servicios sociales	34
2	Aspectos normativos y reglamentarios de los centros de servicios sociales	50
2.1	Antecedentes	51
2.2	Actualidad normativa y reglamentaria	52
2.3	Las condiciones mínimas funcionales y materiales	52
2.3.1	Condiciones generales para todos los centros	53
2.3.2	Condiciones específicas	54
2.3.2.1	Centros de atención especializada para personas con discapacidad	54
2.3.2.2	Centros residenciales de atención especializada para personas mayores	55
2.3.2.3	Unidades de estancias diurnas para personas mayores	60
2.4	Autorización y acreditación	62
2.4.1	Autorización	62
2.4.2	Acreditación	68
2.5	El establecimiento del registro, control e inspección	72
2.5.1	Registro	72
2.5.2	Control e inspección	74
2.6	Infracciones y sanciones	74
2.6.1	Prescripción de infracciones y sanciones	75
2.7	Tipologías de centros	76
2.7.1	Hogares de personas mayores	77
2.7.2	Centros de día para personas mayores dependientes	77
2.7.3	Centros residenciales para personas mayores	83
3	Relación contractual con el usuario	88
3.1	Introducción	89
3.2	Las partes	89
3.2.1	El prestador de servicio social	89
3.2.2	El preceptor, la persona mayor usuaria del servicio social	90
3.3	El modelo contractual de prestación de servicios	90
3.3.1	El contenido del contrato	90
3.3.2	El acto del contrato	91
3.3.3	Responsabilidad derivada de la relación contractual	98
3.4	Derechos básicos de los usuarios	100
3.4.1	Los derechos del usuario de ayuda a domicilio	100
3.4.2	Los derechos del usuario de las instituciones sociales	101
3.4.3	Los derechos del usuario en el centro de personas mayores	101
3.4.4	Los derechos del usuario en el centro de día	103
3.4.5	Los derechos del usuario en el centro residencial	103
3.4.6	Los derechos fundamentales	103
3.5	Obligaciones de los usuarios en relación con la prestación de los servicios	105
3.5.1	Los deberes del usuario de ayuda a domicilio	105
3.5.2	Las obligaciones del usuario de las Instituciones Sociales	106
3.5.2.1	Los deberes del usuario de centro de personas mayores u hogares	106
3.5.2.2	Los deberes del usuario de centro de día	107

Curso de Experto Profesional en Gestión y Dirección de Centros Geriátricos

3.5.2.3	Los deberes del usuario del centro residencial	107
3.6	Equilibrio entre los derechos y la organización de los servicios	110
3.7	Las cartas de derechos y obligaciones	120
3.8	El sector privado	120
4	Aspectos ético-legales de la gestión asistencial	124
4.1	Derechos y garantías de los usuarios	125
4.2	Secreto profesional y confidencialidad	126
4.2.1	Marco legal de referencia	127
4.2.2	Marco deontológico de referencia	128
4.2.3	La protección de los colegios profesionales	129
4.3	La informatización y confidencialidad de la historia clínica	130
4.3.1	Principios éticos para la protección de datos sanitarios informatizados	131
4.4	Las implicaciones jurídicas del certificado de defunción	132
4.5	Los dilemas asistenciales en las Instituciones Socio-sanitarias	135
4.5.1	El ámbito social frente al ámbito sanitario	135
4.5.2	El objetivo asistencial: la promoción y prevención frente a la asistencia	136
4.6	El abordaje ético-legal de la enfermedad terminal	137
4.6.1	La protección de los enfermos en la enfermedad terminal	145
4.6.2	La medicina paliativa: principios y dilemas éticos	147
4.6.2.1	Principios bioéticos en la medicina paliativa	150
4.6.2.2	Dilemas Bioéticos y toma de decisiones	153
4.6.3	El respeto a la fe y las creencias religiosas de los residentes	159
4.6.4	Aprender a morir: una visión desde la Tanatología	164
4.7	El papel del voluntariado en la atención a las personas mayores	166
4.7.1	Reseña histórica y marco jurídico	166
4.7.2	La intervención del voluntario en los cuidados paliativos	168
ANEXO II	Legislación Estatal y Autonómica sobre instrucciones previas, autonomía del paciente, consentimiento informado e incapacitación	170
ANEXO III	Actualidad normativa en materia de voluntariado	174
5	Tipología, espacios, equipamientos y servicios básicos de los centros	177
5.1	Introducción	178
5.2	Clasificación de los centros residenciales por tipología de residentes	179
5.3	Estructura y equipamiento de un centro residencial	180
5.3.1	Zona de Servicios Generales	180
5.3.1.1	Cocina y equipamiento	181
5.3.1.2	Comedores y dotación	183
5.3.1.3	Lavandería. Equipamiento	184
5.3.1.4	Área de Mantenimiento	186
5.3.1.5	Almacenes	186
5.3.1.6	Cuarto de calderas	187
5.3.1.7	Cuarto de instalaciones	188
5.3.1.8	Cuarto de basuras	188
5.3.1.9	Velatorio	189
5.3.1.10	Vestuario de personal	189
5.3.1.11	Locales sindicales	190
5.3.2	Zona Administrativa	190
5.3.3	Zona de Atención Especializada	191
5.3.3.1	Atención Geriátrica y de Rehabilitación	192
5.3.3.2	Atención psicológica	197
5.3.3.3	Atención social	197
5.3.4	Zona residencial o de alojamiento	197
5.3.4.1	Módulos residenciales	198
5.3.4.2	Zonas comunes	200

