

| | | | | |
|--|--|--|---------------|----|
| IES CERRO DE LOS INFANTES (PINOS PUENTE) | RESUMEN INFORMATIVO DE PROGRAMACIÓN | | | |
| | CICLO: | FP ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA | | |
| | DEPARTAMENTO: | SERVICIOS A LA COMUNIDAD | GRUPO: | 2° |
| | MOD. PROF.: | TELEASISTENCIA | | |
| Este documento es un extracto de carácter meramente informativo de la Programación Didáctica del módulo profesional correspondiente, para el curso lectivo 2021/2022, disponible para consulta el departamento para quienes lo soliciten. | | | | |

OBJETIVOS GENERALES

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

- a) Identificar técnicas e instrumentos de observación y registro, seleccionándolos en función de las características de las personas en situación de dependencia y del plan de atención individualizado, para determinar sus necesidades asistenciales y psicosociales.
- j) Identificar factores de riesgo, relacionándolos con las medidas de prevención y seguridad, para aplicar las medidas adecuadas para preservar la integridad de las personas en situación de dependencia y los propios profesionales.
- n) Seleccionar ayudas técnicas y de comunicación, relacionándolas con las posibilidades y características de la persona en situación de dependencia, para favorecer las habilidades de autonomía personal y social y las posibilidades de vida independiente.
- p) Seleccionar estilos de comunicación y actitudes, relacionándolas con las características del interlocutor, para asesorar a las personas en situación de dependencia, familias y cuidadores no formales.
- q) Identificar los protocolos de actuación, relacionándolos con las contingencias, para resolverlas con seguridad y eficacia.
- r) Cumplimentar instrumentos de control y seguimiento, aplicando los protocolos, para colaborar en el control y seguimiento en las actividades asistenciales, psicosociales y de gestión.
- s) Identificar herramientas telemáticas y aplicaciones informáticas, seleccionando los protocolos establecidos para la emisión, recepción y gestión de llamadas del servicio de teleasistencia.
- t) Analizar y utilizar los recursos existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida y las tecnologías de la información y la comunicación para aprender y actualizar sus conocimientos, reconociendo las posibilidades de mejora profesional y personal, para adaptarse a diferentes situaciones profesionales y laborales.
- u) Desarrollar trabajos en equipo y valorar su organización, participando con tolerancia y respeto, y tomar decisiones colectivas o individuales para actuar con responsabilidad y autonomía.
- v) Adoptar y valorar soluciones creativas ante problemas y contingencias que se presentan en el desarrollo de los procesos de trabajo, para resolver de forma responsable las incidencias de su actividad.

COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales que se relacionan a continuación:

- a) Determinar las necesidades asistenciales y psicosociales de la persona en situación de dependencia, mediante la interpretación de la información obtenida acerca de la persona a través del plan de atención individual, respetando la confidencialidad de la misma
- i) Aplicar medidas de prevención y seguridad tanto para las personas en situación de dependencia como para los profesionales, en los distintos ámbitos de intervención.
- n) Asesorar a la persona en situación de dependencia, a los familiares y cuidadores no formales, proporcionándoles pautas de actuación en el cuidado y la atención asistencial y psicosocial, y adecuando la comunicación y las actitudes a las características de la persona interlocutora.
- ñ) Resolver las contingencias con iniciativa y autonomía, mostrando una actitud autocrítica y buscando alternativas para favorecer el bienestar de las personas en situación de dependencia.
- o) Colaborar en el control y seguimiento de las actividades asistenciales, psicosociales y de gestión domiciliaria, cumplimentando los registros oportunos, manejando las aplicaciones informáticas del servicio y comunicando las incidencias detectadas.
- p) Gestionar las llamadas entrantes y salientes del servicio de teleasistencia, recibiendo y emitiendo según los protocolos establecidos y utilizando aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas.
- q) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos, actualizando sus conocimientos, utilizando los recursos existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida y las tecnologías de la información y la comunicación.
- r) Actuar con responsabilidad y autonomía en el ámbito de su competencia, organizando y desarrollando el trabajo asignado, cooperando o trabajando en equipo con otros profesionales en el entorno de trabajo.
- s) Resolver de forma responsable las incidencias relativas a su actividad, identificando las causas que las provocan, dentro del ámbito de su competencia y autonomía.

