

Supervisor/a:  
Gobernanta para  
residencias de  
mayores





|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>16<br/>ENE</b> | PAUTAS DE ACTUACIÓN EN CASO DE INSPECCIÓN                                                                                                                                                                  |
| <b>13<br/>FEB</b> | TECNOLOGÍA Y ROBÓTICA EN EL NUEVO MODELO DE ATENCIÓN Y CUIDADOS. PROPORCIONANDO AUTONOMÍA Y BIENESTAR                   |
| <b>13<br/>MAR</b> | CÓMO ACTUAR EN CASO DE INCENDIO. USO DE EXTINTORES SEGÚN EL TIPO DE FUEGO                                               |
| <b>10<br/>ABR</b> | SOSTENIBILIDAD Y AHORRO: INTEGRANDO INSTALACIONES SOLARES EN RESIDENCIAS Y CENTROS DE DÍA                               |
| <b>13<br/>MAY</b> | COCINA A BAJA TEMPERATURA                                                                                                                                                                                   |
| <b>12<br/>JUN</b> | CENTROS LIBRES DE SUJECIONES                                                                                           |
| <b>17<br/>JUL</b> | SOPORTE VITAL BÁSICO Y PRIMEROS AUXILIOS                                                                            |
| <b>18<br/>SEP</b> | GESTIÓN ADECUADA DE LA ROPA DE LAS PERSONAS USUARIAS: ETIQUETADO, CLASIFICACIÓN, LAVADO, ORGANIZACIÓN Y REEMPLAZO   |
| <b>16<br/>OCT</b> | COLABORACIÓN EN LA MOVILIZACIÓN, TRASLADO Y DEAMBULACIÓN DE USUARIOS                                                |
| <b>13<br/>NOV</b> | SUPERVISOR/A                                                                                                                                                                                               |

## REQUISITOS LEGALES EN CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES

*«Los talleres impartidos en modalidad online se graban para poder contar con el material en otras ocasiones. La grabación se sube posteriormente, a la página web de AARTE, al área privada al que solo tienen acceso (a través de usuario y contraseña) los centros asociados. Si alguno de vosotros no está conforme que apague el micro y la cámara para no intervenir»*

“TRATA PRIMERO DE ENTENDER.  
LUEGO, DE SER ENTENDIDO”

Stephen Covey

GOBERNANTA

SUPERVISOR

ENCARGADA

COORDINADORA

GERENTE

DIRECTORA

SUBDIRECTOR

REFERENCIAL

COORDINADOR DE  
AUXILIARES

RESPONSABLE

¿¿???





# SUPERVISOR/A VS GOBERNANTE/A

Es la persona encargada de garantizar que la residencia cumpla con los requisitos y expectativas de las personas usuarias. Para ello supervisa el trabajo de los y las auxiliares, gestiona incidencias y quejas, garantiza que se trabaja según las directrices del centro... Más adelante veremos en profundidad cuáles son las funciones principales de esta figura.

Es la persona encargada del servicio de pisos. Esta figura desempeña su labor tanto en hoteles, como en residencias, hospitales u otras instituciones.

Tres áreas son responsabilidad del/la gobernante/a:

- **Servicio de zonas públicas**, donde organiza, entre otras cosas, los servicios de limpieza.
- **Asistencia de pisos**, donde organiza la labor de todos los profesionales que trabajan en las plantas (camareros/as, limpiadores/as...).
- **Asistencia de lavandería y lencería.**

# EL PUESTO

- Centros “pequeños”: puesto único que engloba todo
- Centros de gran tamaño: distintos puestos
- TRABAJO ESPECÍFICO / RESPONSABILIDAD ADICIONAL

PLANIFICAR

- PUESTO DE CONFIANZA DE LA DIRECCIÓN
- REQUIERE DELEGACIÓN DE AUTORIDAD
- FUNDAMENTAL DELIMITAR LAS FUNCIONES
- COMUNICAR A TODO EL PERSONAL



# ¿Qué hace?



01

GESTIONAR  
INCIDENCIAS

02

ORGANIZAR  
LOS  
SERVICIOS

03

CONTROLAR  
AL  
PERSONAL

04

SUPERVISAR  
LA ATENCIÓN

05

COORDINAR  
AL EQUIPO

06

TOMAR  
DECISIONES

07

ATENDER A  
LAS  
FAMILIAS

08

ATENDER A  
LAS  
PERSONAS  
USUARIAS



# Pautas para la definición del puesto

## ORGANIGRAMA

Para hacer el trabajo correctamente no es suficiente con saber cuáles es mi puesto y quiénes son mis compañeros de turno



# PAUTAS

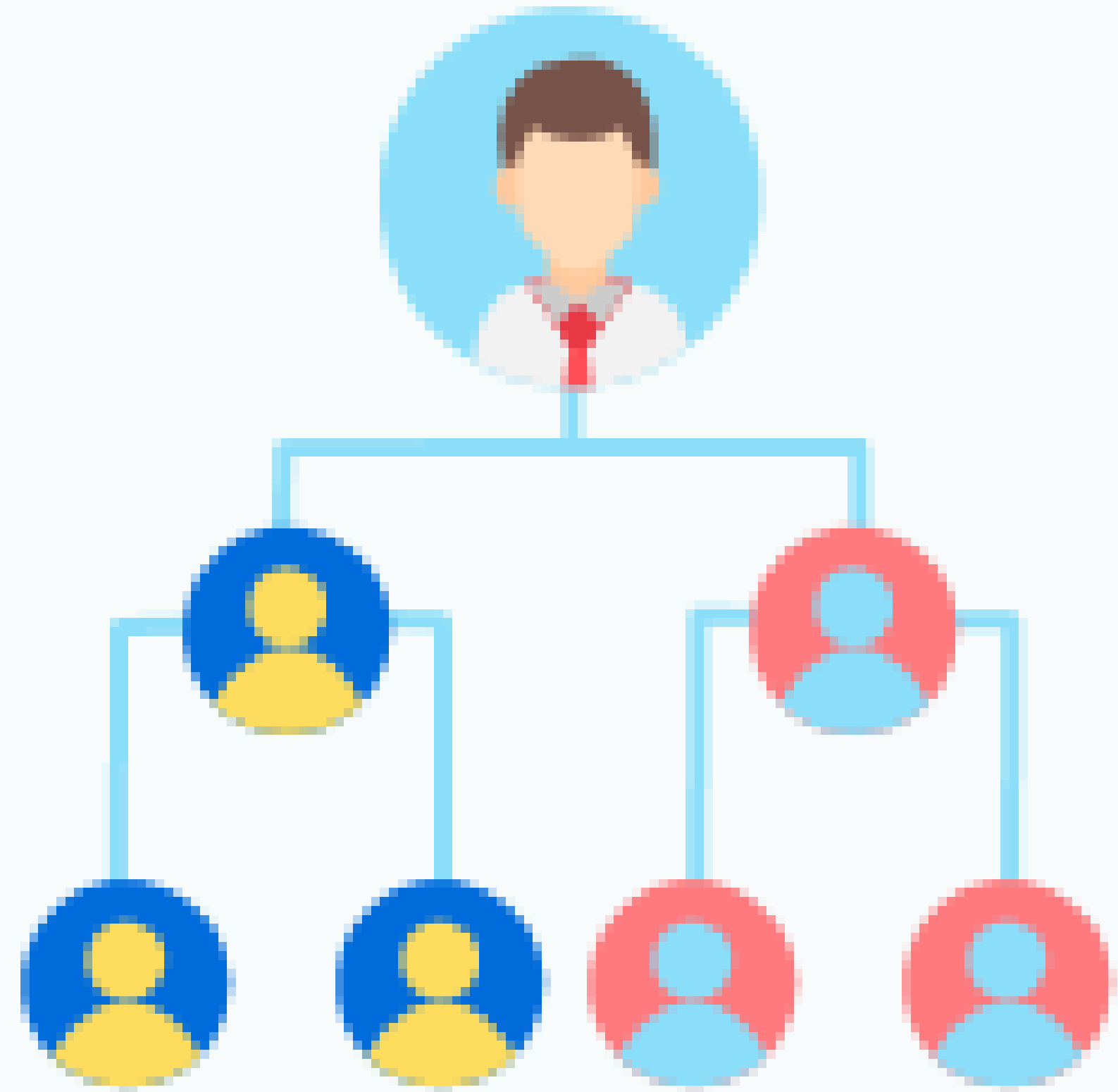
Tenemos que conocer qué puestos de trabajo existen, cuántas personas formamos el equipo, a quién debo dirigirme según el tema a tratar ...

