

**LÍNIES
ESTRATÈGIQUES
DE FORMACIÓ
CONTÍNUA
2014-2015**

UCF: Línies estratègiques de formació contínua 2014-2015

Unió Consorci Formació
Esteve Terrades, 30
Edifici Tramuntana, baixos
08023 Barcelona

info@ucf.cat
www.ucf.cat

Unió Consorci Formació

**LÍNIES
ESTRATÈGIQUES
DE FORMACIÓ CONTÍNUA
2014-2015**

Presentació

La formació contínua està en procés de canvi i transformació a les organitzacions i a la societat en general.

En l'actualitat, l'aprenentatge ja no només es produeix en una aula (presencial o *on line*), i no tan sols succeeix de manera individual. Avui l'aprenentatge és expandit, connectat, participatiu, actiu, interactiu. És immersiu, formal, però també informal; és continu, competencial; és mòbil i amb ubiqüitat (es dóna en qualsevol lloc i en qualsevol moment), i és flexible i adaptat a la necessitat de cada moment i de cadascú.

Des d'Unió Consorci Formació, volem continuar impulsant noves maneres d'aprendre i ensenyar, adaptant-nos a aquests canvis de paradigma en la formació, que ens permetin donar respostes més eficients als propis canvis que estan succeint al conjunt del sector sanitari, sociosanitari i social.

En els darrers dos anys, hem avançat estratègicament en dos camins:

- **En primer terme**, aprofitant les oportunitats de les noves tecnologies, per posar en marxa diferents accions de formació on line (prop de 65 cursos, equivalents a prop de 700 hores lectives) per tal d'apropar coneixements al màxim volum de professionals de les nostres entitats associades (més de 10.100 participants, dels quals aproximadament el 60 % ha participat en accions formatives on line i mixtes).

- **En segon lloc**, incidint més en la formació a mida que no pas en el catàleg de cursos i de programes en obert, donat que entenem que la formació corporativa dóna una millor resposta a les necessitats de cada entitat i de cada col·lectiu, i afavoreix més la consecució dels resultats esperats.

En aquest document, volem presentar-vos-hi les **principals línies estratègiques de formació contínua d'UCF** per a aquests dos propers anys, i amb les que pretenem donar resposta a objectius derivats del propi Pla de Salut 2011-15.

Esperem que aquestes línies de treball, els seus programes i continguts us resultin d'utilitat en la planificació formativa de la vostra organització. Amb la vostra confiança i col·laboració, aconseguirem que, en els propers anys, UCF esdevingui un entorn formatiu de referència al nostre sector.

Òscar Dalmau

Gerent. Unió Consorci Formació

Índex

Formació a mida: la nostra raó de ser	7
Solucions personalitzades: respostes a cada necessitat	8
Planificació estratègica de la formació: reforma laboral, mapes formatius i itineraris	9
6 línies estratègiques de formació contínua 2014-15	14
Línia 1. Qualitat i seguretat dels pacients	17
Línia 2. Competències directives i de gestió	21
Línia 3. Competències relacionals i d'equip	29
Línia 4. Competències tècniques professionals	37
Línia 5. Competències i cultura digital	43
Línia 6. Competències docents i formatives	49
Coneixements normatius	53
Entorns virtuals d'aprenentatge	57
Consultoria en formació i producció de continguts.....	61
Metodologies formatives	65
Innovacions i millores	67

Formació a mida: la nostra raó de ser

Unió Consorci Formació desenvolupa activitat de **formació oberta** (programes formatius en què participen professionals de diferents organitzacions) i activitat de **formació a mida** (per donar resposta a les necessitats específiques de cada entitat).

MÉS DEL 80 % de l'activitat QUE REALITZA UCF són projectes de formació i desenvolupament a mida.



Per dur-ho a terme...

- **Escoltem les necessitats.** A partir dels objectius de les organitzacions, de les seves problemàtiques, dels seus processos de canvi...
- **Oferim solucions.** Fem una anàlisi inicial i dissenyem la proposta d'intervenció i el pla d'acció formatiu més adient en cada cas.
- **Amb solucions sempre pràctiques i específiques** afavorint programes de formació-acció, per potenciar una formació útil.
- **I amb totes les garanties.** Treballem utilitzant diferents metodologies i recursos que garanteixin la consecució dels resultats esperats.

El nostre valor es fonamenta en:

- El **coneixement profund** de les necessitats del sector.
- L'experiència de treballar amb moltes de les **principals organitzacions** que en formen part.
- El **domini de les eines, metodologies i dels recursos** pedagògics que afavoreixen millor l'aprenentatge i el desenvolupament dels professionals.

Solucions personalitzades: respostes a cada necessitat

Les nostres **propostes** es caracteritzen per una formació en:



Planificació estratègica de la formació: mapes, reforma laboral i itineraris formatius

Un dels reptes que tenim en les organitzacions del sector sanitari, sociosanitari i social és la de planificar la formació contínua dels nostres professionals més en clau de gestió i desenvolupament del talent, amb visió a mig termini, i de manera més lligada als objectius estratègics.

La formació ésdevé una de les principals palanques per assolir objectius i, alhora, és una de les eines fonamentals per fer créixer el talent dels nostres professionals.

En aquest sentit, des d'UCF suggerim a les entitats que realitzin una tasca de dissenyar els plans de formació a partir de la creació d'uns mapes del coneixement i de la formació contínua de cadascun dels perfils professionals.

A continuació podem veure un **exemple de mapa**:

Exemple: Mapa formatiu del perfil d'Administratius d'admissions i d'atenció al públic

Formació normativa	Formació de base	Formació de desenvolupament	Formació de consolidació
Seguretat i salut en el treball. Visualització de pantalles de dades	Tècniques administratives bàsiques d'oficina	Gestió de clients i atenció a l'usuari (personal i telefònica)	Gestió de les emocions
Protecció de dades i confidencialitat	Operacions bàsiques de comunicació	Sessions del servei/de la unitat del departament	Interculturalitat
Qualitat i millora contínua	Reproducció i arxiu	Aplicatius informàtics	Gestió de conflictes amb els usuaris
Igualtat de gènere	Gravació de dades	Cultura institucional/sistema sanitari	Treball en equip i cooperació
Suport vital	Habilitats comunicatives: comunicació interpersonal	Idiomes: català-anglès	Ètica
Gestió ambiental	Ofimàtica	Organització del treball	Iniciativa, proactivitat
	Tècniques de recepció i comunicació	Procediments interns	
	Gestió d'arxius	Innovacions tècniques	
		Llenguatge sanitari per a administratius	
		Habilitats digitals	
		Monogràfics de bones pràctiques	
		Grups de millora professional	

A UCF disposem d'un mapa de necessitats formatives per a cadascun dels perfils professionals de les organitzacions sanitàries, sociosanitàries i socials, i és a partir d'ells que treballem a l'hora d'impulsar les nostres activitats.

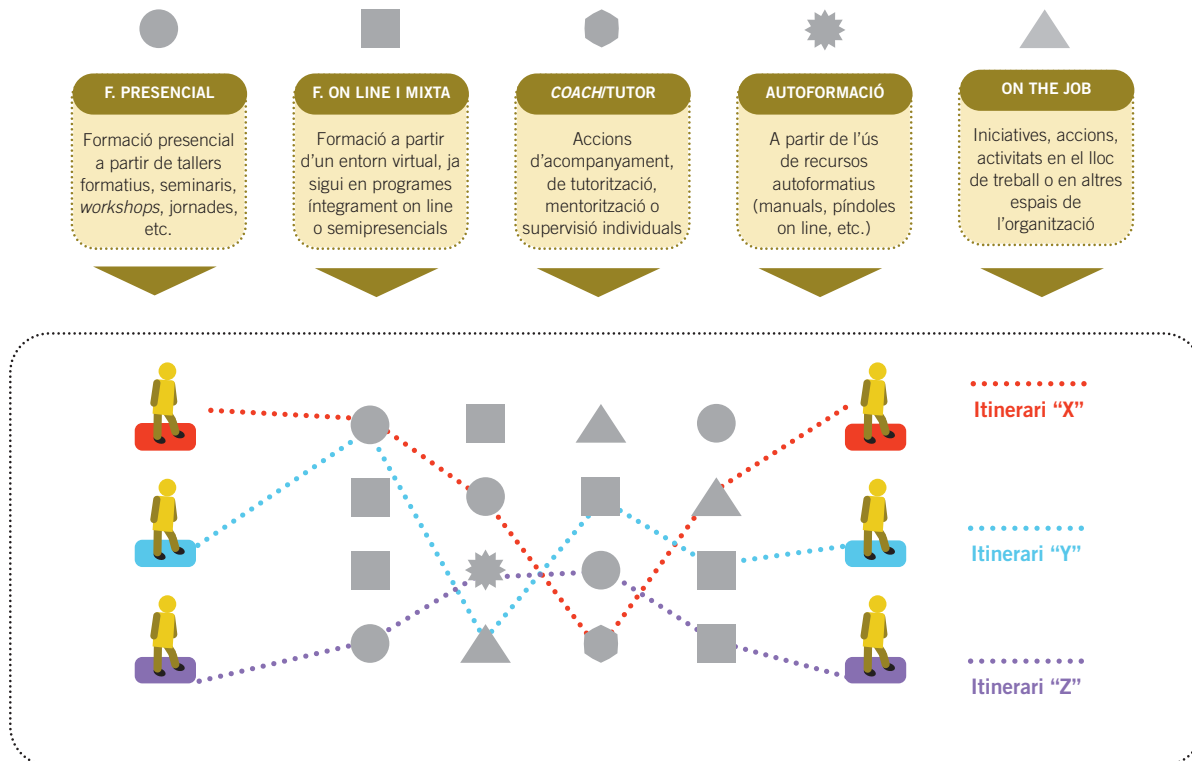
Dissenyar aquests mapes a les nostres organitzacions ens pot ajudar en la tasca de planificació de la formació. Això ens serà de gran utilitat tenint en compte el nou marc de la **reforma laboral** en què es preveu que tots els treballadors disposin de 20 hores de formació a l'any (acumulables fins a 100 hores a 5 anys).

Per tant, des de l'àrea de formació, hem d'**anticipar-nos i de planificar la formació** de cadascun dels col·lectius professionals amb vistes a mig termini. Segurament hi ha col·lectius, que per la seva activitat natural, ja superen les 20 hores de formació anual (per exemple metges i infermeres que, amb les sessions clíniques, jornades, congressos i altres activitats, segurament ja donen resposta a aquesta normativa), però hi ha molts altres professionals en els quals convindrà incidir més.

La proposta que fem des d'UCF per treballar amb aquests col·lectius és, a **partir dels diferents mapes** per a cada funció professional (si es desitja, a partir dels mapes ja treballats per UCF), **impulsar itineraris formatius**.

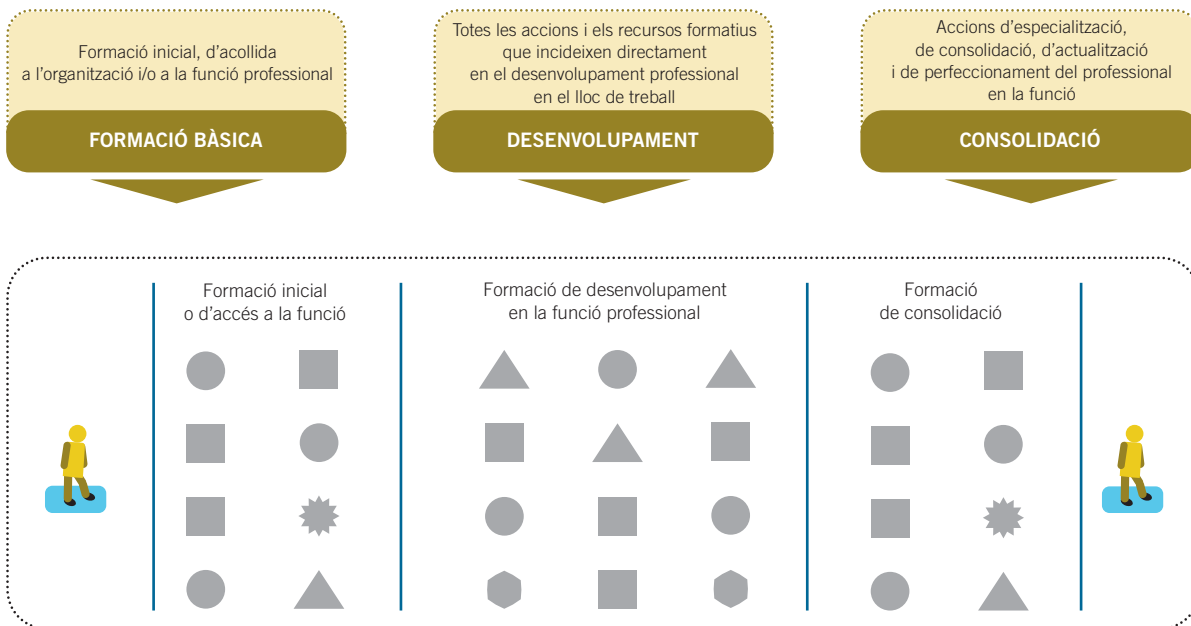
La idea dels itineraris és la d'**organitzar i de seqüenciar de manera planificada la formació contínua que al llarg del temps tindrà cada professional**.

Els itineraris han d'incorporar **diferents metodologies i estratègies pedagògiques** (formació presencial, on line, autoformació etc.), que permetran multiplicar els efectes didàctics del procés formatiu, potenciant la transferència dels aprenentatges al lloc de treball.



Els itineraris no s'han d'entendre com un "curs empaquetat" sinó com un procés dinàmic, viu, que s'estén en el temps. La idea és acompanyar el desenvolupa-

ment dels professionals de manera **planificada, estructurada, anticipant-nos** a les seves necessitats i als seus canvis en les diferents etapes professionals:

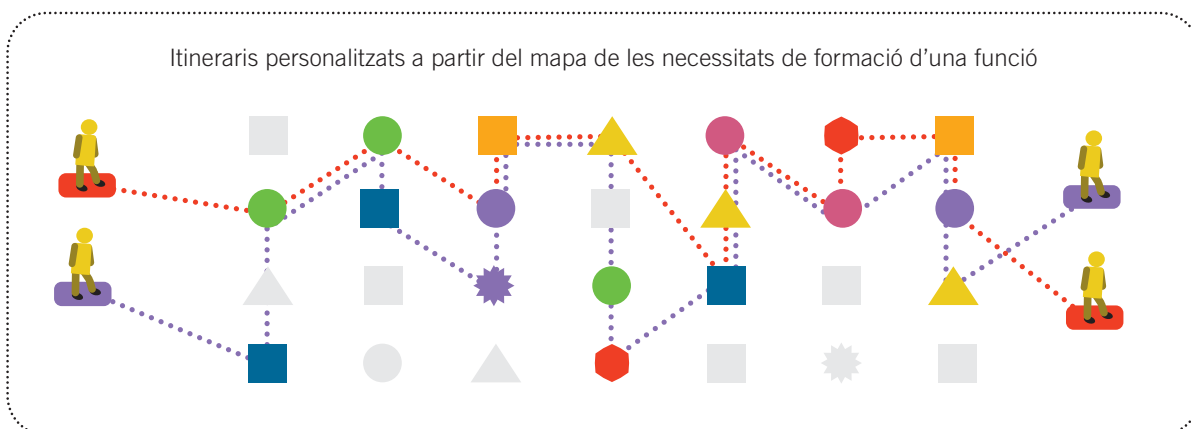


Els itineraris formatius han de donar resposta als diferents àmbits competencials, i les diverses necessitats que s'han identificat en els mapes de formació.

l'aprenentatge (formal i informal) i l'experiència prèvia de la qual cada professional en particular ja disposi amb anterioritat.