CONTENIDOS Y TEMPORIZACIÓN

| | | |
|------------|-------|---|
| BLOQUE I | UD1 | ORGANIZACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO |
| BLOQUE II | UD2 | GESTIÓN DE LLAMADAS SALIENTES. |
| BLOQUE III | UD3/4 | GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES. |
| BLOQUE IV | UD5 | SEGUIMIENTO DE LLAMADAS ENTRANTES Y SALIENTES |

| | | | | |
|---|--|--|---------------|----|
| IES CERRO DE LOS INFANTES (PINOS PUENTE) | RESUMEN INFORMATIVO DE PROGRAMACIÓN | | | |
| | CICLO: | FP ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA | | |
| | DEPARTAMENTO: | SERVICIOS A LA COMUNIDAD | GRUPO: | 2º |
| | MOD. PROF.: | TELEASISTENCIA | | |

Este documento es un **extracto de carácter meramente informativo** de la Programación Didáctica del módulo profesional correspondiente, para el curso lectivo 2021/2022, disponible para consulta el departamento para quienes lo soliciten.

| | | RA |
|-------------------------------------|--|------|
| 1ª EVAL 2ª EVAL 3ª EVALUACION | UD1: EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA: CARACTERÍSTICAS Y EQUIPAMIENTO TÉCNICO DEL PUESTO DE TRABAJO | RA1 |
| | UD2: GESTIÓN DE LLAMADAS SALIENTES | RA 2 |
| | UD3: GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES | RA3 |
| | UD4: HABILIDADES COMUNICATIVAS TELEFÓNICAS | RA3 |
| | UD5: SEGUIMIENTO DE LLAMADAS ENTRANTES Y SALIENTES | RA4 |

| EVALUACIÓN | | |
|----------------------------------|---|----------|
| RESULTADOS DE APRENDIZAJE | | % |
| RA1 | Organiza la propia intervención en el servicio de teleasistencia, teniendo en cuenta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo. | 20% |
| RA2 | Aplica procedimientos de gestión de las llamadas salientes utilizando aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas. | 20% |
| RA3 | Aplica procedimientos de gestión de las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidos. | 20% |
| RA4 | Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas, y elaborando el informe correspondiente. | 20% |
| RA 5 | 5. Realiza la limpieza de la vajilla, utensilios y electrodomésticos, cocina y zona de trabajo, aplicando criterios de eficacia y organización, siguiendo el plan de actuación trabajo. | 20% |

| TÉCNICAS DE EVALUACIÓN | INSTRUMENTOS DE CALIFICACIÓN |
|---|--|
| pruebas teóricas escritos Observación directa y sistemática. Supuestos prácticos Simulaciones Trabajos de carácter práctico | Diario de clase Rúbricas de evaluación Rúbricas de autoevaluación Rúbricas de coevaluación Listas de control |

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Para la evaluación el profesorado tendrá en cuenta el grado de consecución de los **Resultados de Aprendizaje**, de acuerdo con sus correspondientes **criterios de evaluación**, así como la adquisición de las **Competencias y Objetivos generales del título**.

Siguiendo la Orden de 29 de septiembre de 2010 que regula la evaluación, la calificación de los módulos profesionales de formación en el centro educativo se expresará en valores numéricos de 1 a 10, sin decimales. Se considerarán positivas las iguales o superiores a 5 y negativas las restantes.

Para que un/a alumno/a pueda obtener una **evaluación positiva** en cada evaluación parcial, la suma de la ponderación de los criterios asociados a cada UD **deberá ser al menos del 50%**, calificación numérica de 5.

La evaluación se realizará de forma **continua**. Para ello es necesario una asistencia regular y la participación en las actividades formativas programadas.

RECUPERACIÓN DE PENDIENTES

El/la alumno/a que tenga el módulo pendiente de evaluación positiva o quiera mejorar la calificación obtenida en el mismo, tendrá el derecho y el deber de asistir a clase y continuar con las actividades lectivas realizando **actividades de refuerzo o mejora de competencias** hasta la fecha de finalización del régimen ordinario de clase. (1 al 24 de junio)

El alumnado que tenga pendientes criterios de evaluación, se le diseñará un plan individualizado de atención a pendientes, dependiendo de los criterios de evaluación que no haya superado.

Recibido por el alumno/a o tutor/a en Pinos Puente (Granada) a ___ de _____ de 20__.

Fdo: _____