Para que el centro funcione adecuadamente las **responsabilidades** y **autoridades** deben estar definidas y comunicadas.



# Organigrama

- La dirección define y publica el Organigrama.
- No es para que los inspectores sepan a quién preguntar, ni “para saber quién manda”.



# Organigrama

Informa a personal, personas  
usuarias y visitantes de  
quiénes somos y qué puesto  
ocupamos

# TAREA

¿CONOZCO EL ORGANIGRAMA DE MI CENTRO?

¿LE DOY IMPORTANCIA?

¿ES ADECUADO A LA REALIDAD DEL CENTRO?

¿ESTÁ COMUNICADO AL PERSONAL?

¿ESTÁ COMUNICADO A PERSONAS USUARIAS Y FAMILIAS?

¿REFLEJA LA DEPENDENCIA REAL DE LOS PUESTOS?

**Punto de partida para la  
organización del equipo**





# Organigrama

## Mandos intermedios

- Supervisor/a de residencias (servicios generales)
- Coordinador/a de enfermería (servicios socioasistenciales)
- Gobernante/a (servicios residenciales)



Áreas de actividad

| A) Gestión, administración y servicios generales                                                                                                                                                                                                        | B) Servicios socioasistenciales                                                                                                                          | C) Servicios residenciales                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1A) Dirección.</p> <p>Director/a.<br/>Administrador/a<br/>Gerente.<br/>Responsable Coordinación SAD.<br/>Director/a Gerente TAD.<br/>Director/a Territorial TAD.</p>                                                                                 | <p>1B) Titulados/as Superiores y Especialistas.</p> <p>Medicador/a.<br/>Psicólogo/a.</p>                                                                 |                                                                                                                                                          |
| <p>2A) Mandos Intermedios.</p> <p>Jefe/a Administrativo SAD.<br/>Director/a Centros TAD.<br/>Supervisor/a TAD.<br/>Coordinador/a TAD.<br/>Coordinador/a SAD.<br/>Supervisor/a Residencia.<br/>Supervisor/a.</p>                                         | <p>2B) Mandos intermedios.</p> <p>Coordinador/a Enfermería.<br/>Enfermero/a.<br/>Fisioterapeuta.<br/>Terapeuta Ocupacional.<br/>Trabajador/a Social.</p> | <p>2C) Mandos intermedios.</p> <p>Gobernante/a.<br/>Cocinero/a.</p>                                                                                      |
| <p>3A) Personal Cualificado.</p> <p>Ayudante Coordinación SAD.<br/>Secretario Administrativo.<br/>Oficial Administrativo SAD.<br/>Oficial Mantenimiento.<br/>Técnico en Informática.</p>                                                                | <p>3B) Personal Cualificado.</p> <p>TASOC.</p>                                                                                                           |                                                                                                                                                          |
| <p>4A) Personal Auxiliar.</p> <p>Auxiliar Administrativo.<br/>Auxiliar Administrativo SAD.<br/>Auxiliar Administrativo TAD.<br/>Auxiliar Mantenimiento.<br/>Conductor.<br/>Jardinero.<br/>Portero/Recepcionista.<br/>Telefonista/Recepcionista TAD.</p> | <p>4B) Personal Auxiliar.</p> <p>Gerocultor.<br/>Auxiliar SAD.<br/>Oficial TAD.<br/>Teleoperador TAD.<br/>Instalador TAD.</p>                            |                                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                          | <p>5C) Personal Auxiliar.</p> <p>Personal Limpieza.<br/>Personal Lavandería.<br/>Personal Planchado.<br/>Pinche Cocina.<br/>Ayudante Oficios varios.</p> |