Un cop dissenyats els itineraris per a cada funció, i seqüenciada la formació, s'han d'establir els criteris, mecanismes i les eines per valorar, reconèixer i convalidar

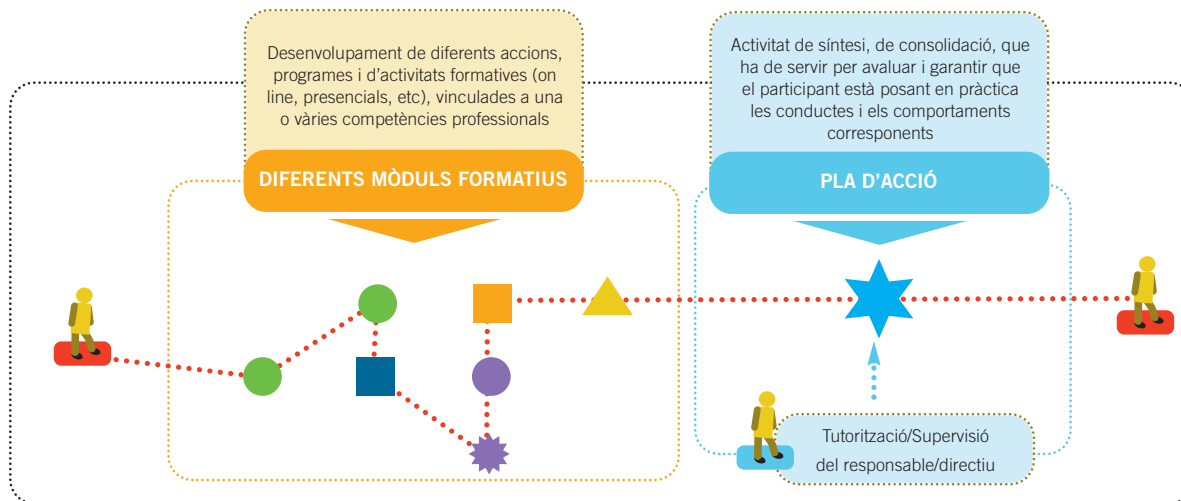
Per tant, la idea és, a partir del mapa de necessitats formatives d'una funció, **que cada professional tingui el seu itinerari personalitzat.**



En tot cas, els mapes hauran de tenir en compte aquells coneixements i les formacions que, bé pel seu grau d'obsolescència o bé per què normativament així s'estableixin, requereixin d'una formació i actualització contínues.

Quant a **avaluació d'aprenentatges**, és obvi que cadascun dels mòduls, cursos i de les accions que componen els itineraris han de disposar en si mateixes d'eines d'avaluació que han de permetre assegurar els corresponents aprenentatges. Però aquestes avaluacions són puntuals i vinculades als objectius de l'acció concreta; no tenen una visió global en termes competencials.

La competència només pot avaluar-se des de l'acció. Per això suggerim la realització d'algunes activitats, de plans d'acció i de millora en què el professional integri i apliqui els coneixements i les habilitats desenvolupades. Alhora, la tasca de supervisió del seu propi responsable ens permetrà evidenciar que aquestes competències s'estan posant en pràctica en el context professional.



En definitiva:

- Seria oportú planificar a mig termini la formació contínua de cada professional.
- Per fer-ho, seria interessant disposar d'uns mapes de la formació necessària a cada funció, identificant les diferents etapes (accés, desenvolupament i consolidació a la funció) i les diferents tipologies d'accions formatives (tant per metodologies, com per àmbits competencials que caldria desenvolupar).
- Seria adequat fer servir eines d'avaluació que permetin veure si els professionals ja tenen desenvolupats certs àmbits competencials.
- A partir d'aquí es podrien desplegar itineraris formatius personalitzats, que donarien resposta no tan sols a cada col·lectiu en particular sinó a cada professional individualment.
- Conviendrà incorporar instruments d'avaluació més globals (a part dels propis de cada acció formativa) per anar validant el desenvolupament competencial dels professionals.
- Serà necessari comprometre els comandaments en l'avaluació i el seguiment d'aquest desenvolupament competencial.

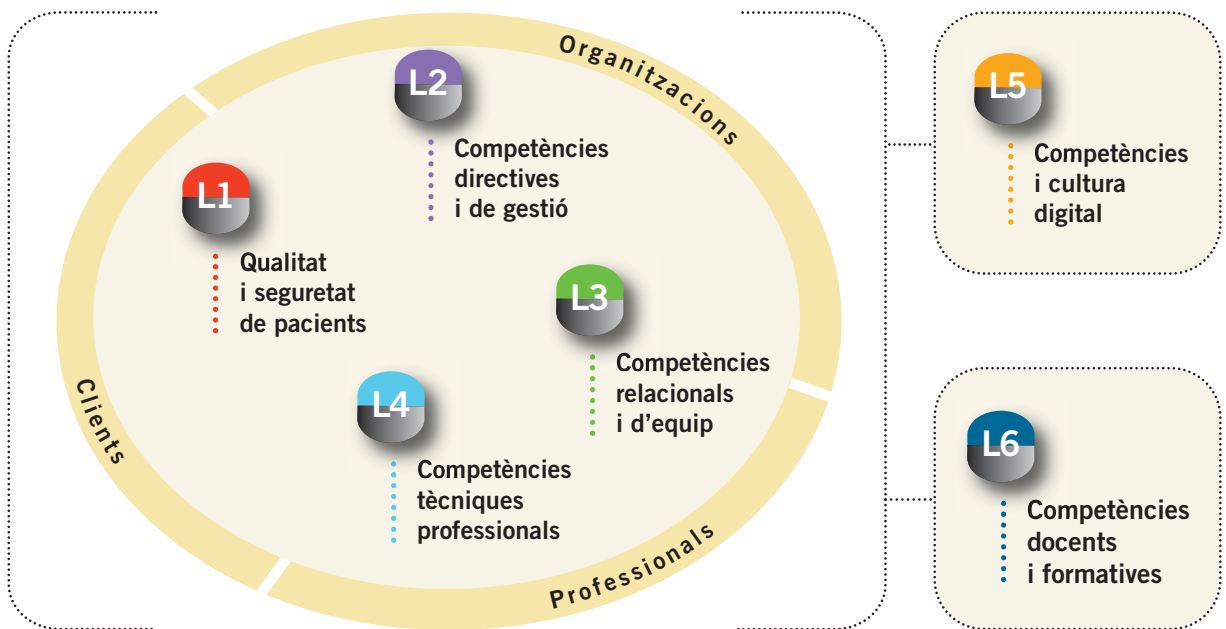
Per impulsar la formació contínua dels diferents col·lectius professionals, els propers **anys 2014-15**, des d'UCF estem treballant de manera estratègica en **6 línies de treball que a continuació ens permetem presentar**, esperant que siguin d'interès i utilitat per al conjunt d'entitats sanitàries, sociosanitàries i socials.

6 línies estratègiques per al 2014-15

El treball per a aquests dos propers anys es centrarà de manera prioritària en **6 línies estratègiques** de formació contínua.

Aquestes línies s'enmarquen en el desplegament del **Pla de Salut 2011-15**, i són conseqüència dels canvis i de les transformacions que estan succeint en el conjunt del sector sanitari, sociosanitari i social.

Pla de Salut 2011-2015. Processos de canvi i transformació del sector



El nostre compromís és el d'afavorir el desenvolupament competencial dels professionals, amb una formació útil i transferible a les nostres organitzacions, per aconseguir un servei més excel·lent, segur i de qualitat per als nostres clients anticipant-nos a les seves necessitats futures.





6 Línies Estratègiques de Formació Contínua 2014-15



L1



**Qualitat
i seguretat
dels pacients**

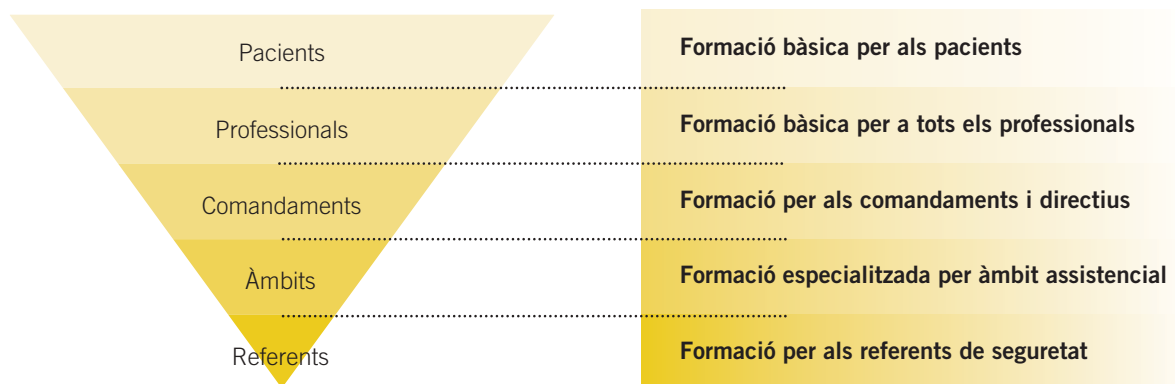
LÍNIA 1. QUALITAT I SEGURETAT DELS PACIENTS

El Pla de Salut de Catalunya 2011-2015 estableix, en el Projecte 1.3, “**Promoure les polítiques de seguretat i de qualitat clínica**” i, entre els seus objectius, la millora progressiva dels serveis i de les prestacions sanitàries.

Des d’UCF, pretenem incidir en la seguretat dels pacients, entesa com a reducció del risc de danys innecessaris relacionats amb l’atenció sanitària i, alhora,

impulsar la millora contínua de la qualitat i el nivell de competència de les organitzacions sanitàries a partir del model d’acreditació existent.

Algunes de les accions que donaran contingut a aquesta línia i que es desenvoluparan **conjuntament amb el Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya** són:



- Una **formació introductòria** sobre seguretat per als propis pacients, per tal d’incidir en la seva sensibilització i cultura sobre aquesta temàtica.
- Continuar **desplegant el curs bàsic en qualitat i seguretat dels pacients**, per les organitzacions sanitàries, sociosanitàries i socials, a partir de les experiències d’aquest primer any, en les quals ja han participat més de 3.300 professionals.
- **Formació per als comandaments i directius** en la gestió de la qualitat i de la seguretat de pacients, per tal que disposin d’eines i de recursos per impulsar accions de millora.
- Una **formació especialitzada** per als diferents àmbits assistencials i serveis (socio sanitari, atenció primària, salut mental, aguts, àmbit d’urgències...) a fi d’incidir en els aspectes clau i en les especificitats de seguretat dels pacients que hi ha en cadascun d’ells.
- Una **formació continuada** als referents i experts de seguretat, per tal que puguin compartir experiències i coneixements que incideixin en la millora dels indicadors i els resultats de les organitzacions sanitàries, sociosanitàries, d’atenció primària, i socials.

LÍNIA 1.1 FORMACIÓ BÀSICA EN QUALITAT I SEGURETAT DELS PACIENTS

El curs on line en qualitat i seguretat dels pacients per a les organitzacions sanitàries de Catalunya va ser una iniciativa del **Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya** juntament amb diverses entitats proveïdores de serveis sanitaris de Catalunya: Institut Català de la Salut, Unió Consorci Formació (en representació de la Unió Catalana d'Hospitals i el Consorci de Salut i Social de Catalunya).

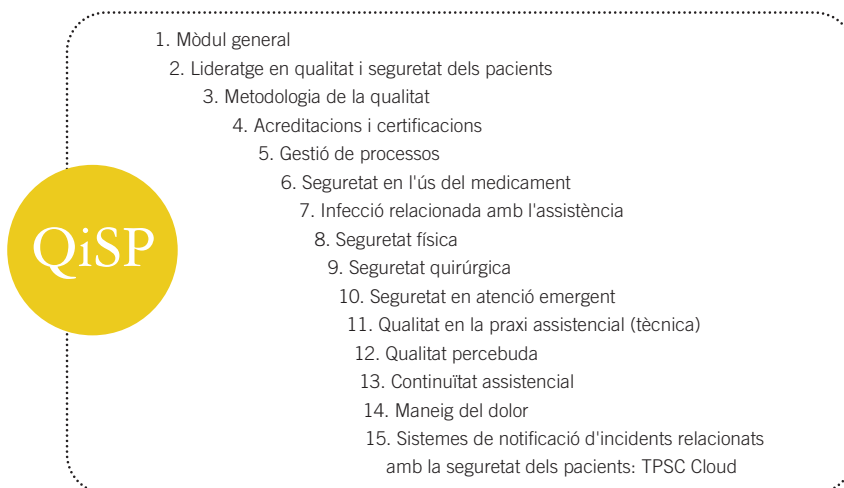
S'hi va incorporar també la patronal ACES, i compta amb el suport de la Societat Catalana de Medicina Familiar i Comunitària (CAMFIC) i de la Societat Catalana de Qualitat Assistencial (SCQA).

El curs està **adreçat** al conjunt dels professionals de les organitzacions sanitàries de tots els àmbits assistencials: atenció primària i atenció especialitzada: atenció sociosanitària i atenció a la salut mental.

Els **objectius** del programa són:

- **Contribuir** a la creació d'una cultura de seguretat a les organitzacions sanitàries entre tots els seus professionals.
- **Afavorir** que els treballadors de les organitzacions sanitàries puguin detectar en els seus llocs de treball problemes de seguretat del pacient, així com oportunitats de millora contínua.
- **Dotar** d'uns coneixements sobre les eines de la gestió de la qualitat que permetin als treballadors participar en grups de millora contínua.
- **Donar** a conèixer uns instruments que ja s'estan utilitzant a la majoria d'organitzacions sanitàries catalanes.

El curs està pensat en **forma de mòduls independents**, amb una durada total màxima de 21 hores, que es poden combinar entre si per formar itineraris formatius "a mida" per als diferents tipus de professionals que treballen a les institucions sanitàries:



QISP

1. Mòdul general
2. Lideratge en qualitat i seguretat dels pacients
3. Metodologia de la qualitat
4. Acreditacions i certificacions
5. Gestió de processos
6. Seguretat en l'ús del medicament
7. Infecció relacionada amb l'assistència
8. Seguretat física
9. Seguretat quirúrgica
10. Seguretat en atenció emergent
11. Qualitat en la praxi assistencial (tècnica)
12. Qualitat percebuda
13. Continuitat assistencial
14. Maneig del dolor
15. Sistemes de notificació d'incidents relacionats amb la seguretat dels pacients: TPSC Cloud

Experiències

En els darrers mesos, **més de 3.300 professionals** del sector sanitari i sociosanitari han participat en aquesta formació. Professionals d'entitats com: Institut Català d'Oncologia, Institut Català de la Salut, Hospital Santa Maria de Lleida, Hospital del Pallars, Hospital de Puigcerdà, Hospital de Granollers, Clínica Salus, Clínica Corachan, PAMEM, CASSAP, Consorci Sanitari del Maresme, Corporació de Salut del Maresme i la Selva, SSIBE – Hospital de Palamós, Fundació Salut Empordà, Centre Integral de Salut Cotxeres, Hospital Clínic de Barcelona, Hospital de Sant Celoni, Consorci Sanitari de l'Alt Penedès, etc.

Metodologia

- Formació on line que incorpora un material didàctic multimèdia, amb nombrosos casos i activitats, i l'acompanyament d'un tutor expert que més enllà de respondre dubtes dels participants, suggereix lectures complementàries, debats a partir de casos i experiències.