Curso de Experto Profesional en Gestión y Dirección de Centros Geriátricos

5.3.4.3 Zonas de servicios	201
5.3.5 Zonas sociales	202
5.4 Criterios generales de diseño de un centro residencial. Accesibilidad y medio ambiente	204
5.4.1 Urbanización. La parcela	205
5.4.2 Itinerarios, sendas y aceras	205
5.4.3 El jardín	206
5.4.4 Pavimentos exteriores	207
5.4.5 Rampas exteriores e interiores	207
5.4.6 Escaleras exteriores e interiores	208
5.4.7 Estacionamiento y viario	209
5.5 Características arquitectónicas del edificio	210
5.5.1 Parámetros dimensionales	210
5.5.2 Pasillos	211
5.5.3 Puertas	212
5.5.4 Ascensores	213
5.5.5 Las cabinas de los montacamillas	214
5.5.6 Baños de residentes	214
5.6 Criterios técnicos de instalaciones	216
5.6.1 Revestimientos	217
5.6.2 Instalaciones de agua	218
5.6.3 Climatización	219
5.6.4 Electricidad	220
5.6.5 Iluminación	221
5.6.6 Sistema de llamadas	221
5.6.7 Megafonía	222
5.6.8 Teléfono	222
5.6.9 TV y FM	222
5.6.10 Relojes	222
5.6.11 Control de acceso	222
5.6.12 Control de huecos en fachada	223
5.6.13 Gas	223
5.7 Sistemas de seguridad	223
5.7.1 Plan de evacuación y emergencia	224
5.7.2 Plan de revisión y mantenimiento	224
5.8 Estructura y equipamiento de un centro de día	224
5.8.1 Criterios de organización del centro de día	225
5.8.2 Criterios de diseño del centro de día	226
ANEXO IV Normativa sobre accesibilidad Estatal y en Comunidades Autónomas	228
6 Programas de intervención dirigidos a los usuarios	235
6.1 Introducción	236
6.2 Programas destinados a la atención de la persona mayor	238
6.2.1 Fases en el proceso de integración	241
6.2.1.1 El periodo de preingreso	243
6.2.1.2 El ingreso	243
6.2.1.3 Periodo de adaptación	244
6.2.1.4 Periodo de integración	245
6.2.2 La descripción del proceso de ingreso y acogida	245
6.2.2.1 Descripción de las Etapas y Actividades del Proceso de Ingreso y Acogida	246
6.2.2.2 Ejemplo de buena práctica del proceso de acogida	260
6.2.2.3 Protocolo de recepción y acogida	264
6.2.2.4 Protocolo para facilitar la adaptación del residente	268