# VARIANTES

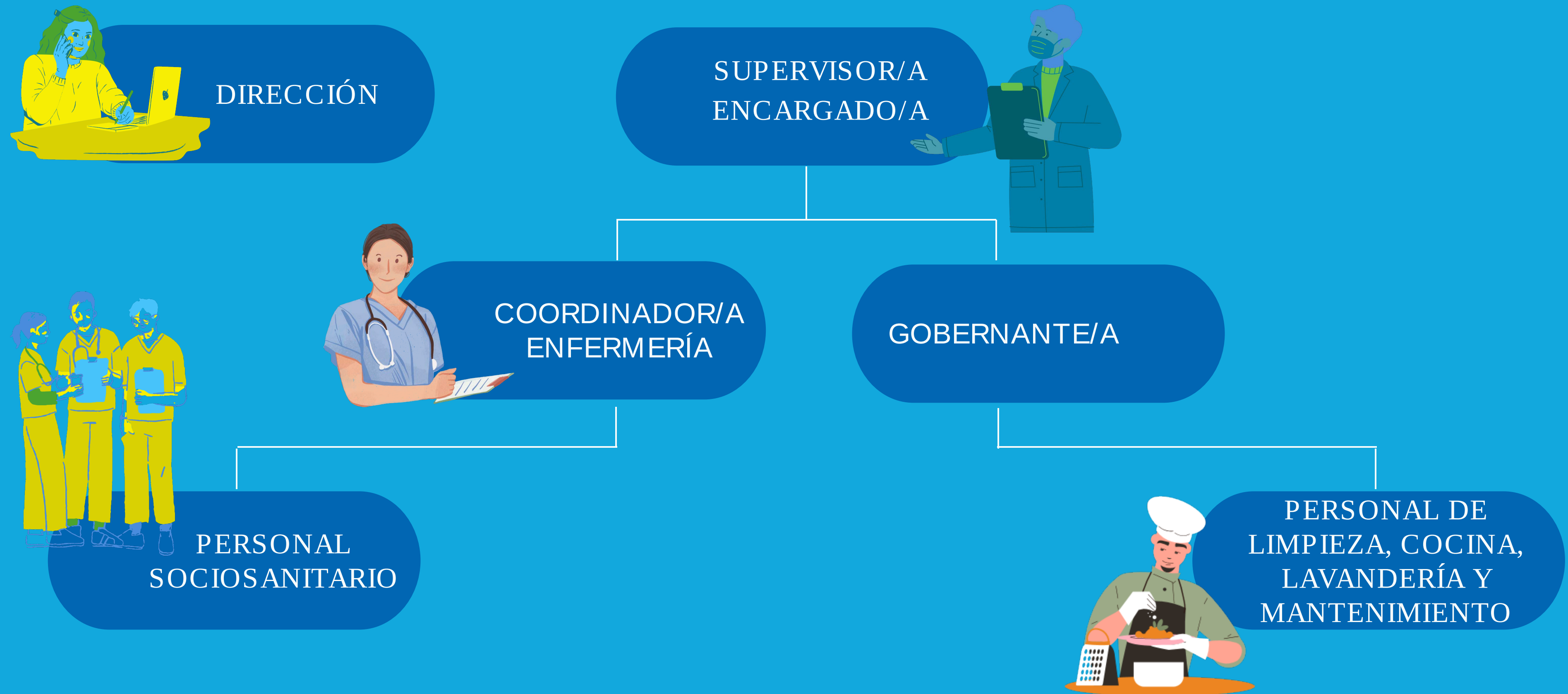




# VARIANTES



# VARIANTES





# Perfiles de puesto

## Funciones:

Tareas concretas del puesto (no de la persona).

## Competencias:

Formación, educación, habilidades y/o experiencia, necesarias para realizar esas tareas.



# PERFIL DE PUESTO

## COMPETENCIA

### EDUCACIÓN APTITUD

Educación > NO  
existe formación  
oficial / reglada  
(aparte de la  
requerida para  
otros puestos)

### HABILIDADES + ACTITUD

Comunicación  
Empatía  
Dotes de  
organización y  
mando  
Motivación

### EXPERIENCIA

Trabajo a coordinar  
y/o  
Mando intermedio

# PERFIL DEL PUESTO

## FUNCIONES

01

Definir por  
Dirección  
(convenio  
como  
referencia)

02

Tener claro el  
objetivo:  
POR QUÉ  
PARA QUÉ

03

Saber delegar

04

Dar autoridad  
para  
ejercerlas  
Respaldar

# FUNCIONES VII CONVENIO

## Supervisor/a Residencias:

Es el personal con titulación y/o formación adecuada que, con autonomía, iniciativa y responsabilidad, y bajo la dependencia directa de la Dirección de la Residencia, desempeña tareas de coordinación, gestión y organización de la Residencia. Por delegación de la Dirección de la Residencia realiza como funciones principales las de organizar, distribuir y controlar los diferentes servicios de la Residencia, ejerciendo el mando jerárquico sobre el personal a su cargo, coordinando los contactos entre la Residencia, las personas usuarias y las familias de estas, gestionando el equipo a su cargo, su reclutamiento y selección, así como la formación de nuevas incorporaciones, reuniones de seguimiento y evaluación del desempeño. Podrá sustituir a la Dirección de la Residencia en caso de ausencia de esta. Dispondrá de la titulación requerida y/o experiencia para el desarrollo de sus funciones en función de lo regulado en la normativa vigente

# FUNCIONES VII CONVENIO

## Coordinador/a Enfermería:

Es el personal con la titulación de enfermero/a actúa con autonomía, iniciativa y responsabilidad realiza tareas de coordinación y supervisión en el área de los servicios sanitarios. Desarrollará las funciones que se detallan a continuación, así como aquellas que le sean solicitadas y que tengan relación con las mismas y/o con su titulación, y competencia profesional:

- Organizar, distribuir y coordinar al personal que presta servicios en el área sanitaria. – Planificar y supervisar la actividad del personal a su cargo, distribuir las actividades y turnos de las personas que tiene asignadas y vigilar también el buen uso y economía de los materiales y equipos a su cargo.
- Supervisar el estado y conservación de los medicamentos, controlando la fecha de caducidad.



# FUNCIONES VII CONVENIO

## Coordinador/a Enfermería:

- Solicitar, por escrito, al servicio de cocina las dietas de comidas que confeccionará juntamente con el responsable de su elaboración.
- Informar a las familias de la situación sanitaria de la persona usuaria.
- Solicitar y controlar la dotación de material y equipo necesario en el área sanitaria.
- Participar en las reuniones con el resto de las profesionales que intervienen en el seguimiento de las personas usuarias en cuanto a las necesidades sanitarias y de vida diaria.
- Supervisar el estado sanitario de las dependencias del centro.
- Asumir las funciones delegadas por el personal médico que estén dentro del área sanitaria y en su competencia profesional.

# FUNCIONES VII CONVENIO

## Coordinador/a Enfermería:

- Realizar las funciones administrativas de su competencia y la gestión delegada, en el área sanitaria, en materia de compras del centro y relación con proveedores y otros servicios externos, siguiendo las indicaciones y directrices establecidas por la dirección del Centro.
- Vigilar el cumplimiento de la labor profesional del personal a su cargo, así como de su higiene y uniformidad.
- Comunicar a su responsable inmediato las incidencias o anomalías observadas en el desarrollo de su tarea

# FUNCIONES VII CONVENIO

## Gobernante:

Es el personal que con titulación y/o formación adecuada que, con autonomía, iniciativa y responsabilidad realiza tareas de coordinación y supervisión. Desarrollará las funciones que se detallan a continuación, así como aquellas que le sean solicitadas y que tengan relación con las mismas y/o con su titulación, habilitación o competencia profesional.

- Realizar las funciones administrativas de su competencia y la gestión delegada en materia de compras del centro y relación con proveedores y otros servicios externos, siguiendo las indicaciones y directrices establecidas por la dirección del Centro.
- Supervisar y distribuir la actividad del personal a su cargo, así como elaborar los turnos de la plantilla. Vigilar el buen uso y economía de los materiales, utillaje y herramientas y maquinaria a su cargo; proceder al recuento e inventario de estos.

# FUNCIONES VII CONVENIO

## Gobernante/e:

- En coordinación con el servicio de cocina, se responsabilizará de la buena marcha del servicio de comedor, distribución de comidas, montaje, limpieza y retirada del servicio.
- Tener conocimiento del número de servicios diarios realizados en el servicio.
- En coordinación con el personal asistencial y sanitario controlar el buen estado de los alimentos que los usuarios tengan en las habitaciones.
- En los centros cuyas comidas se realicen mediante conciertos con terceros supervisar las condiciones sanitarias de las dependencias y alimentos servidos.
- Supervisar el buen funcionamiento de los servicios contratados en su ámbito de competencia.
- Vigilar el cumplimiento de la labor profesional del personal a su cargo, así como de su higiene y uniformidad.

# FUNCIONES VII CONVENIO

## Gobernante/e:

- Suministrar ropa de trabajo al personal y material a las personas a su cargo a su cargo.
- Si por necesidades perentorias o imprevisibles, la normal actividad del centro lo requiere, excepcionalmente y por tiempo limitado colaboran en las actividades propias del personal a su cargo.
- Comunicar a su responsable inmediato las incidencias o anomalías observadas en el desarrollo de su tarea.