Algunes captures de pantalla d'exemple del curs

Continguts teòrics rigorosos:

Casos i experiències pràctiques:

Exemples, fitxes i bones pràctiques:

Nombroses activitats i exercicis:

Enllaços, esquemes, taules, destacats, etc. i altres recursos per afavorir l'aprenentatge:



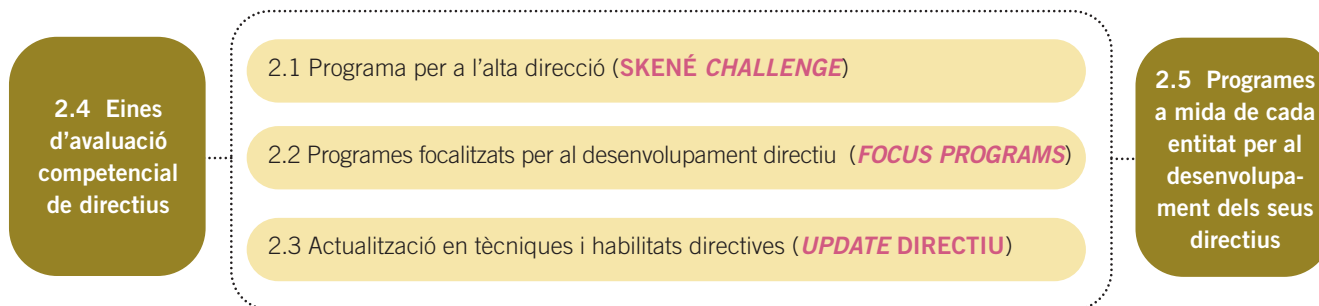
L2



**Competències
directives
i de gestió**

LÍNIA 2. COMPETÈNCIES DIRECTIVES I DE GESTIÓ

A UCF ens hem inspirat en el model de **líders transformadors i líders extraordinaris del MIT** (Massachusetts Institute of Technology), per tal d'impulsar les següents línies de treball per a directius:



LÍNIA 2.1 PROGRAMA PER A L'ALTA DIRECCIÓ (SKENÉ CHALLENGE)

Què és?

Un programa altament especialitzat que té com a objectiu aprofundir en les claus per entendre les dinàmiques actuals i futures del sector.

Què no és?

Un seminari acadèmic en què es transmetin coneixements i eines directives, una comparació d'experiències ni una simple trobada més entre directius.

El programa es desenvolupa a partir de tres grans focus d'anàlisi:

- Lideratge i visió estratègica.
- Innovació i organització.
- Indicadors, seguiment i control de la gestió.

Skené challenge és l'escenari que hem dissenyat per tal de:

- Repensar l'actual model de direcció i gestió als centres.
- Definir els escenaris de futur que es viuran els propers anys.
- Formular les noves preguntes que permetin l'evolució del model.

El programa s'estructura en tres mòduls. Cada mòdul es desenvolupa en diversos dies consecutius de manera intensiva, i en format residencial.

Pretén ser el catalitzador d'una reflexió estratègica alhora que es transmet la necessitat de reaccionar davant els escenaris futurs. Tot el procés és impartit i guiat per formadors experts, que utilitzaran diferents metodologies i dinàmiques.

LÍNIA 2.2 PROGRAMES FOCALITZATS PER AL DESENVOLUPAMENT DIRECTIU (FOCUS PROGRAMS)

Aquesta línia d'activitat pretén donar respostes específiques focalitzant-nos en les diferents necessitats dels comandaments i directius.

Així, cada programa s'ha dissenyat per incidir en un àmbit competencial específic, incorporant eines i recursos metodològics molt pràctics i dinàmics (casos, simulacions, *coaching*), a fi de potenciar la transferència immediata d'aprenentatges.

Els programes són intensius, i s'imparteixen en un format curt (màxim 5 jornades, que es desenvolupen en poques setmanes).

Els programes focalitzats del 2014 són:

Liderar canvis en temps de transformació

Un programa pensat per liderar els canvis, no per parlar d'ells, desenvolupant la perspectiva estratègica, i afavorint la promoció i el lideratge dels processos de canvi a les organitzacions.

Habilitats directives clau

Potenciar el lideratge, la comunicació i la negociació, per ser més influent. Una comunicació freqüent, eficient i convincent és imprescindible per influir sobre les persones.

Impulsar equips d'alt rendiment

Pujar al següent nivell de lideratge per inspirar i motivar que el nostre equip assolixi el màxim rendiment en el seu treball i els objectius proposats.

Potenciar la creativitat i la innovació

Desenvolupar la cultura de la creativitat i la innovació en l'equip, per buscar solucions creatives als problemes, per identificar noves maneres de fer.

DPO, entrevistes i desenvolupament

Orientat a tots aquells directius i comandaments que realitzen entrevistes per competències en l'avaluació periòdica i el desenvolupament dels seus col·laboradors.

Millorar indicadors per impulsar resultats

Programa centrat en els indicadors clau de gestió dels centres sanitaris, sociosanitaris i socials, per tal d'impulsar accions de millora que afavoreixin la consecució de resultats.

L'oferta de programes focalitzats s'anirà actualitzant de manera anual per així abordar els reptes dels directius en cada moment, incidint en el desenvolupament d'aquelles competències directives i de gestió més rellevants.

LÍNIA 2.3 ACTUALITZACIÓ EN TÈCNIQUES I HABILITATS DIRECTIVES (UPDATE DIRECTIU)

A les organitzacions sanitàries, sociosanitàries i socials, hi estem assistint a un moment excepcionalment complex, i a un moment històric de **canvi de paradigmes**: en l'àmbit assistencial, social, tecnològic, d'atenció a les persones, de gestió d'equips professionals, serveis i d'organitzacions, etc.

Conscients d'aquesta realitat, Unió Consorci Formació va posar en marxa, ja fa dos anys, el programa **update directiu**.

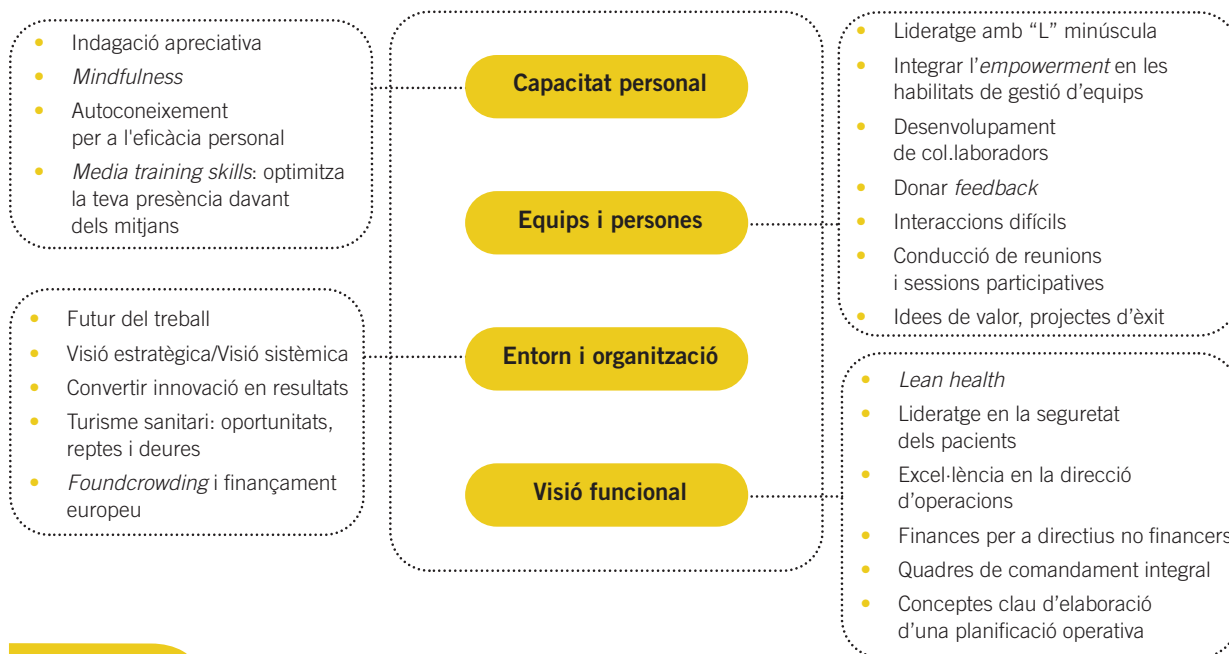
L'objectiu del programa és el de **potenciar el lideratge eficaç** dels directius i comandaments a les organitzacions sanitàries, sociosanitàries i socials.

Cada any l'**oferta de continguts varia i s'adapta** a la realitat del sector i del moment.

Es pot participar en l'update directiu de dues maneres:

A. PROGRAMA DE SEMINARIS PER AL DESENVOLUPAMENT DIRECTIU

Participació directa en un o en varis dels aproximadament **20 seminaris i tallers**, dissenyats per donar resposta a les necessitats integrals de directius i comandaments, i que s'organitzen en **4 perspectives competencials**:

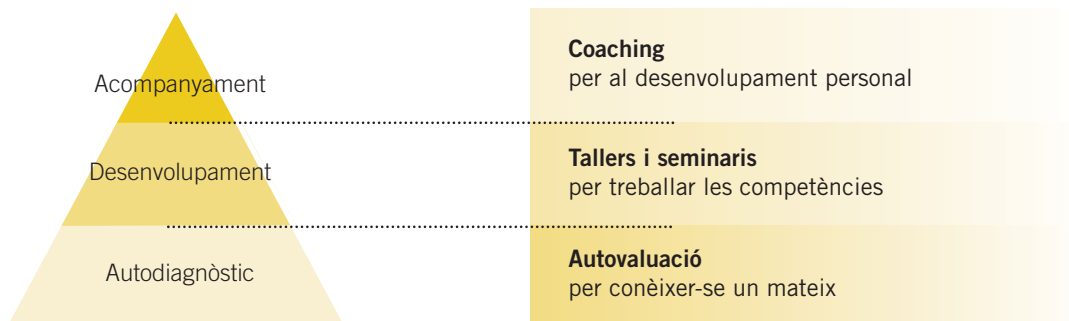


Experiències

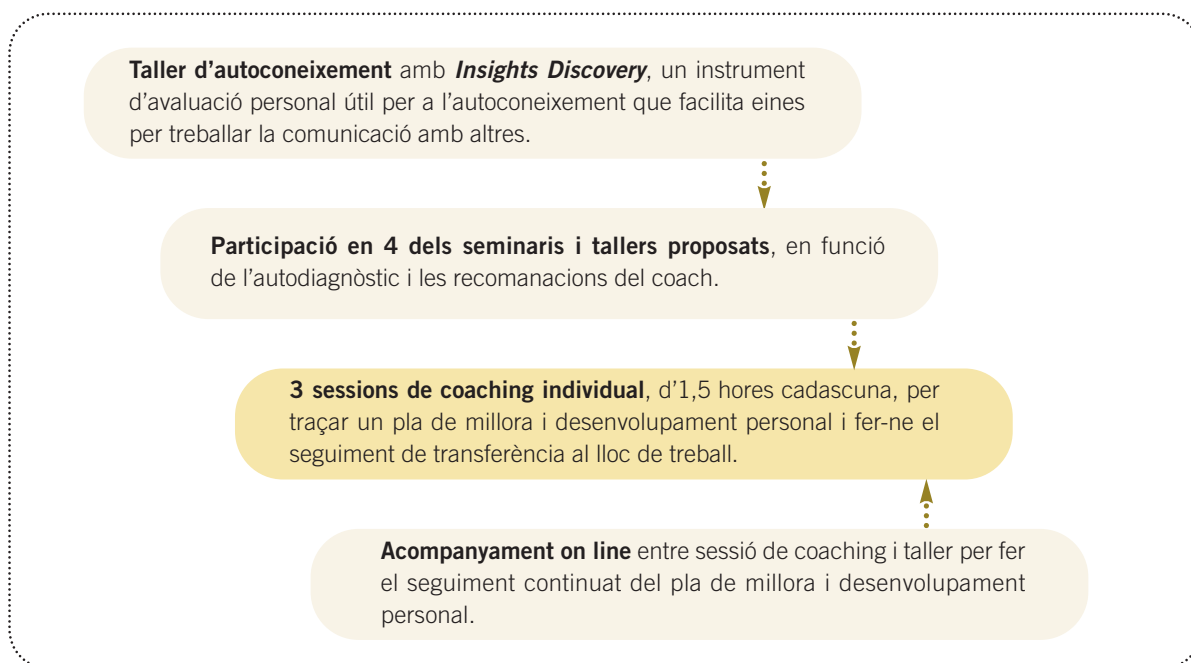
L'update directiu 2014 serà la tercera edició consecutiva. En les darreres dues experiències, hi han participat **més de 310 directius i comandaments** que, de mitjana, han fet 3 tallers cadascun.

B. PROGRAMA DE MILLORA I PERFECCIONAMENT DIRECTIU

Oferta innovadora que combina **diverses modalitats de treball** per tal que, a partir d'un diagnòstic individual, el directiu pugui treballar amb un coach en un pla de millora personal que permeti desenvolupar i potenciar aquells aspectes clau per a la seva millora directiva.



En l'aspecte **metodològic**, el *pack* per a la millora i al perfeccionament directiu incorpora:



Experiències

Prop de 80 de directius i comandaments han participat en els darrers anys en aquest programa de millora i perfeccionament directiu.

LÍNIA 2.4 AVALUACIÓ COMPETENCIAL DE DIRECTIUS I COMANDAMENTS

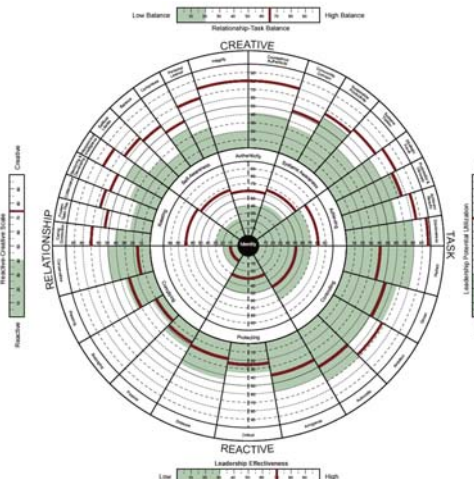
En els diferents programes de desenvolupament directiu impulsats per UCF, s'hi utilitzen diferents eines i recursos que permeten incidir en un major coneixement del propi perfil competencial dels directius i comandaments.

Model The Leadership Circle (TLC)

Aquesta eina permet al directiu conèixer l'impacte del seu estil en els altres donat que inclou una avaluació feta per persones del seu entorn.

Facilita un enfocament basat en les competències clau de direcció identificant clarament les fortaleses sobre les quals construir el rol directiu. Crea una forta consciència i afavoreix la connexió entre el pensament i el comportament de líder.

Aquest model es basa en una **avaluació de 360°**.



Model Insights Discovery

El seu origen són els tipus psicològics de Carl Gustav Jung i els treballs de Jolande Jacobi. El model ha evolucionat per convertir-se en una potent eina d'autoconeixement i millora de les relacions.

El model i les seves eines ajuden un directiu a ser més eficaç en les interaccions i les relacions amb qualsevol nivell del seu entorn.

Proveeix un coneixement directament aplicable per adaptar-nos i saber com connectar amb els altres. Es fa mitjançant una **autoavaluació i/o un 360°**.

A partir dels resultats d'aquesta eina, es pot establir un pla d'acció centrat en potenciar o millorar les relacions del directiu. La proposta vol començar a crear el rol de comunicació del directiu, que és la base del que serà el seu talent relacional i serveix també per entrenar-lo en eines que faciliten la comunicació, el feedback constructiu, la influència, la negociació i la gestió dels conflictes.