Curso de Experto Profesional en Gestión y Dirección de Centros Geriátricos

6.2.3	Programas de intervención frente al envejecimiento sano	272
6.2.4	Intervención en las causas más frecuentes de incapacidad en el medio residencial	274
6.2.5	La Valoración Geriátrica Integral (VGI)	285
6.2.6	Protocolos de actuación	291
6.2.6.1	Protocolo sobre el Programa de Atención Individualizada (PAI)	291
6.2.6.2	Intervención en demencia	300
6.2.6.3	Protocolo de detección precoz de cambios comportamentales y anímicos en los residentes a través de la observación	302
6.2.6.4	Protocolo de movilización	306
6.2.6.5	Protocolo para úlceras por presión	312
6.2.6.6	Protocolo sobre prevención de la incontinencia urinaria	314
6.2.6.7	Protocolo sobre sexualidad en las personas mayores	318
6.3	Protocolos de pautas de intervención de colaboradores voluntarios	324
6.4	Programas de intervención dirigidos a Familias	330
6.4.1	El proceso de intervención con las familias: Planteamiento y fases	331
6.4.2	Situaciones que dificultan la buena práctica	334
6.4.3	Situaciones que favorecen la buena práctica	334
6.4.4	Las familias ante el proceso de acogida del centro	335
6.4.4.1	Los objetivos respecto a las familias	335
6.4.4.2	Los objetivos respecto a las entidades	336
6.4.4.3	Los objetivos respecto a los profesionales	337
6.4.4.4	Situación que dificultan la buena práctica	337
6.4.4.5	Diagnóstico de necesidades	338
6.4.4.6	Provisión de apoyos	339
6.4.4.7	Situación que dificultan la buena práctica	340
6.4.4.8	Situación que favorecen la buena práctica	341
6.4.4.9	Los resultados y la evaluación	343
6.4.4.10	La atención familiar en situaciones concretas	344
7	Características de los usuarios	355
7.1	Introducción	356
7.2	La demografía	358
7.2.1	Tamaño de la población	359
7.2.2	Estructura por edades	360
7.2.3	Análisis de una cohorte	361
7.2.4	Proyecciones de población	361
7.3	Las fuentes demográficas	362
7.4	Los índices demográficos	365
7.5	Envejecimiento demográfico	368
7.5.1	El envejecimiento demográfico global	370
7.5.2	El envejecimiento demográfico en los países desarrollados	372
7.5.3	El envejecimiento demográfico en los países en desarrollo	372
7.5.4	El envejecimiento demográfico en España	374
7.5.4.1	Nivel de envejecimiento en España	376
7.5.4.2	La pirámide poblacional en España, su evolución en medio siglo	378
7.5.4.3	La distribución geográfica de las personas mayores	385
7.5.4.4	Otros factores determinantes	389
7.6	Utilidad del análisis sociodemográfico en servicios sociales	402
7.7	Conclusiones finales	405

8	Aspectos biopsicosociales del envejecimiento	407
8.1	Introducción	408
8.2	Definición de persona mayor	413
8.3	Modelo biopsicosocial	414
8.4	Variables determinantes de la población mayor	419
8.5	Aspectos sociales y culturales	423
8.6	El proceso de envejecimiento	426
8.6.1	Los cambios en la vejez	429
8.6.2	Condiciones de salud	429
8.6.3	Cambios anatomo - fisiológicos	432
8.6.4	Patrón nutricional	432
8.6.5	Modificaciones de los órganos que intervienen en la alimentación	433
8.6.6	Patrón actividad – ejercicio	434
8.6.7	Patrón sueño – descanso	435
8.6.8	Patrón de prácticas afectivo – sexuales	435
8.6.9	Patrón de estrés	436
8.6.10	Patrón cognitivo perceptual	437
8.6.11	Modificaciones sensoriales	437
8.6.12	Modificaciones en la psicomotricidad	439
8.6.13	Enlentecimiento en la conducta	440
8.6.14	Capacidad intelectual	441
8.6.15	Emociones y sentimientos	443
8.6.16	Personalidad	444
8.6.17	Autoestima	447
8.6.18	Funciones cognitivas	448
8.6.19	Memoria	450
8.6.20	Competencia	451
8.6.21	Cambios sociales	452
8.6.22	Efectos de la jubilación	453
8.6.23	Jubilación y desvinculación social	457
8.6.24	Patologías más frecuentes en las personas mayores	459
9	Definición de perfil de usuario de centro residencial de personas mayores	466
9.1	Introducción	467
9.2	Tipologías de residentes	470
9.2.1	Perspectiva sociodemográfica	470
9.2.1.1	Variables sociodemográficas	470
9.2.2	Perspectiva sanitaria	472
9.2.2.1	Salud y enfermedad	472
9.2.2.2	Tipologías sanitarias según su estado de salud	473
9.2.2.3	Perspectiva sanitaria desde la capacidad funcional	490
9.2.2.4	Perspectiva sanitaria desde la jerarquía de las necesidades	491
9.2.2.5	Perspectiva sanitaria desde la pérdida / dependencia	492
9.2.2.6	Perspectiva sanitaria desde la deficiencia / incapacidad	493
9.2.2.7	Perspectiva sanitaria desde el nivel de deterioro / carga de trabajo	493
9.2.2.8	Perspectiva desde el uso de recursos sociales	494
9.2.2.9	La cobertura de los servicios sociales	506