Dispondrán de la titulación o habilitación requerida y/o experiencia para el desarrollo de sus funciones en función de lo regulado en la normativa vigente



# PERFIL DE PUESTO



## FUNCIONES

- **Organización diaria del trabajo del personal a su cargo.**
- **Supervisar** la correcta ejecución de los procedimientos/protocolos.
- Estar en contacto con el resto del equipo interdisciplinar, garantizando la **coordinación**.
- Coordinar todas las actividades encaminadas a cubrir las necesidades de las personas usuarias en su ámbito de actuación (sanitario, atención directa y/o servicios generales).
- **Informar a la Dirección** sobre la actividad del equipo.
- **Comunicar a la Dirección las incidencias o anomalías producidas, informando de su resolución o solicitando su apoyo cuando sea preciso.**
- Asegurar la satisfacción con la calidad del servicio, realizando una escucha activa de personas usuarias y familia.
- Fomentar que el equipo preste atención a los detalles cotidianos que los clientes nos dicen valorar más.
- **Realizar tareas propias de su equipo en caso de necesidad.**

# PRINCIPALES FUNCIONES

- Organización del trabajo diario
- Acogida a nuevo personal
- Supervisión de la correcta ejecución del trabajo (incluyendo los registros)
- Apoyo técnico
- Resolver dudas

PONER POR ESCRITO

## RESPONSABLE AUTORIZADO PARA ATENDER EVENTUALIDADES EN AUSENCIA DE DIRECCIÓN

- EMERGENCIAS
- QUEJAS
- INSPECCIONES

# SELECCIÓN DE PERSONAL

- Una vez claro el Perfil del puesto (no antes)
- Promoción interna / selección externa

Objetivo: identificar a la persona más competente para desempeñar el puesto

- CV
- Entrevista
- Pedir referencias
- Periodo de prueba



# INCORPORACIÓN DE MANDO INTERMEDIO

- Una vez seleccionada la persona
- Informar de funciones > escrito
- Comunicar a todo el personal y en particular al personal a su cargo
- Dar la autoridad
- Dejar claro qué puede decidir autónomamente / qué requiere consulta previa o derivar a Dirección
- Respaldo

**SABER DELEGAR**

# TAREA

¿TENGO CLARO MI PERFIL DE PUESTO?

¿CONOZCO MIS FUNCIONES?

¿TENGO LA COMPETENCIA NECESARIA?

¿TENGO CLARO HASTA DÓNDE LLEGA MI AUTORIDAD?

¿SÉ ANTE QUIÉN RESPONDO?

¿SÉ A QUIÉNES TENGO AL CARGO?

ES FUNDAMENTAL PARA  
EJERCER





# Pautas para el desempeño del trabajo



- ACOGIDA A NUEVO PERSONAL A CARGO
- SUPERVISIÓN PERSONAL A CARGO
- SUPERVISIÓN ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS
- SUPERVISIÓN EJECUCIÓN DE TAREAS
- SUPERVISIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES
- ORGANIZACIÓN / SUPERVISIÓN DEL TRABAJO



# Acogida a

## Nuevo personal a cargo

- Charla de sensibilización
- Información de protocolos a seguir
- Información de registros a cubrir
- Manual de acogida
- Periodo de formación
- Periodo de acompañamiento (trabajo supervisado por mando / trabajador con experiencia)



# IMPORTANTE

- Comunicar funciones y autoridad (si la hay)
- Marcar pautas
- Corregir todas y cada una de las veces



# Supervisión de

## Personal a cargo

- IMAGEN
- ACTITUD
- ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS
- EJECUCIÓN DE TAREAS
- REGISTROS





# Supervisión de personal a cargo

## Imagen

- Uniforme
- Identificación (nombre y puesto)
- Limpieza
- Camiseta asomando, calcetines...
- Pelo recogido
- Maquillaje (poco o ninguno)
- Uñas limpias, cortadas y sin pintar
- Sin anillos, joyas...
- Bolígrafos en bolsillo
- ...



# Supervisión de personal a cargo

## Actitud

- Motivación / implicación en el trabajo
- Resolutiva
- Trabajo en equipo
- Comunicación de incidencias
- Educación
- Comunicación con personas usuarias y familias
- Atención telefónica / presencial
- Protección de la intimidad
- Confidencialidad
- ...



# SUPERVISIÓN ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS

- ROPA
- IMAGEN
- ASEO, AFEITADO, DEPILACIÓN...

## SUPERVISIÓN EJECUCIÓN DE TAREAS

- CAMBIOS DE ABSORBENTES
- CAMBIOS POSTURALES
- MOVILIZACIONES
- CAMAS



# SUPERVISIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES

## LOS REQUISITOS LEGALES CONCRETOS DEPENDEN DE:

- TITULARIDAD: pública / privada
- TIPOLOGÍA DE CENTRO: centro de día / residencia
- PERSONAS USUARIAS: dependientes o no
- NÚMERO DE PLAZAS
- SERVICIOS OFRECIDOS
- EQUIPOS / INSTALACIONES
- DIMENSIONES DE LAS INSTALACIONES

AUTORIZADOS  
ACREDITADOS





# SUPERVISIÓN DE CUMPLIMIENTO

## DE REQUISITOS LEGALES APLICABLES:

- RELOJES EN HORA
- CALENDARIOS EN MES
- TABLONES DE ANUNCIOS COLOCADOS Y ACTUALIZADOS
- LUCES
- LUCES DE EMERGENCIA
- LUCES EN INTERRUPTORES
- CIERRE DE PUERTAS (SEGURIDAD / INTIMIDAD)
- BARANDILLAS, ASIDEROS ...
- EXTINTORES
- SISTEMA DE TIMBRES > PRUEBAS