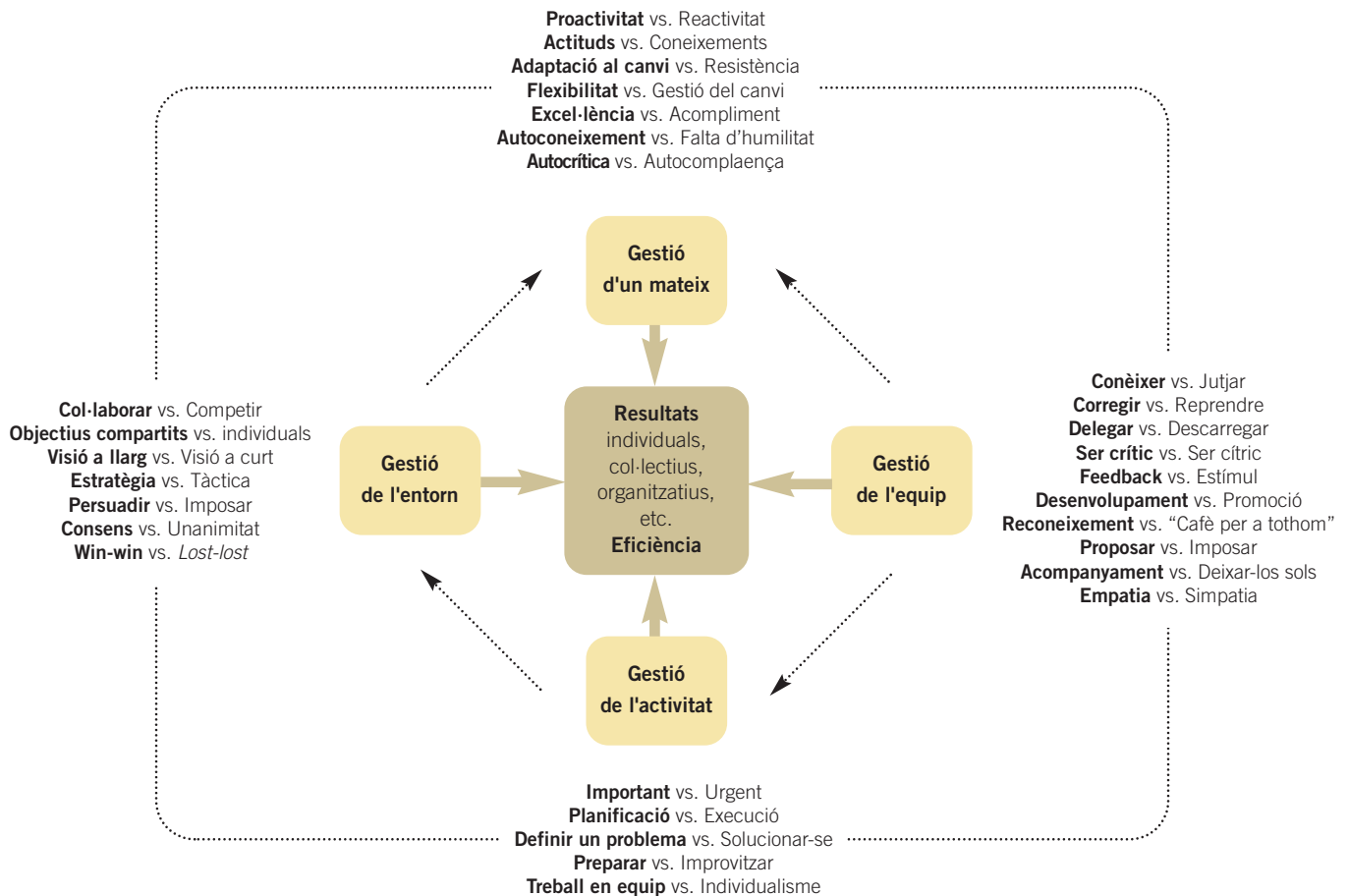
Experiències

Més de 150 directius i comandaments han utilitzat el model d'Insights Discovery com a instrument d'autoavaluació. Així, hem de destacar la incorporació d'aquesta eina en el programa de desenvolupament de directius de l'Hospital Sant Joan de Déu, en el programa de lideratge clínic de l'ICO - Institut Català d'Oncologia, el programa per comandaments a l'Hospital Santa Creu de Vic i els itineraris per a responsables de comunicació i de formació realitzats conjuntament entre UCF i la FUB – UAB.

En la majoria de casos, com, per exemple, en l'update directiu, després d'una sessió formativa sobre autoconeixement per a la millora professional que incorpora l'eina d'autoavaluació, s'ha acompanyat el directiu i comandament amb sessions de coaching individual.

LÍNIA 2.5 PROGRAMES A MIDA DE CADA ENTITAT, PER AL DESENVOLUPAMENT DELS SEUS DIRECTIUS

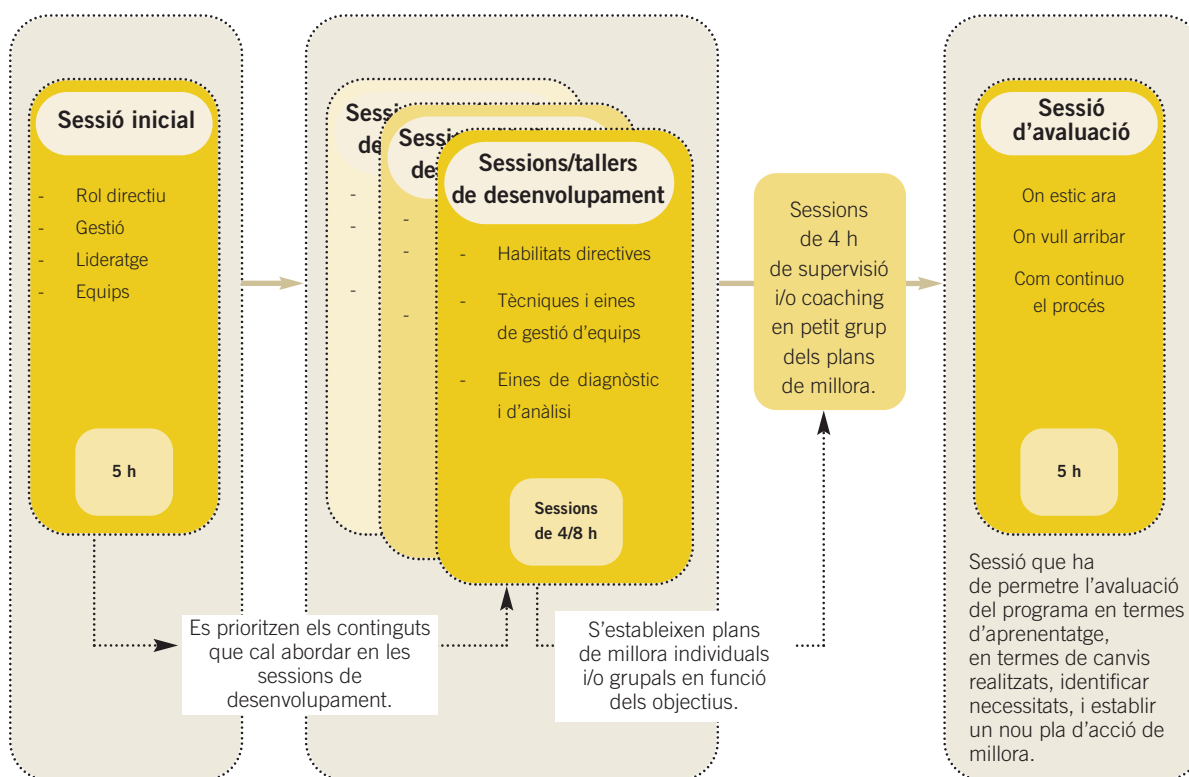
- Són **programes de desenvolupament**, i no cursos de formació, perquè no ens centrem en coneixements (“saber”), sinó en l’aplicació pràctica de conductes i comportaments directius (“saber fer” i “saber fer fer”).
- Tenen un **enfocament pedagògic eminentment pràctic**, facilitant eines, tècniques i recursos als directius per tal que els puguin implementar en la gestió dels seus equips.
- Són extensos en el temps, i no intensius o “enllau-nats”, **acompanyant el directiu** en el seu propi desenvolupament professional.
- S’organitzen amb una **estructura modular** per facilitar la realització d’aquells mòduls i blocs que donin resposta a les necessitats de cada directiu.
- Incorporen **diferents metodologies i recursos**:
 - Eines de diagnòstic competencial, ja siguin autoavaluadores com ara 180° o 360°.
 - Tallers formatius per entrenar les destreses i les tècniques sobre les quals incidir.
 - Elaboració d’un pla d’acció i de millora, individual o grupal, per respondre als objectius establerts.
 - Sessions de coaching executiu, individual o grupal, com impuls definitiu per al talent del directiu.



Objectius dels programes de desenvolupament directiu:

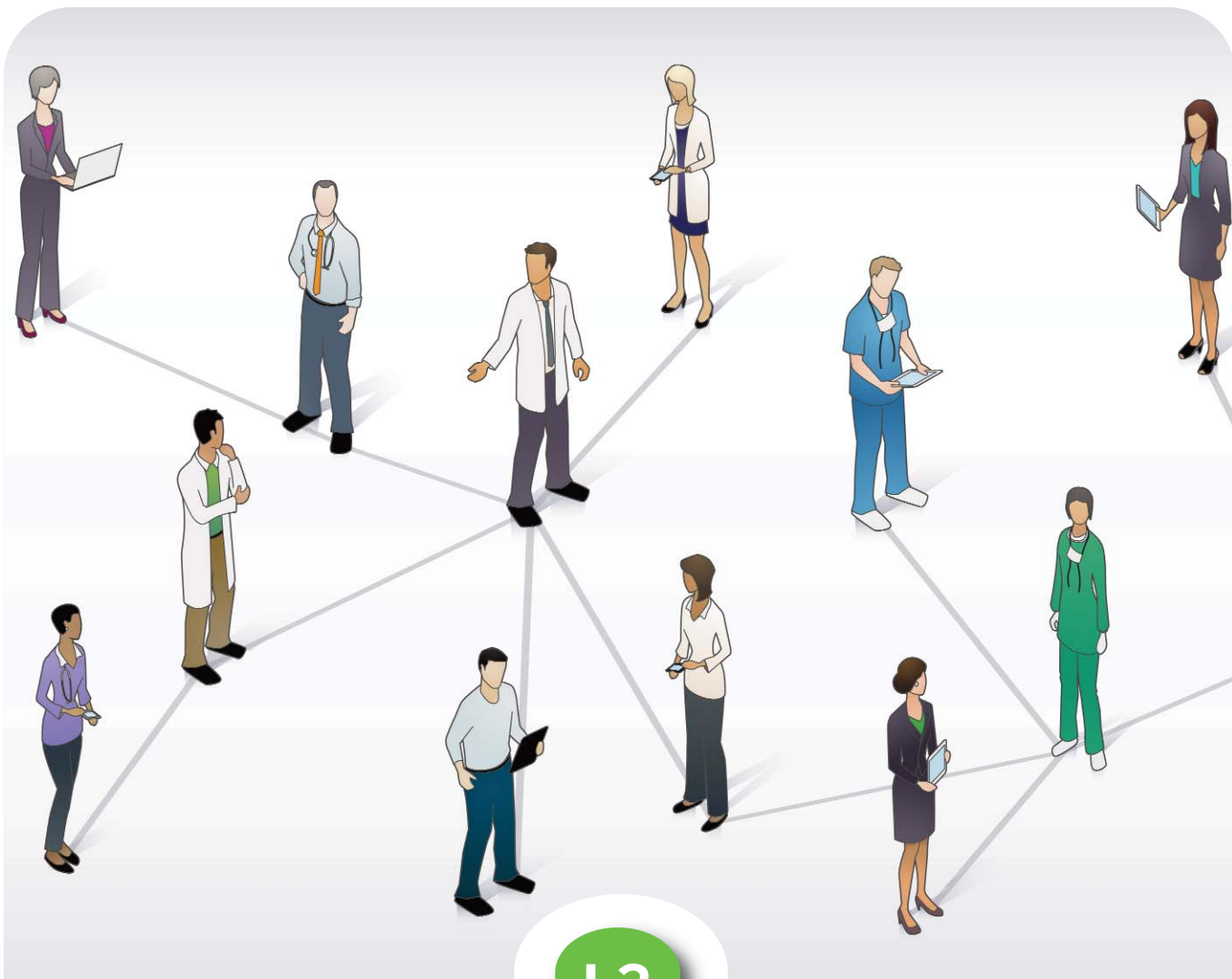
- **Gestió del canvi i lideratge**, per dirigir canvis en temps de transformació.
- Establir una visió i un marc comú i compartit del **lideratge i de la direcció a l'organització**.
- Afavorir el **treball en equip col·laborador entre els directius** i comandaments.
- Donar **eines, tècniques i recursos**, per tal de millorar la gestió d'equips.
- Afavorir el desenvolupament d'**entrevistes d'avaluació** (competencials, del rendiment, de l'acompliment, etc.).
- Determinar i implantar un **programa de millora directiva**.

Exemple de l'estructura metodològica dels programes:



Experiències

Des d'UCF hem tingut l'oportunitat d'impulsar programes de formació i desenvolupament per a directius i comandaments de diferents organitzacions del sector, com ara l'Hospital Sant Joan de Déu, PAMEM, Mutuam, Hospital Santa Creu de Vic, Centre Integral de Salut Cotxeres... Alhora, a UCF hem tingut **més de 420 participants** en les diferents activitats i els programes en obert relacionats amb comandaments i directius del sector el darrer any.



L3



Competències relacionals i d'equip

LÍNIA 3. COMPETÈNCIES RELACIONALS I D'EQUIP

LÍNIA 3.1 DESENVOLUPAMENT D'EQUIPS

Les línies de treball que impulsem des d'UCF per al desenvolupament d'equips d'alt rendiment es centren en:

- **Medició i diagnòstic de l'efectivitat,**
- **Entrenament: formació, coaching d'equips, etc.**

Les tipologies d'equips o d'objectius que perseguim amb les nostres línies d'activitat són:

Equips nous que, fruit de les aliances estratègiques, s'han posat a treballar de manera conjunta, i que es precisa que estiguin el més de compenetrats ràpidament.

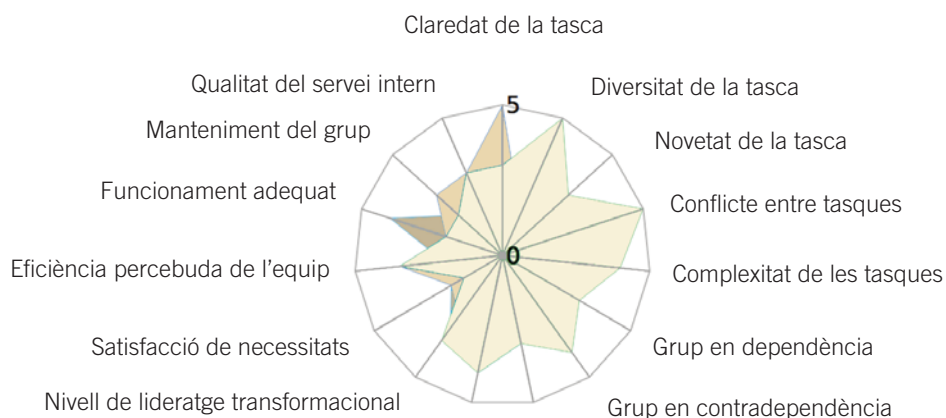
Equips naturals consolidats, en què es vol dur a terme una acció per resoldre dificultats de relació, conflictes interns o per millorar-ne l'eficiència operativa i de treball.

Equips multidisciplinars i multicèntrics, per tal d'incidir en una millor cooperació i interrelació, entenent que tots formen part de la mateixa organització.

Equips innovadors. Potenciar en un equip les noves maneres de pensar i de fer, per tal de redisenyar els seus processos, la seva activitat, etc.

Respecte a la medició, i a partir d'un model d'avaluació desenvolupat per equips investigadors universitaris sobre l'efectivitat grupal que incideix en tres aspectes bàsics que tot grup ha d'afrontar, aquests últims són:

- **Objectius de treball:** productivitat, quantitat, temps, errors, rapidesa, satisfacció dels clients, qualitat, costos, innovació, etc.
- **Manteniment del grup:** salut de les relacions, qualitat de la coordinació, finalització de les tasques assignades, compliment de calendaris...
- **Necessitats dels membres del grup:** rotació, beneficis percebuts, absentisme...



Model de medició i diagnòstic d'efectivitat dels equips

LÍNIA 3.2 FORMACIÓ EN TREBALL EN EQUIP I COOPERACIÓ

Els programes formatius en treball en equip s'adrecen a grups professionals consolidats, que necessiten incorporar noves dinàmiques de treball per vèncer posicions anquilosades pel desgast de les relacions, introduir noves maneres de fer, i cohesionar equips.

TREBALL EN EQUIP I COOPERACIÓ

Durada
16-20 h

Objectius

- Adquirir una major consciència de la identitat i cultura a l'entorn organitzatiu.
- Identificar la meua identitat com a professional.
- Potenciar la cooperació i el treball en equip.
- Passar a l'acció desenvolupant estratègies de millora des de la meua realitat: com puc contribuir?