MÓDULO V
ASISTENCIA SOCIAL Y DEPENDENCIA

ÍNDICE

1. Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia	5
1.1. Introducción	6
1.2. Estructura	9
1.3. Marco competencial	9
1.4. El Consejo Territorial del SAAD	11
1.5. Órganos consultivos del SAAD	13
2. Exposición de motivos	14
3. Situación normativa actual	15
3.1. Leyes	15
3.2. Reales Decretos	16
3.3. Órdenes Ministeriales	20
3.4. Resoluciones	21
4. Criterios de acreditación	27
5. Guía de buenas prácticas	28
6. Características generales de la Ley de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia	29
7. Clasificación de la situación de dependencia	31
8. El procedimiento general para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones	33
9. Valoración de la situación de dependencia	38
9.1. Profesionales valoradores	39
9.2. Criterios comunes de composición de los órganos de valoración	40
9.3. Criterios básicos de procedimiento de valoración	40
10. El baremo de valoración de la dependencia	42
10.1 Grado de dependencia	43
10.2 Revisión del baremo	45
10.3 Aplicación práctica del baremo	46
10.3.1 Niveles de desempeño de tareas	48
10.3.2 Problemas en el desempeño de tareas	49
10.3.3 Tipo y frecuencia de apoyo	50
10.3.4 Relación de actividades y tareas	52
11. El Programa Individual de Atención (PIA) (art. 29)	55
11.1. Inicio del procedimiento	56
11.2. Elaboración del Programa Individual de Atención	56
11.3. Resolución del procedimiento	57
11.4. Revisión del Programa Individual de Atención	59
12. Prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia	60
12.1. Catálogo de servicios	61
12.2. Prestaciones económicas	63
12.2.1 La prestación económica vinculada al servicio	63
12.2.2 La prestación económica para cuidados en el entorno familiar	64
12.2.3 La prestación económica de asistencia personal	66
12.2.4 Cuantía de las prestaciones económicas	67
12.3. Incompatibilidad de las prestaciones	69
13. Financiación del sistema	70
14. La efectividad del derecho a las prestaciones	73
15. Homologación de reconocimientos previos (pasarelas)	76
16. Competencias	77

2. Marco Normativo en Comunidades Autónomas	79
2.1. Andalucía	80
2.2. Aragón	84
2.3. Asturias	91
2.4. Islas Baleares	97
2.5. Euskadi	102
2.6. Canarias	118
2.7. Cantabria	123
2.8. Castilla La Mancha	129
2.9. Castilla y León	133
2.10. Cataluña	137
2.11. Ceuta	138
2.12. Extremadura	141
2.13. Galicia	144
2.14. Madrid	148
2.15. Melilla	152
2.16. Murcia	155
2.17. Navarra	158
2.18. La Rioja	165
2.19. Comunidad Valenciana	171

MÓDULO VI
CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

ÍNDICE

1. Modelos de Gestión de Calidad	5
1.1. Estructura de la Organización	6
1.2. La calidad en la estructura de la Organización	8
1.3. Herramientas de la Organización	13
1.3.1. Capacitación y motivación del personal	13
1.3.2. Formación de equipos de trabajo	13
1.3.3. Benchmarking	14
1.3.4. Auditoria	16
1.3.5. Costos de Calidad	16
1.3.6. Fomento de un ambiente bueno y de servicio al usuario	17
1.3.7. Justo a tiempo	17
1.3.8. Ingeniería concurrente (Concurrent Engineering)	17
1.3.9. Diseño robusto	17
1.3.10. Reingeniería	17
1.3.11. Círculos de Calidad	18
1.3.11.1. Atributos del Círculo de Calidad	18
1.3.11.2. Propósitos de los Círculos de Calidad	19
1.3.11.3. Principios de los Círculos de Trabajo	20
1.3.11.4. Condiciones de los Círculos de Trabajo	20
1.3.11.5. Actividades de un Círculo de Calidad	21
1.3.11.6. Aspectos técnicos de los Círculos de Calidad	24
1.3.11.7. Viabilidad de un programa de Círculos de Calidad	25
1.3.11.8. Puntos focales de los Círculos de Calidad	26
2. Objetivos y funciones de la Organización de un Centro Residencial para personas mayores	28
2.1. Funciones de una Residencia para personas mayores	30
2.1.1. Área psicosocial	31
2.1.2. Área sociocultural	33
2.1.3. Área de salud	34
2.1.4. Área de actividades de la vida cotidiana	36
2.2. Manuales de Buenas Prácticas	37
2.3. Indicadores y estándares	38
2.4. Estructura y Sistema organizacional	41
3. Gestión de Calidad Total	44
3.1. Introducción	45
3.2. Conceptos clave	49
3.3. Gestión de la Calidad Total	55
3.4. Herramientas prácticas aplicadas en la Gestión de la Calidad Total	58
3.5. La Pirámide documental	74