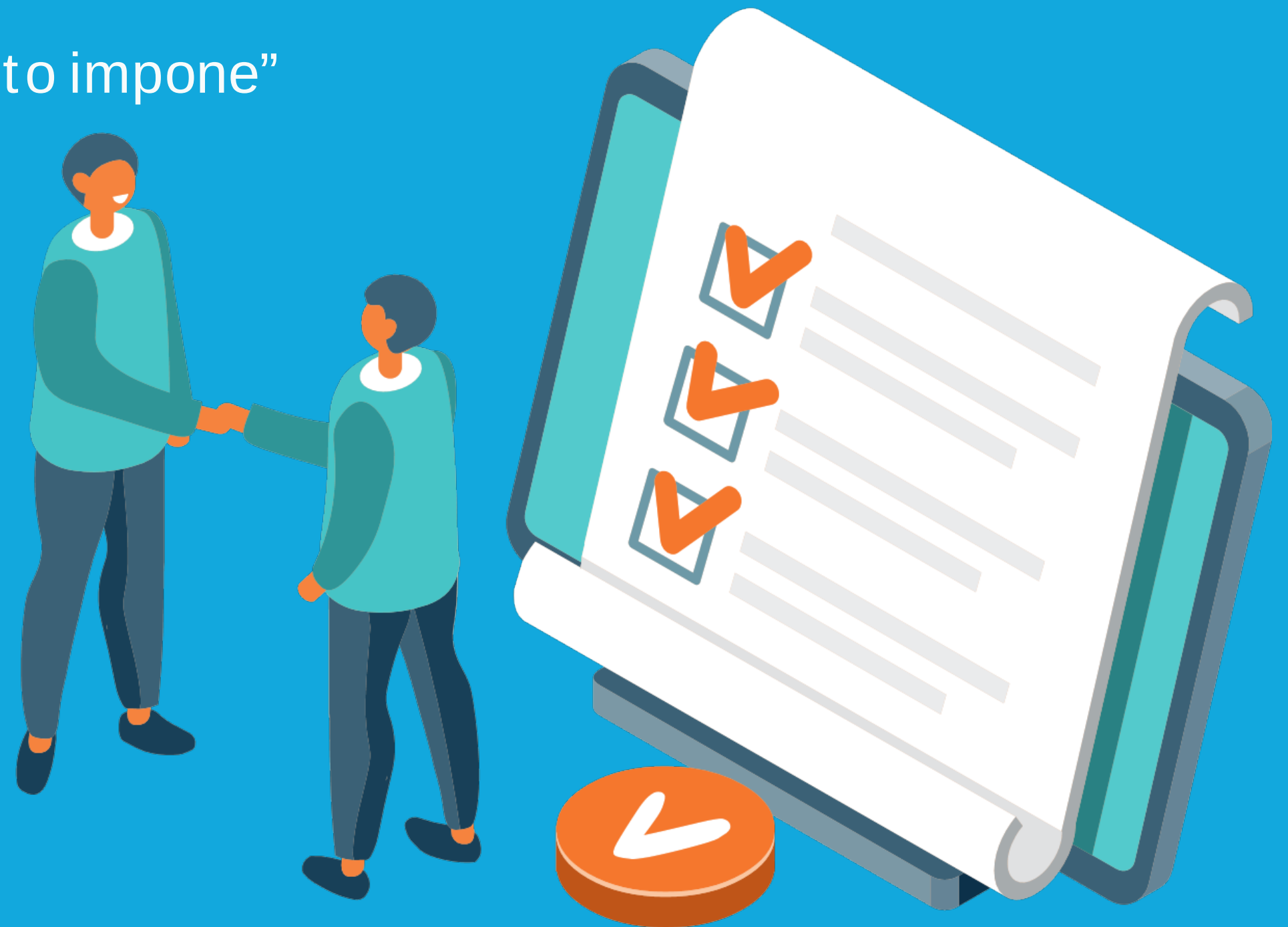


# ORGANIZACIÓN / SUPERVISIÓN DEL TRABAJO

La calidad del servicio requiere el  
cumplimiento de los requisitos

# CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

- Los que los clientes nos piden expresamente
- Los que nos exige la Administración Pública
- Lo que la Dirección del centro se “auto impone”



# ORGANIZACIÓN / SUPERVISIÓN DEL TRABAJO

Trabajar con Calidad es hacer las cosas bien

## EFICACIA

## ORGANIZACIÓN / SUPERVISIÓN DEL TRABAJO

Nuestra meta debe ser satisfacer al cliente,  
realizando el trabajo al menos coste posible  
y sin fallos:

Hacer las cosas bien a la primera

**EFICIENCIA**

# Distribución del trabajo





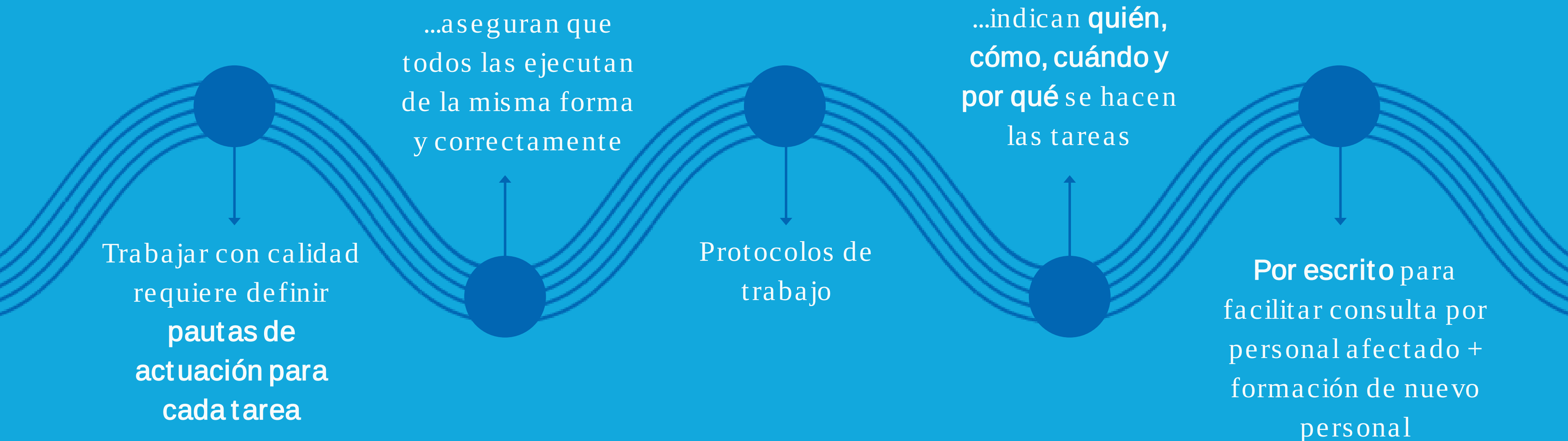
# DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO



- Método adecuado al centro (plazas, ocupación, personal, servicios...)
- Tener claro el objetivo
- Identificar tareas, **criticidad**, frecuencia y personal competente disponible
- Distribuir equitativamente (turnos / días)
- Flexibilidad en función del equipo: dar más o menos margen (ej. semanal / martes a las 14.15h)
- Planificar por escrito (Planilla turnos, Plan de Limpieza, otros planes, sistema de tarjetas...)
- Comunicar
- Modificar siempre que sea preciso > adaptación a circunstancias cambiantes

# Organización del trabajo

## Importancia de la sistematización de tareas



# Así evitamos...

Que las **costumbres** de cada turno / planta  
o las **manías** particulares terminen por  
modificar totalmente el procedimiento  
inicialmente establecido.

# PROCEDIMIENTOS/ PROTOCOLOS

## Referencia para

- ejecutar el trabajo.
- supervisar el trabajo.
- inspección



# Procedimientos / Protocolos

Hay que conocerlos, entenderlos y aplicarlos (personal fijo y eventual)

Si se producen cambios > actualizarlos

## OBJETIVO:

Asegurar que se trabaja según los CRITERIOS DEL CENTRO, no criterios individuales propios o del centro donde se haya trabajado antes.