Continguts

1. El mapa d'**identitat**: què s'espera de mi?
2. El meu mapa d'identitat com a professional del meu centre:
 - El meu propòsit superior com a **professional**: què em fa vibrar de la meua activitat?
 - La meua missió: què vull aconseguir? Per què faig el que faig?
 - Els meus valors: com ho estic fent?
 - La meua contribució: en què sóc bo/bona?
3. El **treball en equip**:
 - Jo en relació amb els altres. La meua aportació a l'equip.
 - Diferents tipus de persones segons el DISC.
 - Funcionament i comunicació en els equips de treball.
 - Actituds per afavorir el treball en equip.
 - Construir un compromís comú.

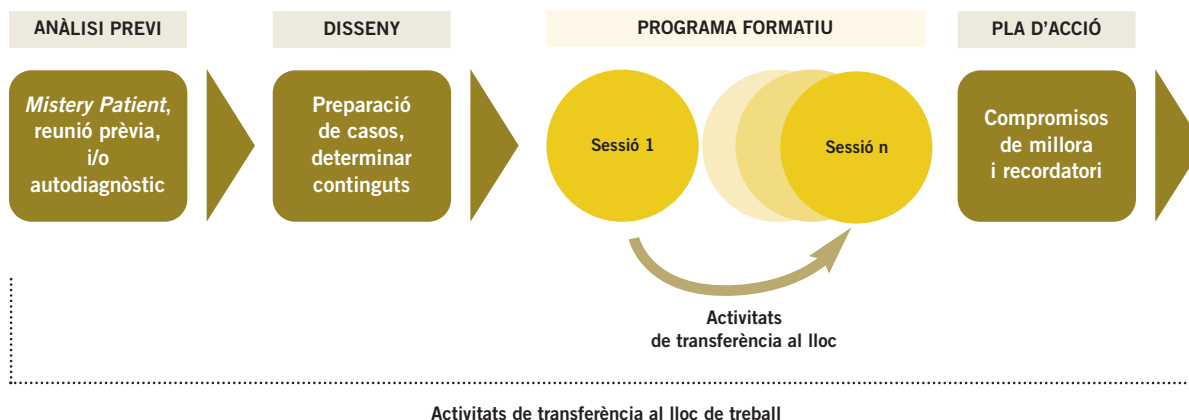
Experiències

Hem desenvolupat programes de formació per afavorir la cohesió, el treball i la cooperació dels equips de diferents empreses i organitzacions del sector: Centre de Salut Integral Cotxeres, Althaia, GSS-Hospital Santa Maria de Lleida, etc.

Cal destacar el programa **Tots som un** realitzat per a tots els professionals de PAMEM, per cohesionar equips de treball i crear una visió compartida de l'organització. També s'ha iniciat darrerament una formació per a tots els professionals del Centre Integral de Salut Cotxeres, per afavorir el seu treball en equip.

LÍNIA 3.3 PROGRAMA EXCEL·LÈNCIA EN EL SERVEI I EN L'ATENCIÓ A L'USUARI

Millorar l'excel·lència en el servei i augmentar el nivell de qualitat percebuda per part dels usuaris i clients. Pot incorporar **4 fases diferenciades**:



1. Anàlisi prèvia:

- Es planteja:
 - Reunió prèvia amb els responsables de l'equip o del servei.
 - Mystery patient: es proposa una observació externa per identificar actituds, comportaments i conductes concretes que cal desenvolupar.
 - Qüestionari d'autodiagnòstic als propis participants.

2. Disseny:

- Després de l'anàlisi, s'ajusten els continguts d'acord als resultats obtinguts.

3. Impartició del programa formatiu per:

- Potenciar l'actitud positiva i proactiva dels professionals.

- Conèixer tant els elements de la comunicació verbal com no verbal per ser utilitzats de manera adequada en la comunicació interpersonal.
- Ser conscient de la importància de l'empatia i les habilitats socials en les relacions amb clients.
- Aconseguir adaptar el discurs als diferents tipus d'interlocutors.
- Aprendre a comunicar-se de manera assertiva davant les situacions difícils.
- Aprendre a gestionar les queixes i reclamacions d'usuaris enfadats.

4. Pla d'acció posterior:

- Realització d'una activitat individual que reflecteixi aquells compromisos personals que adquireix (en termes de canvi) a partir de la formació realitzada. Setmanes més tard es pot realitzar de nou una fase de mystery patient o d'observació externa.

Experiències

Són diferents les línies de treball desenvolupades en aquest àmbit com: la gestió de conflictes amb usuaris, l'atenció telefònica o l'excel·lència de servei i en l'atenció personal.

Aquests programes formatius s'han realitzat amb serveis d'atenció als usuaris d'entitats com Althaia, Mútua de Terrassa, Hospital Santa Creu de Vic, Hospital Sant Bernabé, IDC Salut (Hospital General de Catalunya, Hospital Sagrat Cor i Clínica del Vallès).

LÍNIA 3.4 PROGRAMA EXCEL·LÈNCIA EN EL TRACTE I EL TRACTAMENT AL CLIENT

L'excel·lència en el tracte i el tractament als clients i als usuaris s'alinea amb els valors de les organitzacions sanitàries, sociosanitàries i socials en relació amb:

- Focus d'**atenció en el client**.
- **Confiança**.
- **Respecte i empatia** (en què destaca la sensibilitat, la implicació i el respecte).

EXCEL·LÈNCIA EN EL TRACTE I EL TRACTAMENT AL CLIENT

Durada
16 h

Objectius generals	Continguts específics
<ul style="list-style-type: none">• Compartir entre els professionals participants els components principals per al tracte excel·lent amb els clients.• La importància de la seva contribució per assolir un servei de qualitat.• Es pretén, per tant, incidir en la recerca de la millora contínua i de l'excel·lència en el tracte i el tractament, a fi de garantir i potenciar la qualitat en la prestació de servei assistencial, augmentar la satisfacció dels propis professionals i la satisfacció dels usuaris.• El programa que cal desenvolupar pretindrà homogeneïtzar i afiançar les bones pràctiques professionals, garantint la qualitat des de la pròpia percepció del client.	<ul style="list-style-type: none">• Sensibilitzar els professionals cap a una visió compartida de la necessitat d'impulsar l'excel·lència en el tracte i tractament cap als altres.• Alinear aquesta sensibilització amb la pròpia visió, el pla estratègic i els valors de l'organització.• Necessitat d'establir una cultura comuna cap al tracte i al tractament, però que s'iniciï des de la pròpia anàlisi i percepció individual.• Treballar amb algunes eines i tècniques que permetin desenvolupar habilitats que incideixin en una major qualitat en el tracte i el tractament.• Generar una actitud positiva i proactiva, que afavoreixi una major excel·lència en el tracte i el tractament (afavorint la professionalitat, la percepció d'un servei de qualitat, d'una atenció càlida, personalitzada, humanitzada, etc.).• Involucrar en aquest procés de canvi els propis comandaments dels professionals.

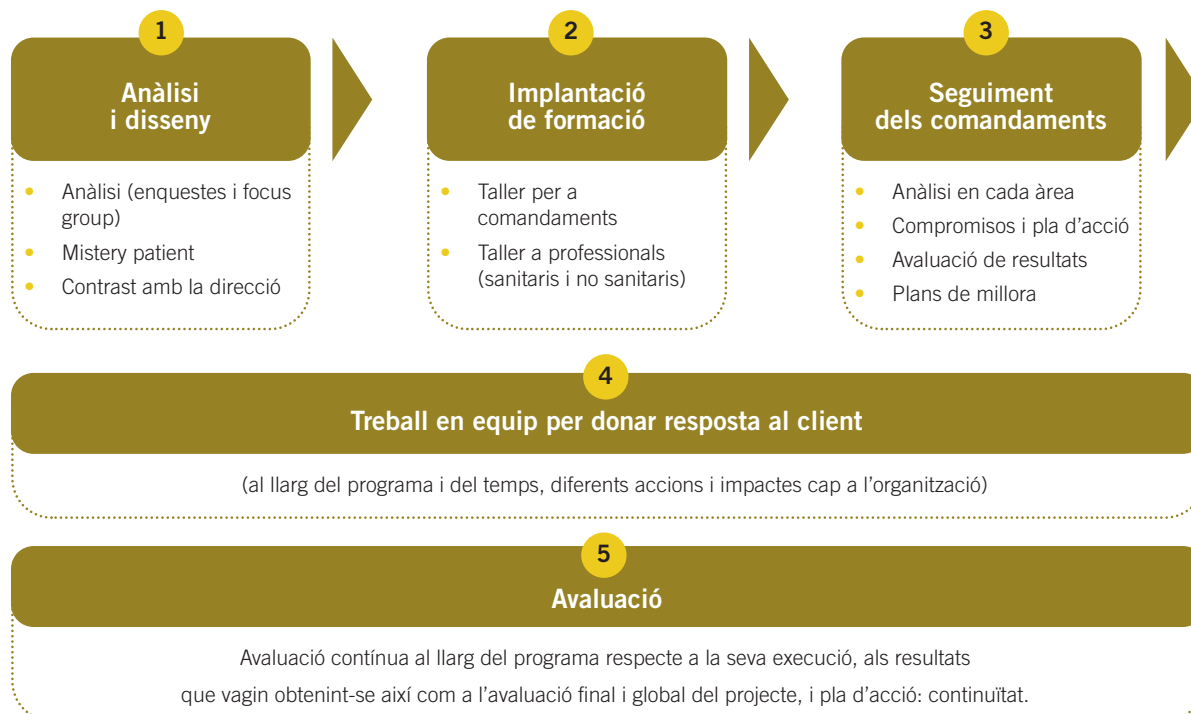
Diferents possibilitats d'abordatge:

Com a projecte de l'organització: desplegar un projecte dins l'organització que incorpori diferents àmbits d'acció i diverses línies de treball, a fi que el projecte impacti al màxim en el client.

Com a programa formatiu: impulsar només l'àmbit i l'orientació formativa del programa, per tal de sensibilitzar, formar i donar eines als nostres professionals, a fi de millorar l'excel·lència del seu tracte i tractament.

Projecte integral en excel·lència de tracte i tractament

La visió del projecte pretén incidir en l'afavoriment d'actituds i el desenvolupament d'habilitats que, més enllà de servir per establir una cultura comú i una visió compartida, permetin impulsar canvis en cada professional, que s'orientin a l'afavoriment de l'excel·lència en el tracte i el tractament a l'organització.



Programa formatiu en excel·lència de tracte i tractament

Continguts orientatius del pla formatiu per a professionals (16 hores, distribuïdes en 4 sessions de 4 hores):



Experiències

Com a projecte integral, s'està desplegant pel conjunt de professionals d'IDC Salut a Catalunya (Hospital General de Catalunya, Hospital Sagrat Cor i Clínica del Vallès). Com a projecte formatiu, s'està impartint pel conjunt de professionals del Centre de Salut Integral Cotxeres.

LÍNIA 3.5 PROGRAMA TÈCNiques DE COACHING PER POTENCIAR COMPETÈNCIES RELACIONALS

El coaching és una manera de potenciar i desenvolupar les capacitats d'una persona o d'un grup de persones per aconseguir que les seves **relacions** siguin **fructíferes**, les seves **accions**, més **eficaces** i que tot això es tradueixi en la consecució de metes i d'objectius concrets i extraordinaris.

TÈCNiques DE COACHING PER POTENCIAR COMPETÈNCIES RELACIONALS

Durada
20 h

Objectius

Conèixer tècniques i eines de coaching per:

- Ser més conscients de nosaltres mateixos en la nostra tasca i en el nostre entorn professional.
- Aprofitar desafiaments i oportunitats que apareixen en les nostres realitats professionals.
- Emprendre noves accions per modificar patrons i creences que ens limiten.
- Descobrir noves facetes que ens permetin aprendre a ser més resolutius, més compromesos, més segurs, més eficaços, etc.
- Promoure el nostre benestar i el dels altres.
- Construir un major compromís amb nosaltres, el nostre entorn i l'equip al qual pertanyem.

Continguts

1. Competències bàsiques per a l'autoconsciència i l'autolideratge:
 - Consciència personal i autoconeixement.
 - Conèixer-te a tu mateix: interpretacions vs. afirmacions, diàleg intern i judicis, creences limitants i possibilitadores.
 - Gestionar la meua energia: respirar, reconstrucció cognitiva
 - Responsabilitzar-se: víctima o protagonista?
2. Tècniques de coaching per a la relació amb els altres (usuaris, companys, etc.):
 - La interpretació de l'altre, la relació.
 - Reconèixer l'estil dels altres.
 - L'art de preguntar i d'escoltar.
 - Les habilitats bàsiques del coaching relacional: demanar, oferir, acordar, donar feedback, reconèixer.
 - Empatia i assertivitat.

En el cas que el programa formatiu no s'adreci a professionals assistencials sinó a comandaments, s'incorpora en el programa formatiu un tercer mòdul amb continguts vinculats al desenvolupament de líders/coachs, com a potenciador de l'autodescobriment, del desenvolupament de les persones, conversador que arriba a acords, buscador de resultats des de la confiança, educador i guia dels seus col·laboradors.

Experiències

Hem de destacar de manera significativa l'experiència desenvolupada els darrers dos anys en el Consorci Sanitari de l'Anoia. El programa ha anat extenent-se i, en l'actualitat, més enllà de desenvolupar-se per a professionals d'infermeria, també es desenvolupa una edició específica per a supervidores.

GESTIÓ I MEDIACIÓ DE CONFLICTESDurada
16 h**Objectius**

- Conèixer què és i quan tenim un conflicte.
- Reconèixer les diferents actituds i habilitats enfront del conflicte tant per part dels professionals com dels usuaris.
- Aprendre a prevenir, detectar i donar resposta a possibles focus de problemes que puguin derivar en conflictes.
- Conèixer les diferents tècniques de prevenció i gestió alternativa de conflictes. Aprofundir en la mediació com a nou paradigma.
- Establir un pla de millora continu, en l'equip o el centre, per a la prevenció i gestió alternativa de conflictes.

Continguts**Mòdul 1. El conflicte**

1. Teoria del conflicte. Anàlisi i diagnòstic.
2. Escalada del conflicte. Com crear situacions favorables per prevenir o minimitzar l'aparició de conflictes.
3. Desencadenament del conflicte: la percepció, les creences i les emocions.
4. Diferents maneres d'afrontar els conflictes.

Mòdul 2. Prevenció de conflictes: taller d'entrenament per a la millora de les relacions i habilitats comunicatives amb casos pràctics.

Mòdul 3. Eines de gestió alternativa de conflictes. La negociació

1. Introducció a la GAC (gestió alternativa de conflictes)
2. La negociació. Visualització i estudi d'una negociació real.
3. Preparació de negociacions amb experiències proposades.

Mòdul 4. Eines de gestió de conflictes. La mediació en l'àmbit sanitari

1. La mediació. Introducció.
2. La mediació en l'àmbit de la salut. Diferents experiències.
3. Què aporta la mediació i quins límits té.
4. La mediació en el marc de la carta de drets i deures de l'usuari.
5. Tècnica de la mediació estàndard.
6. Nou paradigma: actitud medidora. Agents mediadors en els equips.

Experiències

Han participat en programes formatius en què s'ha incorporat elements vinculats a la mediació de conflictes professionals d'entitats com: CASAP i CSC Vitae, També s'han realitzat edicions específiques per col·lectius com el programa de Mediació en acció dirigit a responsables de prevenció de riscos laborals.