4. Sistemas de Evaluación	77
4.1. Introducción	78
4.2. Aspectos de la Evaluación	80
4.3. La Evaluación para el conocimiento de la distribución de la calidad	83
4.4. Necesidad de sistemas de evaluación en los recursos geriátricos	86
4.5. Herramientas estadísticas para los sistemas de evaluación	89
4.6. Distintos sistemas de evaluación	90
4.6.1. ISO 9000	93
4.6.2. TQM. Total Quality Management	102
4.6.3. Modelo Europeo de Calidad/Excelencia. EFQM	103
4.6.4. CAF	109
4.6.5. Calidad Total-EFQM-ISO 9000 ¿Diferencias y similitudes?	113
4.7. Principales desafíos a que se enfrentan los servicios sociales públicos	117

MODULO VII

SALUD LABORAL Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

ÍNDICE

Introducción	5
1. Salud Laboral	10
2. Marco normativo y referencial en Prevención de Riesgos Laborales	14
2.1. Recomendaciones y directivas europeas; normativa estatal	17
2.1.1. Directrices sobre seguridad y salud en el trabajo	18
2.1.2. Directrices sobre seguridad del producto	19
2.2. Principios, objetivos y desarrollo de la Ley 31/ 1995 de prevención de riesgos laborales	22
2.3. Reglamento de los servicios de prevención	32
2.4. El Acuerdo Marco: un instrumento para la prevención	38
2.5. Conceptos básicos de organización en prevención de riesgos laborales	40
2.5.1. Consecuencias de los riesgos	42
2.6. Riesgos generales y su prevención	48
2.6.1. Riesgos ligados a las condiciones de seguridad	48
2.6.2. Riesgos ligados al medio ambiente de trabajo	55
2.6.3. Otros riesgos	62
2.7. Accidentes y siniestralidad laboral	69
2.7.1. Consecuencias de los accidentes	72
2.7.2. Causas de los accidentes	74
2.7.3. Clasificación de los tipos de accidentes	77
2.7.4. Secuencia de dominó	78
3. Gestión de la Prevención de Riesgos.	79
3.1. La organización de los agentes de prevención. La gestión integrada de la prevención	80
3.1.1. Una gestión integrada de la prevención	80
3.1.2. La mejora continua de la seguridad y salud laboral	82
3.2. Vigilancia de la salud y organización de primeros auxilios	87
3.3. La formación de los agentes de prevención en la empresa	93
3.3.1. Modalidades de protección individual y colectiva. Equipos y técnicas preventivas	97
3.3.2. La protección colectiva	97
3.3.3. La protección individual	98
3.4. Elementos básicos de gestión de la prevención de riesgos laborales	102
3.4.1. La organización de la prevención en la empresa	102
3.4.2. La gestión de la prevención de riesgos laborales	103
3.5. Medidas de emergencia	105
3.5.1. Clasificación de las emergencias y actuaciones	107
3.5.2. El Plan de emergencia en la empresa	110
3.5.3. Plan y medidas de prevención de incendios	112
3.6. Las actividades generales en el sistema de gestión de la prevención. Evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva. La documentación	117
3.6.1. Evaluación de riesgos	117
3.6.2. La planificación de la actividad preventiva	121
3.6.3. Seguimiento de las acciones correctoras	121
3.6.4. Orientación para documentar la evaluación de riesgos y la planificación	122
3.7. Responsabilidades, infracciones y sanciones en prevención de riesgos laborales	125
3.8. Guía para la elaboración de un Plan de Prevención de riesgos laborales	136

4. Bibliografía de Textos Legales	144
4.1. Directiva marco y directivas específicas sobre seguridad y salud en el trabajo vigentes	145
4.2. Directivas adoptadas a partir de la Directiva Marco	147
4.3. Otras Directivas vigentes directamente relacionadas con exclusión de las relativas al Mercado Interior	166
4.4. Proyectos presentados por la Comisión Europea al Consejo de la Unión que se encuentran pendientes de aprobación	169
4.5. Anteproyectos más relevantes sobre los que trabaja la Comisión Europea	171
4.6. Proyectos de disposiciones nacionales cuya preparación esta avanzada	172
4.7. Normativa general sobre salud laboral en España	172
4.8. Enlaces web de interés	175