# Centros autorizados

- Absorbentes
- Medicación
- Medidas de sujeción mecánica
- Asistencia al baño o ducha
- Cambios posturales
- Atención nocturna
- Actuación ante situaciones de urgencia



# Centros acreditados

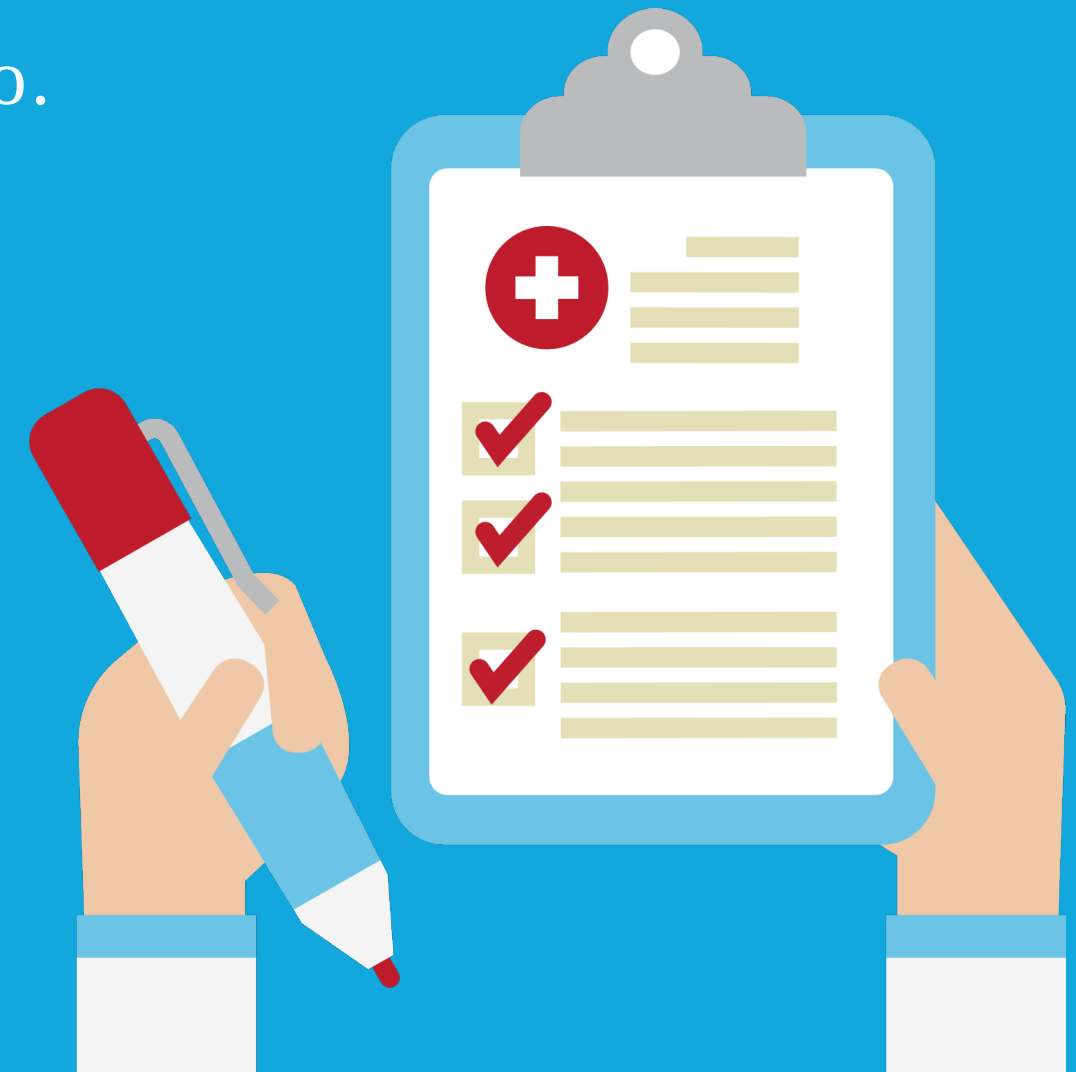
- Acogida (incluye incapacitaciones legales y tutelas)
- Traslados, salidas y acompañamientos
- Higiene Personal
- Caídas
- Medicación
- Incontinencia
- Resolución de conflictos
- Coordinación con el entorno
- Sugerencias, quejas y reclamaciones
- Cambios posturales
- Prevención y tratamiento de úlceras por presión
- Hidratación
- Control de errantes
- Cuidados al final de la vida
- Medidas de contención física o química
- Limpieza



# Importancia del registro de

## Las tareas realizadas

- Al aplicar los protocolos > registros.
- Demuestran el buen funcionamiento del centro y el cumplimiento de los requisitos exigidos.
- Si no tenemos registros, los protocolos se quedan en papel mojado.



# BOPA

CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL Y VIVIENDA

“dispondrán y utilizarán al menos los  
siguientes protocolos de actuación con sus  
correspondientes hojas de registro”

# FORMATOS DE REGISTRO

Los registros no son anotaciones realizadas de cualquier manera en cualquier sitio > surgen al cumplimentar los **formatos de registro**

Un formato de registro es un documento con ciertos campos para cubrir. Un formato ya cumplimentado es un registro de calidad

Son plantillas diseñadas para **asegurar que se recogen los datos necesarios, de la manera más sencilla posible, y siempre los mismos**



# FORMATOS DE REGISTRO

## DIFICULTADES

Demasiados - Poco tiempo – Complicados

Falta de información - No sirven para nada

No disponibles cuando se acaban/día 1

PONERLO FÁCIL



# Formatos de registro



# Formatos de registro

Sugerencias de mejora de los registros:

01

Simplificación  
(doble cara,  
ajustar periodo  
de registro –  
mes, año..)

02

Eliminación de  
información  
redundante

03

Inclusión de  
información  
adicional  
necesaria

# FORMATOS DE REGISTRO

¿Qué consecuencias  
tiene no cumplimentar  
los formatos de  
registro?



# Formatos de registro

## TOMA NOTA

La información útil  
debe estar disponible  
para quien la necesite

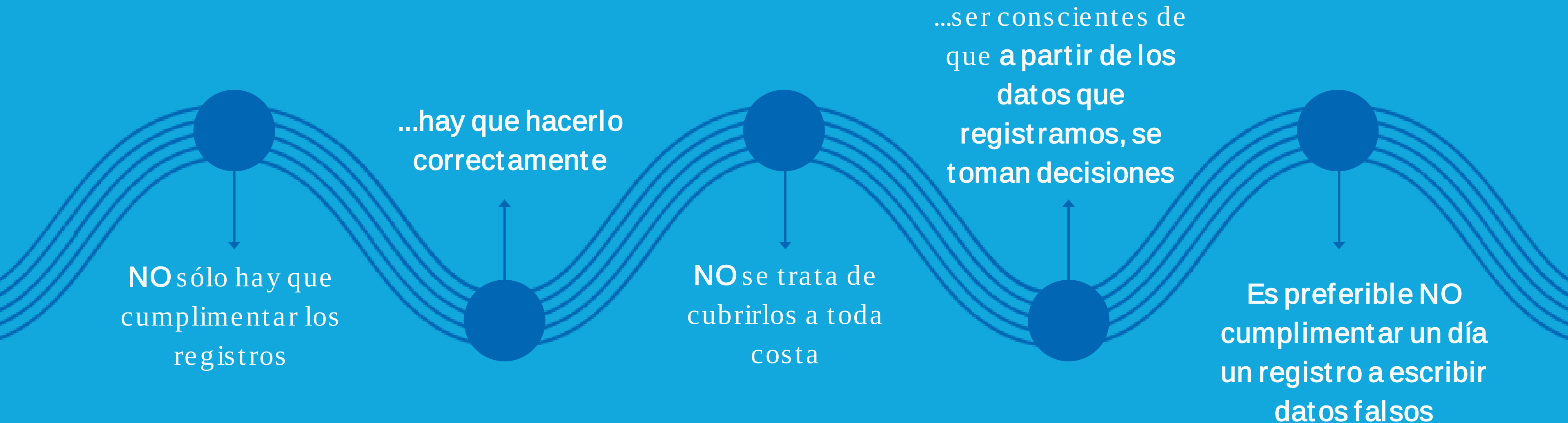
**Lo que NO está escrito  
NO existe**

Trabajar con calidad  
es optimizar los  
recursos disponibles,  
hacer las cosas bien y  
a la primera, que no se  
quede nada sin hacer  
ni haya cosas que se  
hagan dos veces