L4



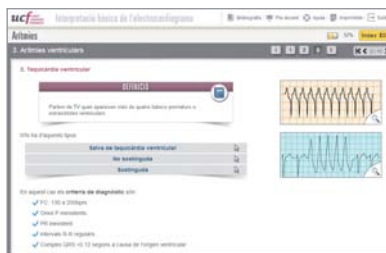
**Competències
tècniques
professionals**

LÍNIA 4.1 FORMACIÓ TÈCNICA MODULAR I ON LINE

A continuació es presenten exemples de continguts tècnics on line disponibles per a diferents col·lectius professionals. Cada entitat podrà seleccionar i utilitzar aquells continguts que li siguin de major utilitat i interès per a cada professional:

INFERMERES

- Seguretat dels pacients.
- Anestèsia.
- Actuació davant d'una emergència obstètrica: cesària.
- Urgències pediàtriques.
- Interpretació de l'electrocardiograma.
- La cura de la pell al malalt hospitalitzat.
- Infecció nosocomial i relacionada amb l'assistència sanitària.
- Consideracions anatòmiques, fisiològiques i maneig de la via aèria i digestiva.
- Sutures.
- Alletament matern.
- Maneig de l'agressivitat.
- Atenció al malalt amb demències.
- Curs bàsic de medicina transfusional.
- Avenços en gestió clínica: com millorar l'efectivitat de les actuacions clíniques.
- Cures d'infermeria al malalt cremat.
- *Counselling*: base per a les cures infermeres.
- Atenció centrada en la persona gran, fràgil i amb malalties cròniques complexes.
- Coordinació internivells per atendre persones grans, fràgils, amb patologia crònica complexa.
- Atenció emocional de pacients al final de la vida.
- Gestió de les emocions.



AUXILIARS D'INFERMERIA

Amb continguts específics per a auxiliars d'infermeria de l'àmbit d'hospitalització, i de salut mental.

TÈCNICS D'ATENCIÓ A PERSONES EN SITUACIÓ DE DEPENDÈNCIA

- Acollida i organització de l'activitat assistencial.
- Higiene i protecció de la pell i les mucoses.
- Prevenció de la infecció.
- Acompanyament en els processos de fi de la vida al pacient i a la família.
- Nutrició i alimentació.
- Intervenció col·laboradora de cures.
- Mobilització i transferències.
- Eliminació.
- Principis bàsics de la comunicació.
- Atenció a la persona amb risc d'agitació.
- Seguretat del pacient.
- Introducció a la bioètica.
- Atenció centrada en la persona gran, fràgil i amb malalties cròniques complexes.
- Coordinació internivells per atendre persones grans, fràgils, amb patologia crònica complexa.
- Atenció emocional de pacients al final de la vida.
- Atenció al malalt amb demències.
- Gestió de les emocions.

ADMINISTRATIUS

- Gestió administrativa i facturació.
- Documentació administrativa.
- Sistemes d'informació, història clínica.
- Fonts i usos de la informació.
- Atenció a l'usuari.
- Atenció telefònica als usuaris.
- Gestió de clients i facturació.
- Llenguatge sanitari per a administratius.
- Protecció de dades i confidencialitat.
- Treball amb pantalles de visualització de dades.
- Treball en equip.
- Gestió de conflictes.
- Millora de processos administratius: iniciativa i proactivitat (les coses no es fan així perquè sempre s'hagin fet així).
- Elaboració d'informes, de correus electrònics i d'altres documents escrits.
- Gestió de les emocions.



PORTALLITERES

- Documentació sanitària.
- Sistemes d'informació.
- Mobilització i trasllat de l'usuari sense ajudes tècniques.
- Mobilització i trasllat de l'usuari amb ajudes tècniques.
- Higiene preventiva hospitalària.
- Aïllaments hospitalaris. Trasllat dels usuaris aïllats.
- Manipulació i trasllat de mostres biològiques, residus, materials i d'equipaments.
- Actuació en unitats especials.
- Primers auxilis.

Experiències

Més de 1.700 professionals de diferents entitats han participat el darrer any en programes formatius on line de caràcter tècnic per a diferents perfils professionals: Consorci Sanitari del Garraf, Hospital de Puigcerdà, Hospital d'Olot, Clínica Salus, Corporació Sanitària del Maresme i la Selva, Parc Sanitari Pere Virgili, Hospital de Campdevànol, Hospital de Berga, Clínica Platón, Consorci Sanitari Integral, Institut Català d'Oncologia, Hospital Clínic de Barcelona, Hospital de Granollers, Hospital Esperit Sant, Consorci Sanitari de Terrassa, Mútua de Terrassa, Germanes Hospitalàries, Consorci Hospitalari de Vic, Hospital Vall d'Hebron, Hospital Trueta.

LÍNIA 4.2 PROGRAMA D'ATENCIÓ CENTRADA EN LA PERSONA

Més enllà dels mòduls formatius tècnics que poden incorporar-se dins els itineraris, sovint, des d'UCF, impulsem línies de treball i programes de formació integral, per atendre les necessitats d'un àmbit o una temàtica estratègica. El **programa d'atenció centrada en la persona** n'és un exemple.

Les persones afectades de malaltia crònica avançada i amb problemes de salut complexos han esdevingut un dels principals reptes per al sistema sanitari. S'ha de fa-

cilitar una assistència de qualitat tenint en compte les necessitats i realitats d'aquest tipus de pacient, implicant-lo en la presa de decisions assistencials i clíniques.

En aquest sentit, els centres sanitaris i sociosanitaris han de fer una aposta decidida envers el model d'atenció centrada en el pacient, que ha demostrat els seus beneficis en els resultats d'ordre clínic, en l'estalvi de costos innecessaris i en la satisfacció tant dels pacients com dels professionals de la salut.

Curs bàsic en atenció centrada en la persona gran, fràgil i amb malalties cròniques complexes

Curs avançat en formació de líders d'atenció centrada en la persona a les organitzacions

Assessorament, supervisió i acompanyament

ATENCIÓ CENTRADA EN LA PERSONA (curs on line)

Durada
25 h

Objectius

- Determinar les necessitats reals de les persones amb malalties complexes i del seu entorn familiar.
- Establir els processos diagnòstics, terapèutics i/o rehabilitadors més adients, comptant amb la participació activa de les persones en les decisions i en la implementació.
- Adquirir eines per afavorir i guiar la participació del pacient i de la família en la presa de decisions i en la prioritització realista dels propis objectius terapèutics.
- Potenciar la capacitat dels malalts crònics i dels seus familiars per conviure amb la problemàtica.

Continguts

- La realitat biopsicosocial de les persones grans, fràgils i amb malalties cròniques complexes.
- Estratègies diagnòstiques, terapèutiques i/o rehabilitadores més adequades per aquests tipus de pacients
- Anàlisi de recursos per a la contenció dels aspectes emocionals
- El treball en equip interdisciplinari i inter-nivells assistencials
- Aspectes ètics i legals relatiu a les decisions dels pacients (capacitat en la presa de decisions, voluntats anticipades, etc.).

Experiències

Aquest programa formatiu s'ha desenvolupat de manera integral per als professionals assistencials del Parc Sanitari Pere Virgili.

LÍNIA 4.3 RCP, SUPORT VITAL I PRIMERS AUXILIS

A continuació es detallen els principals programes de formació contínua dels professionals en l'àrea de la reanimació cardiopulmonar, el suport vital i els primers auxilis. Tota aquesta formació es desenvolupa amb professorat expert acreditat.

RCP NEONATAL

Durada
6 h



Formació realitzada amb experts de l'Hospital Sant Joan de Déu

Continguts

1. Reanimació del nou-nat. anticipació, preparació i aspectes ètics.
2. Passes inicials en la reanimació neonatal. Ventilació. Pràctiques i avaluació.
3. Intubació i massatge cardíac en la reanimació neonatal. Algorisme d'actuació. Pràctica i avaluació.
4. Vies d'infusió, fàrmacs i líquids.
5. Algorisme d'actuació. Reanimació neonatal davant situacions clíniques especials. Estabilització postreanimació. Pràctica i avaluació.

SUPORT VITAL BÀSIC MÉS DEA

Durada
6 h

Curs acreditat pel: Plan Nacional de Resucitación Cardiopulmonar de la Sociedad Española de Medicina Intensiva, Crítica y Unidades Coronarias (SEMICYUC) i reconegut per l'European Resuscitation Council (ERC).

Objectius

- Conèixer quina és l'actuació, en equip i amb material, davant una emergència vital amb aturada cardiorespiratòria.
- Estar familiaritzat amb els sistemes d'emergència mèdica i la seva utilització.
- Saber els fonaments teòrics i les habilitats del suport vital bàsic.

Continguts

- La cadena de la vida.
- Fisiopatologia bàsica. Alerta.
- Com detectar l'aturada cardiorespiratòria.
- Massatge cardíac.
- Respiració boca a boca.
- Màscare d'aïllament respiratori. SVB instrumentalitzat (utilització de l'Ambú i les cànules de Guedel).
- Conceptes bàsics de cardiopatia isquèmica. Arítmies perilloses.
- Desfibril·lador extern automàtic (DEA).

SUPORT VITAL AVANÇAT (SVA)**Durada**
20 h

Objectiu general: dominar els protocols i les maniobres de SVA segons els protocols i algoritmes d'actuació validats per l'European Resuscitation Council (ERC).

Objectius específics

- Aprendre a diagnosticar una aturada cardiorespiratòria.
- Adquirir els coneixements teòrics, així com les tècniques i habilitats necessàries per al tractament de l'aturada cardiorespiratòria (ACR).
- Repassar els objectius específics dels cursos de suport vital bàsic, amb instrumentació bàsica de la via aèria (SVBI) i la desfibril·lació externa automàtica (DEA).
- Aprendre el maneig avançat de la via aèria clàssica (intubació orotraqueal), i les seves alternatives: mascareta laríngia, *fast track*, *combitube*, cricotomia, tub laringí, etc.
- Conèixer les arítmies malignes i arítmies més freqüents en la situació de periturada, diagnòstic i tractament: taquicàrdies regulars o irregulars amb complex ample o complex estret, bradicàrdies i BAV, i la TV i FV.
- Saber aplicar desfibril·lació manual i semiautomàtica.
- Conèixer el tractament farmacològic, així com les diferents vies d'administració: perifèriques, centrals i la punció intraòssia.

Continguts

- Suport vital bàsic.
- Establiment i manteniment, amb equipament i tècniques especials, de ventilació i circulació efectives.
- Monitoratge ECG, interpretació ECG 12 derivades, reconeixement i interpretació d'arítmies.
- Establiment i manteniment d'accésos vasculars.
- Tractament de pacients amb aturada respiratòria o cardíaca incloent la fase d'estabilització postressuscitació.
- Maneig de situacions especials en reanimació: asma, embaràs, hipotèrmia, ofegament.

FORMACIÓ BÀSICA EN PRIMERS AUXILIS**Durada**
4 h**Programa**

1. Introducció.
2. Cadena de supervivència, concepte PAS.
3. Atenció a la víctima.
4. Suport vital bàsic (SVB).
5. Reanimació cardiopulmonar (RCP).
 - 5.1 Reanimació respiratòria.
 - 5.2 Massatge cardíac.
 - 5.3 RCP.
6. Posicions de seguretat.
7. Obstrucció de la via aèria.
 - 7.1 Maniobra de Heimlich.

8. Ferides.
9. Amputacions.
10. Hemorràgies.
11. *Shock*.
12. Cremades.
13. Urgències oculars.
14. Fractures.
15. Esguinços.
16. Luxacions.
17. Picadures.
18. Mossegades.
19. Farmaciola bàsica.

Experiències

S'han format **nombrosos professionals** en aquests tipus de programes formatius, ja sigui en accions en obert (per exemple, dins l'itinerari de formació en atenció prehospitalària urgent que es desenvolupa conjuntament amb el SEM), o en programes a mida per a diferents entitats, com és el cas de la Clínica Corachan, SAD Montcada, entre d'altres.



L5



Competències i cultura digital

LÍNIA 5. COMPETÈNCIES I CULTURA DIGITAL

Les xarxes socials i totes les eines i els recursos de l'anomenada **web 2.0 han transformat significativament el context social** en què estem immersos, i el sector de salut i social no en queda al marge.

La xarxa també està canviant significativament els processos bàsics en el sector: des de l'aparició de nous serveis, al canvi en la comunicació entre professionals i usuaris, sense oblidar l'empoderament ciutadà de la informació sobre salut.

Per dur a terme aquesta activitat, UCF col·labora amb RocaSalvatella, empresa referent de consultoria estratègica sobre els usos que les organitzacions poden fer de les xarxes.

Conscient d'aquests canvis, Unió Consorci Formació **impulsa un conjunt de tallers formatius** amb la voluntat de preparar els nostres professionals per:

- Fer front a aquestes situacions.
- Dominar aquests nous mitjans i recursos.
- Impulsar noves formes de trobar solucions mitjançant processos d'intel·ligència col·lectiva.
- Desenvolupar les habilitats necessàries per integrar-les en la seva activitat professional.

LÍNIA 5.1 COMPETÈNCIES DIGITALS

Objectius de la formació

- Entendre les noves lògiques de la informació en Internet i el seu impacte social i econòmic.
- Utilitzar de manera més eficient els recursos disponibles a la xarxa.
- Aprofundir en el coneixement del públic i dels usos de les principals xarxes socials.
- Triar els espais més adients a la xarxa per assolir diferents objectius professionals i organitzatius.

Tres tipus de continguts desenvolupats

Opció A: COMPETÈNCIES DIGITALS PER A PROFESSIONALS DE L'ÀMBIT DE SALUT I SOCIAL

Durada
16 h

Adreçada tant a professionals de salut, assistencials, com a aquells professionals que treballen en àmbits vinculats a la gestió i l'administració d'entitats de salut i social.

Programa

Sessió 1. Nous reptes per a persones i organitzacions

Negoci i gestió en temps de xarxes
Taller d'habilitats digitals

Sessió 2. Les xarxes socials

Xarxes socials: *social media update*
Xarxes socials corporatives: els professionals com a protagonistes

Sessió 3. El social media plan: disseny

Definició d'objectius i de públics
Anàlisi de l'entorn intern i extern
Model de presència

Sessió 4. El social media plan: pla d'acció

Pla d'acció
Model de gestió

Opció B: SOCIAL MEDIA, IDENTITAT DIGITAL I POSICIONAMENT DE PROFESSIONALS I ENTITATS DE L'ÀMBIT DE SALUT I SOCIAL**Durada**
16 h

Edició específicament adreçada a professionals de l'àmbit de salut i social vinculats a la comunicació externa i interna.

Programa**Sessió 1. Nous reptes per a persones i organitzacions**

Negoci i gestió en temps de xarxes
Taller d'habilitats digitals

Sessió 2. Social media plan: anàlisi

Definició d'objectius i de públics
Anàlisi de l'entorn intern i extern

Sessió 3. Social media plan: model de presència i canals de comunicació

Model de presència
Canals de comunicació

Sessió 4. Social media plan: pla d'acció

Pla d'acció
Model de gestió

Opció C: FORMACIÓ I DOCÈNCIA 2.0: NOVES MANERES D'APRENDRE I ENSENYAR**Durada**
16 h

Edició específicament adreçada a professionals de l'àmbit de la docència en institucions de salut i social, responsables i tècnics del departament de recursos humans, formació, desenvolupament i gestió del coneixement, que afavoreixin l'aprenentatge informal i la intel·ligència col·lectiva.

Programa**Sessió 1. Nous reptes per a persones i organitzacions: habilitats digitals**

Negoci i gestió en temps de xarxes
Taller d'habilitats digitals

Sessió 2. El desenvolupament professional a les organitzacions actuals

Gestió del coneixement
Xarxes socials corporatives

Sessió 3. Aprenentatge en xarxa**Experiències**

Sessions com les descrites s'han impartit en institucions com ACEBA (Associació Catalana d'Entitats de Base Associativa), Banc de Sang i Teixits, Consorci de Salut i Social de Catalunya, Consorci Sanitari de Terrassa, Xarxa Tecla, així com en diferents edicions corporatives i en obert organitzades per UCF (també algunes organitzades per a diferents col·lectius específics com administratius d'atenció a l'usuari, treballadores socials, etc.).