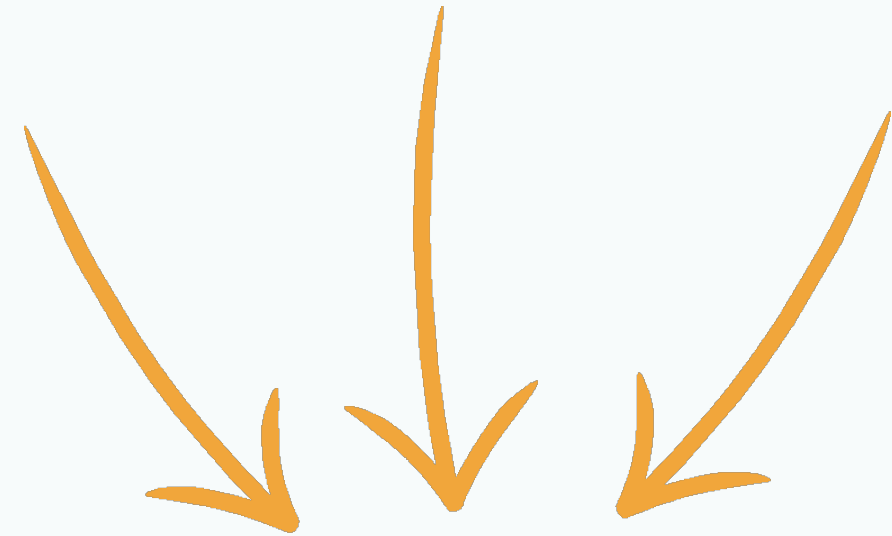


# REGISTROS

## Cumplimentación correcta



# NO tienen que estar perfectos



NO hay que pasarlos a limpio por si en el futuro hay una inspección que estén “guapos” o parezca que se hicieron las cosas bien

# REGISTROS DE CALIDAD

## Cumplimentación correcta

Lo importante es que se cubran los registros a diario y con datos reales, pues otras personas del equipo van a fiarse de esos datos para tomar decisiones importantes.



# Registros de calidad

## Cumplimentación correcta

- Su función es recoger información útil, que el resto del equipo y nosotros mismos utilizaremos para realizar nuestro trabajo.
- Responsabilidad individual (cada uno registra lo suyo).

Si se cumplimenta mal un registro, otras personas pueden tomar decisiones equivocadas que afecten a la salud del residente, por ejemplo, o que perjudiquen al trabajo del turno, como por ejemplo realizar por segunda vez una limpieza ya hecha.

# ERRORES A EVITAR

## Registros perfectos

No evidencian desviaciones de lo planificado.

Nunca se modificará la planificación, pues para quien los revisa será adecuada, y nos seguiremos quejando inútilmente

## No registrar

Hacer una tarea dos veces por no haberla registrado la primera vez

## Registrar de más

Dejar una tarea sin hacer por haberla registrado como realizada



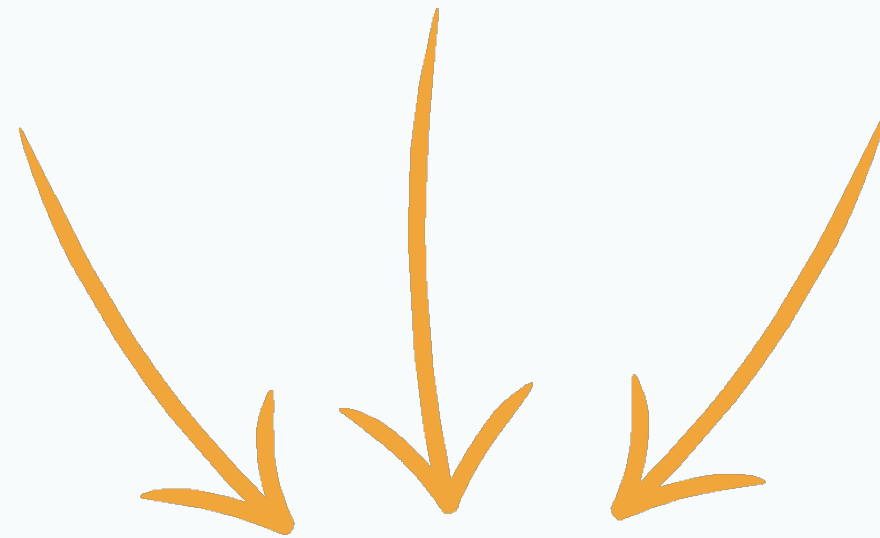
# Errores a evitar

Si al revisar un registro vemos casillas en blanco, pensaremos que la tarea no se ha realizado o que el responsable ha olvidado anotarlo

Si no aplica → INDICARLO

Si es supervisión → MARCARLO

# ¡OJO CON!



Los registros de personas usuarias  
ausentes / fallecidas...