LÍNIA 5.2 ENTRENAMENT DIRECTIU DIGITAL

Objectius

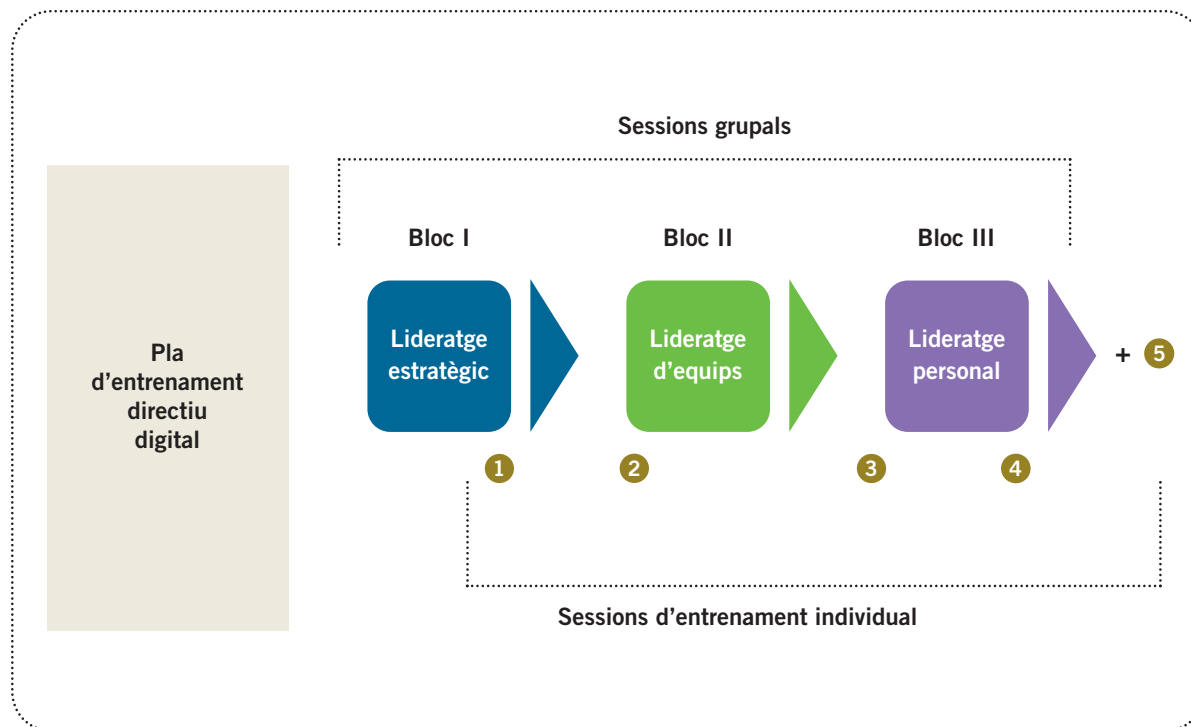
Aquest programa desenvolupa els tres grans pilars d'actuació dels líders digitals:

- El lideratge estratègic.
- El lideratge d'equips.
- El lideratge personal.

Metodologia

Quant a la metodologia, el programa d'entrenament directiu digital combina la realització de sessions grupals per adquirir els coneixements, les habilitats i actituds clau per a cadascuna d'aquestes dimensions amb la realització de sessions d'entrenament personalitzat durant el qual el directiu dissenya i comença a desenvolupar el seu pla digital, cobrint les etapes de:

- Diagnosi del nivell digital propi i organitzatiu.
- Elaboració del seu pla d'acció personal i d'equip.
- Seguiment de les reflexions i dels progressos realitzats durant la implantació d'aquest pla d'acció.



Continguts

Bloc I: lideratge estratègic

Objectiu

Treballar l'anticipació (sostenibilitat del negoci). Mes enllà de la sensibilització, implica comprendre l'impacte i associar plans i prioritats.

Conèixer

- Les lògiques digitals a l'empresa.
- La visió del propi mercat, sector i negoci.
- La visió de la pròpia empresa.
- Les claus del líder como a gestor estratègic: generar visió, crear i activar.

Actuar

- Buscar informació.
- Monitoritzar la xarxa.
- Guardar informació.
- Xarxes socials.
- Tendències en tecnologia.

Bloc II: lideratge d'equips

Objectiu

Entendre el canvi en el rol del líder, millorar l'efectivitat de l'equip i acompanyar la seva evolució en la nova realitat.

Conèixer

- L'adaptació de les funcions del líder.
- L'anàlisi de la realitat concreta (mercat, sector, negoci i empresa).
- Les claus del líder como a gestor d'equips: impulsar, facilitar i desenvolupar.

Actuar

- Ús eficient del correu electrònic.
- Skype.
- Espais col·laboratius: fòrums, wikis, etc.

Bloc III: lideratge personal

Objectiu

Comprendre les noves lògiques per millorar el propi desenvolupament professional per poder actuar, posicionar-se i ser coherent amb la nova realitat.

Conèixer

- Com millorar la competitivitat professional.
- La marca de la companyia/La marca personal.
- Treballar el *networking*:
 - Les claus del líder com a professional: aprendre, generar i relacionar-se.

Actuar

- Facebook, Twitter i altres xarxes socials.
- *Blogging*.
- Creació de continguts.

LÍNIA 5.3 PROGRAMES ON LINE PER DESENVOLUPAR HABILITATS DIGITALS

Fitxa 1: HABILITATS DIGITALS BÀSIQUES PER A PROFESSIONALS DE LA SALUT

Durada
20 h

Objectius

- **Saber buscar:** tècniques per optimitzar les cerques a Internet (Google i altres cercadors) i introduir altres cercadors més especialitzats en salut (PubMed, Medline, Zotero, etc.).
- **Saber llegir:** introducció a eines que permeten gestionar de forma eficient la rebuda i lectura d'informació.
- **Saber desar i compartir:** mostrar la manera i les eines que ens permeten desar la informació interessant trobada. Compartició d'articles científics, mitjançant eines digitals en xarxa (Connotea, CiteULike, Mendeley, etc.)

Continguts

Unitat 1

Els cercadors: cerca d'informació i de recursos a Internet.

Unitat 2

Què és l'RSS? Escull les millors fonts per estar al dia.

Unitat 3

Desar la informació i consultar-la quan vulguis (Delicious i Diigo).

Unitat 4

Introducció a les principals eines 2.0.

Unitat 5

Beneficis i riscos de la presència digital. Identitat i reputació digital.

Fitxa 2: ÚS DE LES XARXES SOCIALS PER A PROFESSIONALS DE LA SALUT

Durada
20 h

Objectius

- Conèixer de les tecnologies de la informació i la comunicació.
- Familiaritzar-se amb les diferents xarxes socials i canals de comunicació 2.0 i les seves finalitats.
- Aprendre a fer servir les xarxes socials en relació amb l'àmbit de la salut.

Continguts

Unitat 1

Xarxes socials i gestió de la reputació digital.

Unitat 2

Tipus de xarxes (obertes, tancades, treball col·laborador, per comunicar, etc.).

Unitat 3

Comunitats de professionals i pacients.

Unitat 4

Regles i principis bàsics de funcionament a les xarxes socials.

Experiències

Han participat en aquests programes de formació on line **més de 420 professionals** d'entitats com Institut Català d'Oncologia, Consorci Sanitari de Terrassa, Hospital Sant Joan de Déu, Hospital de Puigcerdà, Hospital de Campdevàrol, Consorci Hospitalari de Vic, Parc de Salut Mar i Consorci Sanitari del Garraf.



L6



Competències docents i formatives

LÍNIA 6. COMPETÈNCIES DOCENTS I FORMATIVES

LÍNIA 6.1 AULA DE FORMADORS INTERNS

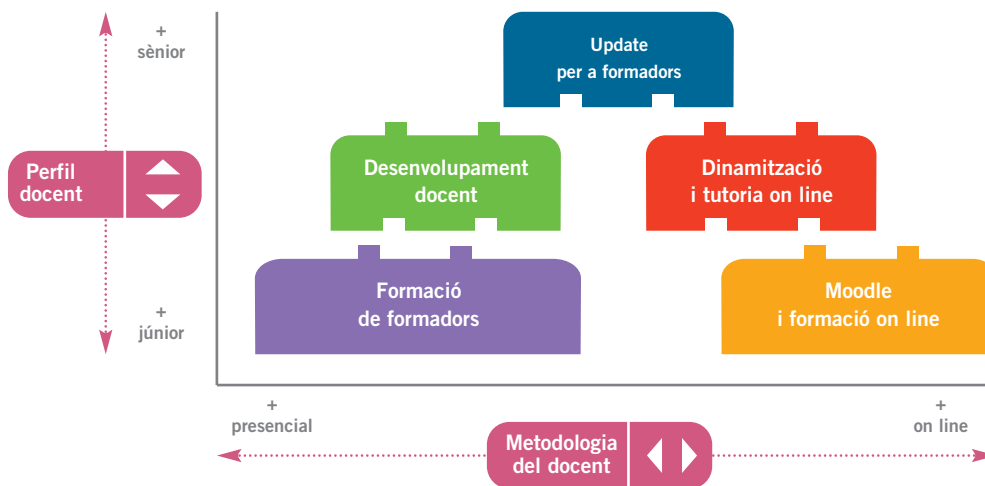
La **funció docent és estratègica**. I ho és encara més en el moment en què ens trobem amb la necessitat que la formació interna sigui motor per impulsar noves maneres de fer més eficients i innovadores.

L'ús de formadors, tutors i docents interns a les organitzacions sanitàries i socials no és només un element fonamental per a la transmissió de coneixements o per al desenvolupament d'habilitats, sinó també de manera molt significativa com a **drivers de cultura i ofici interns**.

Per això hem creat una **aula de formadors** per tal que els formadors del sector desenvolupin habilitats didàctiques i pedagògiques, facin un ús intensiu de les TIC, que afavoreixi que la formació interna que imparteixen veritablement **impacti en l'organització, i sigui transformadora**.

Aquesta iniciativa es desenvolupa conjuntament amb l'Observatori Internacional de la Funció Docent de la Universitat de Barcelona, que acredita la formació impartida.

Aquest projecte té una **estructura modular i progressiva** en diferents programes:



METODOLOGIA

La formació estarà orientada a la pràctica docent del/de la formador(a). La idea és **"connectar"** de manera efectiva **teoria pedagògica i pràctica docent**. Es combinen:

- Sessions expositives teòrico-pràctiques.
- Estudi i treball per casos simulats.
- Treball presencial i on line en petits grups.
- Treball individual vinculat al disseny i a la planificació d'una acció formativa.
- Visualització i anàlisi de vídeos.

Els cursos disposaran d'una **aula virtual de suport** que acompanyarà el procés formatiu que contindrà material complementari a cadascun dels mòduls i temes treballats (pautes, *checklist*, lectures de referència, debats, etc.).

EXEMPLES DE PROGRAMES

Tot i que es personalitzen per a cada entitat, a continuació es presenten alguns exemples:

FORMACIÓ DE FORMADORS (curs semipresencial)

Durada
25 h

En el moment de portar a la pràctica una acció formativa existeix un conjunt d'estratègies que tot formador(a) ha de conèixer i saber aplicar de manera competent. Aquestes eines comprenen des de la planificació de la pròpia acció formativa, fins a la seva avaluació.

Objectius

- Ser capaç de programar i d'impartir una acció formativa presencial.
- Utilitzar metodologies adequades a cada aprenentatge.
- Conèixer i aplicar diferents tècniques per a la participació dels assistents.
- Ser capaç de dissenyar instruments per avaluar els aprenentatges.

Continguts

1. Programar l'acció formativa.
2. Metodologia: com estructurar i millorar una sessió expositiva.
3. Metodologia: tècniques de participació i treball en grup.
4. Materials de suport al formador i/o als participants.
5. L'avaluació dels aprenentatges.
6. Eines 2.0 de suport a la formació.

DESENVOLUPAMENT DOCENT (curs semipresencial)

Durada
30 h

El desenvolupament professional de tot(a) formador(a) passa sovint per actualitzar i optimitzar les competències docents, poder millorar la pràctica formativa a través de la reflexió sobre la mateixa i incorporar la pròpia experiència com a inici i font de coneixement.

Objectius

- Ser capaç de millorar la programació i impartició d'accions formatives.
- Conèixer i aplicar diferents tècniques formatives de caire participatiu.
- Dissenyar activitats, exercicis, casos, en diferents suports.
- Valorar el paper de l'avaluació en la transferència al lloc de treball.

Continguts

1. Autoconeixement sobre la pròpia funció docent.
2. Relació amb els participants: motivació i resolució de conflictes.
3. Planificació i programació de programes i activitats formatives.
4. Metodologia docent: estratègies i dinàmiques per potenciar l'aprenentatge individual i l'aprenentatge col·laborador.
5. L'avaluació dels aprenentatges fins al lloc de treball.
6. Eines i recursos 2.0 aplicades a formació.

DINAMITZACIÓ I TUTORIA ON LINE (curs semipresencial)**Durada**
25 h

La funció docent en entorns virtuals requereix el desenvolupament d'un conjunt d'habilitats i destreses específiques que no tan sols tenen relació amb el coneixement de l'entorn virtual o les eines de suport, sinó en el seu aprofitament pedagògic i didàctic.

Objectius

- Identificar les diverses funcions que ha de desenvolupar un tutor on line.
- Planificar un curs formatiu on line: dels objectius a l'avaluació.
- Elaborar activitats didàctiques com a eix del procés formatiu.
- Conèixer, adquirir i aplicar estratègies i habilitats per al seguiment i a la dinamització del procés formatiu.

Continguts

1. La formació on line.
2. La funció tutorial i la seqüència didàctica.
3. La comunicació amb els participants de la formació on line. Estratègies per a docents.
4. La tutoria on line: seguiment i dinamització de l'aprenentatge.
5. L'avaluació dels aprenentatges.
6. Altres eines i recursos 2.0 aplicades a formació.

UPDATE DOCENT I FORMATIU (curs semipresencial)

Tallers per ampliar, aprofundir i/o perfeccionar determinats aspectes de la tasca docent dels professionals del sector.

Continguts

- Taller 1. El lideratge emocional en la intervenció del/de la formador(a).
- Taller 2. Elaboració d'indicadors i instruments d'avaluació de la formació.
- Taller 3. La formació on line: planificació, desenvolupament i posada en marxa de programes i accions formatives en entorns virtuals.
- Taller 4. La tutoria on-line: seguiment i dinamització de l'aprenentatge.
- Taller 5. La comunicació amb els participants de la formació on line. Estratègies per a docents.
- Taller 6. Coaching per a formadors: eines pràctiques per a la millora de la pràctica.

Experiències

Aquests programes formatius s'han desplegat a institucions com ara l'Institut Català de la Salut, el Parc Sanitari de Sant Joan de Déu, la Fundació Hospital Asil de Granollers, el Consorci Sanitari Integral, Hospital Germans Trias i Pujol, entre d'altres. També hem realitzat edicions específiques per a diferents col·lectius com, per exemple, la formació de les habilitats docents de responsables i tècnics de prevenció de riscos laborals.

En total, i només en el darrer semestre, hem format **prop de 650 docents i formadors** d'institucions sanitàries.

CONEIXEMENTS
NORMATIUS

CONeixEMENTS NORMATIUS

FORMACIÓ ON LINE EN PROTECCIÓ DE DADES

Durada: 8 hores o 2 hores

En els criteris i indicadors que avaluen els centres sanitaris (tant hospitals d'aguts, centres de salut mental, sociosanitaris, centres d'atenció primària, etc), s'hi incorporen elements vinculats a la **protecció de la informació dels pacients**.

Amb aquest curs on line pretenem donar a conèixer, d'una manera molt pràctica i amena, els elements bàsics i imprescindibles de l'aplicació de la Llei de Protecció de Dades a la realitat dels professionals i les organitzacions sanitàries i socials; els continguts, treballats per experts de l'equip tècnic del Codi Tipus de La Unió.

Objectius

- Entendre conceptes bàsics de la protecció de dades personals i la seva regulació legal.
- Conèixer tots els aspectes centrals de la protecció de dades des de l'òptica de l'activitat que desenvolupem al sector sanitari.
- Comprendre en què consisteixen les dades personals, els tipus existents i, significativament, els que mereixen protecció especial.
- Identificar les passes per adequar-se a la LOPD per tal que l'obtenció i el tractament de les dades personals s'ajustin a les obligacions legals.
- Presentar les dimensions de l'aplicació.



Experiències

El curs on line sobre protecció de dades ha estat utilitzat per **més de 1.400 professionals** del sector. Alhora, diferents organitzacions han incorporat aquests materials didàctics per a la formació de tots els seus professionals com l'Institut Català d'Oncologia, el Parc Sanitari Pere Virgili, l'Hospital de Palamós, la Corporació Sanitària del Maresme i la Selva, l'Hospital Sant Joan de Déu, l'Institut Català de la Salut, Hospital Santa Maria de Lleida, Hospital de Pallars, Parc de Salut Mar, i Parc Taulí.

FORMACIÓ ON LINE EN PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

Durada: 10 hores

Formació d'acord amb l'article 19 de la Llei de Protecció de Riscos (Llei 31/95 de 8 de novembre).

Mòdul general

+

Mòduls específics:

- Risc d'exposició a agents biològics.
- Risc de caigudes d'objectes, desplom o esfondrament.
- Risc de caiguda de persones a diferent nivell.
- Risc per agents citostàtics.
- Risc de contacte elèctric.
- Risc de contacte tèrmic.
- Risc de cops i talls per objectes i eines.
- Risc de sobreesforç. Manipulació manual de càrregues.

- Risc de sobreesforç. Mobilització de malalts.
- Risc de sobreesforç. Moviments repetitius.
- Risc de sobreesforç. Postures forçades.
- Risc de sobreesforç. Pantalles de visualització de dades.
- Risc per agents químics.
- Riscos de projecció de partícules.
- Risc per contacte amb radiacions no ionitzants.
- Risc de radiacions ionitzants.



Conjuntament amb la Mancomunitat de Prevenció de Riscos Laborals, i més enllà d'aquest curs de formació específic, també s'han desenvolupat:

- El **curs bàsic en PRL de 53 hores**, centrat en la realitat dels professionals i de les organitzacions sanitàries i sociosanitàries, en una modalitat semipresencial o bé on line.

- Cursos on line monogràfics com, per exemple, un específic sobre **visualització de pantalles de dades**.
- Curs de nivell A i C, sobre **plans d'autoprotecció** (UCF ha estat la primera entitat de formació acreditada per l'Institut de Seguretat Pública de Catalunya per impartir aquests programes formatius).

Experiències

Hi ha hagut **més de 1.150 professionals** en els programes vinculats a prevenció de riscos laborals: Consorci Hospitalari de Vic, Badalona Serveis Assistencials, Parc Sanitari Pere Virgili, Hospital Santa Maria de Lleida, Hospital del Pallars, Fundació Hospital Asil de Granollers, Hospital de Puigcerdà.

En els programes vinculats a plans d'autoprotecció, hi han participat **més de 220 professionals** de pràcticament totes les organitzacions sanitàries catalanes.

FORMACIÓ ON LINE EN POLÍTIQUES EN MATÈRIA D'IGUALTAT DE GÈNERE

Durada: 6 hores

Objectius

- Conèixer els conceptes bàsics que es relacionen amb la igualtat en general i amb la igualtat en l'àmbit laboral, així com efectuar un primer acostament a la legislació fonamental que és d'aplicació.
- Copsar quina és avui la situació de les dones, tenint en compte l'actual context socioeconòmic.
- Aprofundir en les particularitats de l'entorn laboral sanitari pel que fa a qüestions de gènere.
- Analitzar què s'entén per polítiques d'igualtat i saber quines podrien ser les principals polítiques d'aplicació en el món laboral sanitari.
- Poder aplicar i fomentar una actitud que estigui en concordança amb els principis d'igualtat.

Continguts

1. Conceptualització bàsica i marc normatiu fonamental.
2. Situació socioeconòmica i igualtat de gènere.
3. Particularitats de l'entorn laboral sanitari.
4. Polítiques d'igualtat de gènere.

MOBILITZACIÓ DE MALALTS. MÈTODE DOTTE

Durada: 20 hores

Objectius

- Prevenir el mal d'esquena del cuidador.
- Formar el cuidador en l'ús d'instruments bàsics per al maneig de persones amb elevats nivells de dependència.
- Treballar els conceptes ergonòmics orientats a garantir al màxim la seguretat i el confort tant per a la persona atesa com per al cuidador.

Metodologia

El curs és eminentment pràctic i els participants treballen des de l'inici totes les maniobres d'acord amb la realitat i l'entorn en el qual es poden trobar: voltes, baixades, redreçaments, aixecaments, gir, transferències.

Complementàriament, es facilita a tots els participants una aplicació per a dispositius mòbils que incorpora uns petits vídeos i tutorials amb les diferents maniobres entrenades en el taller presencial.

Experiències

Els programes en mobilització de malalts segons el mètode Dotte es desenvolupen conjuntament amb Fisiogestió. Només els darrers mesos, i en programes per a cuidadors de malalts i discapacitats, programes de formació inicial i de reciclatge, hi han passat **uns 170 professionals assistencials** d'entitats com Fundació Hospital Asil de Granollers i Consorci Sanitari de l'Anoia.

**ENTORNS VIRTUALS
D'APRENTATGE**

ENTORNS VIRTUALS D'APRENENTATGE

El volum d'activitat de formació interna que du a terme als centres és molt rellevant i de molt valor. Cada cop més, aquesta formació incorpora l'ús de recursos digitals, o inclús es planteja en formats semipresencials o on line per facilitar l'accessibilitat a aquest coneixement per al major nombre de professionals de l'organització.

L'ús de plataformes o d'entorns virtuals esdevé fonamental per facilitar tota aquesta interacció i tot aquest treball col·laboratiu entre professionals. De les plataformes virtuals existents en el mercat, una de les més reconegudes i exteses és **moodle**, una plataforma de *software* lliure.

Des d'UCF podem ajudar els centres a potenciar la utilització d'aquestes eines dins les vostres organitzacions:

Instal·lació. S'ha de tenir en compte des d'una tècnica – tecnològica tots els requisits, les característiques i consideracions respecte a la instal·lació del software en servidors de l'entitat.

Personalització. Parametritzar el software per tal que doni resposta als requisits futurs d'ús de l'eina, i donar-li l'aparença gràfica i d'imatge corporativa que es vulgui transmetre.

Vinculació a eines de gestió pròpies. Relacionar Moodle amb eines de gestió de l'organització (*intranets*, eines de recursos humans...), per establir fluxos d'informació i automatitzar processos.

Crear recursos addicionals. Desenvolupar algunes operatives específiques que no vinguin donades de base per la instal·lació de Moodle, i que permetin donar resposta a requeriments de l'entitat.

Preparar unes aules model. Deixar preparades (amb imatge, amb els recursos didàctics, amb plantilles, etc.) diferents tipologies d'aula que responguin als diferents tipus d'aprenentatge, per facilitar el treball posterior dels gestors interns.

Formar els agents interns. Donar a cadascun dels agents que des de dins l'organització interactuaran amb l'eina. Els tècnics de sistemes d'informació, els responsables o tècnics del propi departament de formació, els experts interns als propis professionals, etc.

Acompanyament continuat. Un cop implantada l'eina, proposem un acompanyament continuat des d'una vessant pedagògica i tecnològica, per tal de donar resposta a les diferents necessitats que pugui tenir el departament de formació.

Llicència de materials d'UCF. Disposar d'una plataforma virtual permetrà alhora poder accedir més fàcilment als continguts formatius dels quals UCF disposa, amb un model de llicència (ja sigui il·limitada o per ús) que esdevé més econòmica per a l'organització.

Producció i desenvolupament de nous materials didàctics. Igualment, des d'UCF, podem ajudar les entitats a donar forma als continguts formatius, transformant *PowerPoints*, manuals o documents en veritables materials interactius amb intencionalitat formativa.



Experiències

L'experiència més significativa ha estat desplegar tot el procés anteriorment assenyalat en el si de l'Institut Català de la Salut, que ha permès iniciar durant l'any 2013 formació contínua on line per a **milers de professionals**. Es tracta d'una plataforma transversal al conjunt de l'organització, però alhora, amb una aparença i estructura específica per a cada entitat o àrea concreta.

Més enllà d'aquesta experiència, hi ha diferents organitzacions sanitàries que aprofiten el viver d'aules virtuals d'UCF per impulsar la seva formació on line corporativa: Hospital Esperit Sant, Consorci Hospitalari de Vic, Fundació Hospital Asil de Granollers, Badalona Serveis Assistencials, etc.

Més enllà de Moodle, i a partir de la col·laboració entre Althaia i UCF, també podem posar a disposició dels centres l'aplicatiu CM Clinical Management.

CM és un sistema web que organitza processos d'aprenentatge professional, de compartir documentació a través de continguts instruccionals i interaccions col·laboradores.



La plataforma CM és personalitzable per a cada entitat, per atendre les seves especificitats i necessitats, així com vinculable a altres eines de gestió de recursos humans o altres aplicatius disponibles (portal del treballador, intranets, etc).

Aquesta plataforma afavoreix la gestió de la formació (permet un control i seguiment del conjunt de programes, accions, i hores formatives desenvolupades per

És una plataforma d'*e-learning* i de col·laboració, que facilita l'organització dels elements que es generen dins del mateix sistema, i posa a disposició unes eines per tal que els elements que es generin s'ajustin a les necessitats particulars de cada organització.



cada professional), gestió de la informació i de la documentació (gestionar el coneixement derivat de totes les sessions clíniques, jornades, congressos, etc. en les quals participen professionals de l'entitat), i esdevé una alternativa també en la gestió de la formació on line a les entitats (una alternativa més àgil, flexible i usable que diferents plataformes virtuals de software lliure existents en el mercat).

CONSULTORIA EN FORMACIÓ
I PRODUCCIÓ DE CONTINGUTS

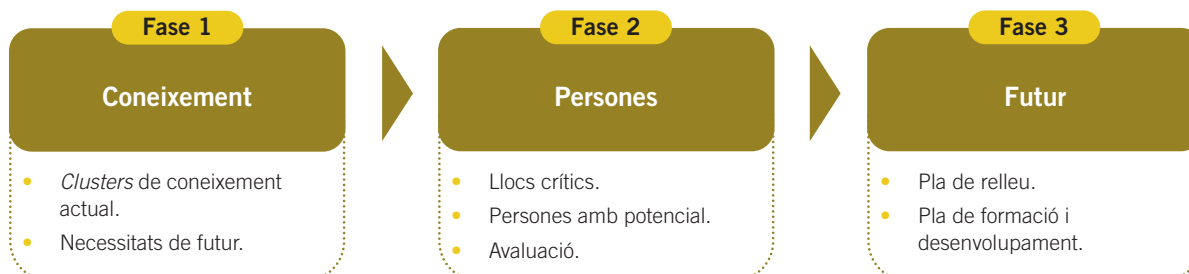
CONSULTORIA EN FORMACIÓ

- Disseny de sistemes de gestió de la formació per competències: elaboració de directoris de competències.
- Disseny i planificació d'itineraris formatius per funció professional, col·lectiu, unitat, etc.
- Adaptació de programes formatius o disseny ad hoc de solucions específiques.
- Acreditació i reconeixement de programes formatius corporatius.
- Enginyeria de la formació. Acompanyament a l'àrea de F/D en:
 - Diagnòstic de necessitats formatives.
 - Definició del pla de formació a curt i mig termini.
 - Programació d'accions.
 - Avaluació.
 - Bonificació tripartita.
 - Elaboració de memòries i d'informes d'activitat.
- Acompanyament al desplegament de la formació on line en el si de l'organització.

Exemple de projecte de consultoria: disseny i implementació d'un sistema de competències



Exemple de projecte de consultoria: disseny i implementació d'un sistema de gestió del talent



Experiències

Cal destacar l'experiència de disseny i preparació del pla estratègic de formació, i l'acompanyament al seu desplegament al Parc Sanitari Pere Virgili, així com també el projecte de disseny i d'implementació d'un sistema de competències a la Fundació Hospital de la Santa Creu de Vic.

PRODUCCIÓ DE CONTINGUTS ON LINE

- Personalització d'entorns virtuals d'aprenentatge.
- Acompanyament a la formació on line amb Moodle.
- Disseny i elaboració de materials i continguts formatius.
- Creació de plans d'acollida.



Suport pedagògic i tecnològic per a la conversió de materials didàctics (PowerPoints, manuals, etc.) **en continguts on line.**



Dinamització d'entorns virtuals, i tutorització de programes formatius.



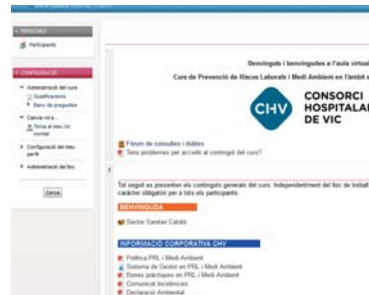
Creació de Plans d'Acollida.



Incorporar, canviar, treure continguts i text: podem incorporar informació que sigui d'interès per a l'organització, així com esmenar o treure aquells textos que la pròpia entitat consideri.



Personalització de materials didàctics d'UCF.



Afegir documents, enllaços a recursos propis: incorporar continguts i informació pròpia de l'organització (manuals, informes, enllaços, etc.) que contextualitzin la formació al centre.

Experiències

Algunes experiències significatives: producció d'una App sobre mobilització de càrregues per a fisiogestió, materials on line sobre visualització de pantalles de dades per al consorci Sanitari Integral, plans d'acollida com el realitzat per als professionals del Consorci de Salut i Social de Catalunya, Hospital de Sant Celoni o la producció d'un curs on line sobre seguretat per a pacients pel Departament de Salut.

METODOLOGIES
FORMATIVES

METODOLOGIES FORMATIVES

Són diferents els recursos pedagògics, les estratègies formatives i les metodologies docents que s'utilitzen des d'UCF, i que no només varien en funció de si els programes són presencials, mixtos o on line, sino també en funció de si els cursos pretenen incidir més en coneixements, en tècniques i habilitats, o bé en actituds.

Amb tot, a continuació assenyalarem aquells elements que sovint utilitzem per afavorir processos formatius que, per un costat, tinguin un component experiencial, i que alhora esdevinguin útils i aplicables al lloc de treball.

Qüestionaris previs, sobre coneixements o experiències.

Diagnòstics competencials inicials.

Compromisos previs als programes.

Conferències i ponències d'experts en sessions plenàries.

Tallers formatius presencials.

Treballs i activitats individuals.

Debats i intercanvis d'opinions.

Estudi i anàlisi de casos pràctics i incidents crítics.

Activitats en format *indoor/outdoor*.

Treballs en grups reduïts.

Exercicis d'assessorament i intervisió entre companys.

Sessions de coaching individual o grupal.

Suport on line i videoconferències.

Simulacions i role playing.

Jocs interactius i activitats competitives i/o "coompetitives".

Treballs on line.

Plans d'acció i de millora.

Plans de seguiment un cop finalitzat el programa.

Qüestionaris d'avaluació.

Manuais didàctics.

Materials formatius interactius i multimèdia.

Projectes d'aplicació pràctica.

**Afavorint
processos
formatius**

**INNOVACIONS
I MILLORES**

INNOVACIONS I MILLORES

Noves maneres d'aprendre i ensenyar: des d'UCF estem de manera contínua evolucionant amb la nostra manera d'entendre i conceptualitzar cadascun dels programes i dels projectes que desenvolupem. Així estem treballant en:

Ús extensiu dels continguts amb *tablets*.



Evolució dels materials didàctics on line, de materials conceptuals i teòrics, cap a continguts dinàmics, més interactius i procedimentals.



Utilització intensiva de dispositius mòbils, per estendre el coneixement més enllà de l'aula, i apropar-nos al context del professional i al seu lloc de treball.



Casos pràctics i interactius, que permetin posar en pràctica els coneixements abordats en els programes formatius.



Jocs i *serious games*, potenciar l'ús de jocs seriosos "cooperatius", per posar en pràctica coneixements desenvolupats d'una manera més immersiva i experiencial.



Simulacions clíniques, per afavorir un aprenentatge pràctic en la formació presencial en col·laboració de l'Hospital Sant Joan de Deu.



Nous temps, nous contextos: noves maneres d'aprendre

UNIÓ CONSORCI FORMACIÓ

Parc Sanitari Pere Virgili · Edifici Tramuntana, baixos
Esteve Terrades, 30 · 08023 Barcelona
T. 932 594 381 · F. 932 594 376
info@ucf.cat · www.ucf.cat

Unió Consorci Formació és una iniciativa conjunta de:



Consorci de Salut i
Social de Catalunya