# Errores a evitar

NUNCA NUNCA NUNCA NUNCA

01

Cubrir un  
registro por  
adelantado

02

SACAR  
REGISTROS  
DEL  
CENTRO

03

Usar tipex

04

Pasar a  
limpio

# Pautas para

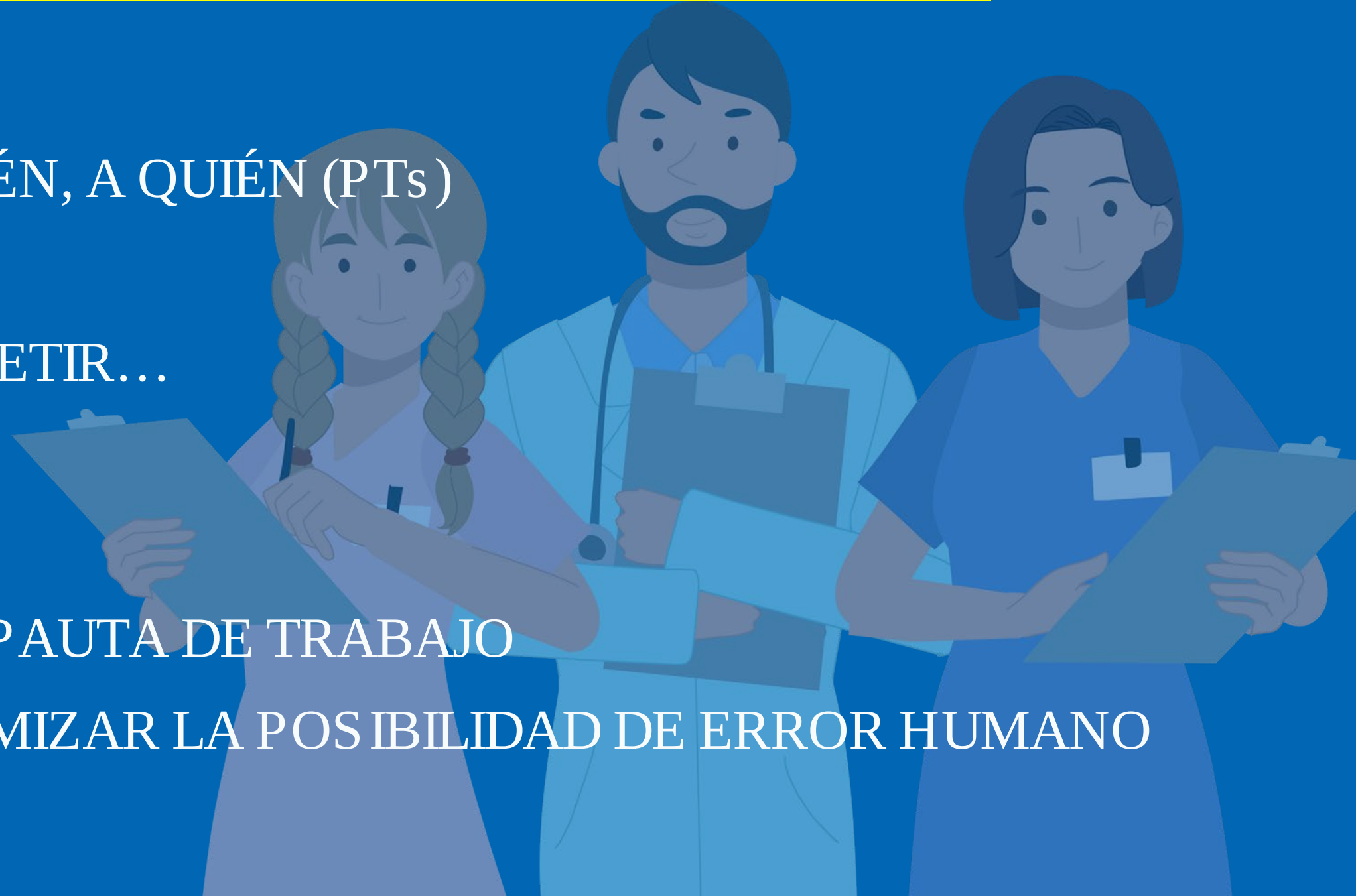
La comunicación interna,  
tratamiento de incidencias y  
la mejora continua



# Comunicación de pautas de trabajo

LOS CAMBIOS CUESTAN SIEMPRE HAY QUE MENTALIZARSE

- PLANIFICAR
- EXPLICAR QUÉ, CÓMO, CUÁNDO, QUIÉN, A QUIÉN (PTs)
- FORMAR / RESOLVER DUDAS
- SUPERVISAR: REPETIR, REPETIR, REPETIR...
- CORREGIR / RECONOCER
- NO TENER MIEDO A “SER PESADOS”
- HAY QUE LOGRAR INTERIORIZAR LA PAUTA DE TRABAJO
- FACILITAR EL CUMPLIMIENTO – MINIMIZAR LA POSIBILIDAD DE ERROR HUMANO





# COMUNICACIÓN DE PAUTAS DE TRABAJO



## QUEREMOS GENERAR UN CAMBIO EN UN HÁBITO

# Comunicación interna

## Imprescindible

Comunicar la información básica del Plan General de Intervención > **protocolos y registros que afectan a cada puesto**

- Charlas formativas, Manual de acogida, tableros de anuncios, de manera individual, dejando copias de los documentos en los lugares de trabajo...



# Comunicación interna

## Imprescindible

Promover activamente la participación, estableciendo canales adecuados

- Reuniones periódicas, horario de Dirección para atención a personal, encuestas de satisfacción, Buzón de sugerencias...



# COMUNICACIÓN INTERNA

Lograr que las personas se involucren, no se limiten a seguir instrucciones como si fueran un robot

Todos interesados en que el centro funcione lo mejor posible

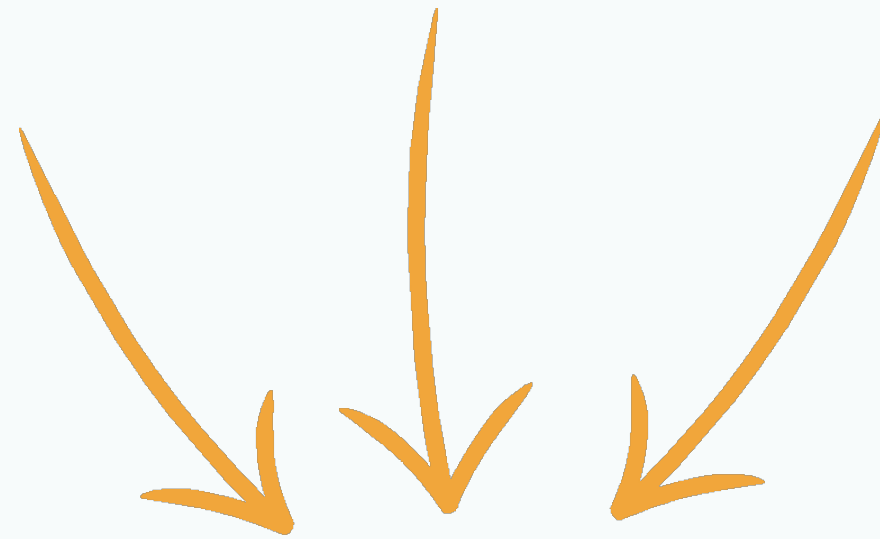
Trabajamos con personas

Tiene que haber margen para ser flexibles y adaptarnos con sentido común a las circunstancias

Quien ejecuta una tarea es quien mejor sabe cómo debe realizarse y cómo podría hacerse mejor

Sus sugerencias son valiosas

Si ven errores o posibles mejoras  
(en una tarea, el servicio prestado  
o un formato de registro)



**COMUNICARLO EMPLEANDO LAS  
VÍAS ESTABLECIDAS**



# Libro de incidencias

## HERRAMIENTA CLAVE

- Asegura una correcta comunicación en el equipo respecto a la atención a las personas usuarias y las incidencias diarias - de palabra en cambio de turno pero ¿con otros turnos? **POR ESCRITO**.
- Reflejar **TODO** lo relevante (cambios personal, comentarios familias...).
- Cuidado al **escribir** > siempre **velar por la dignidad de la persona**, evitando palabras malsonantes, despreciativas y/o vejatorias (**escribir como si lo fueran a leer**).
- En el caso de que un médico realice un cambio telefónico de medicación, indicar claramente “**cambio de medicación pautado por el médico (incluir nombre) telefónicamente**”.
- Cuando una persona usuaria se encuentra agitada y haya que aumentarle puntualmente la dosis, indicar “**cambio de dosis puntual por agitación, según pauta médica**”.

# Libro de incidencias

NO DEBE USARSE PARA

01

Recopilación  
exhaustiva de  
todas las tareas  
del turno, “para  
que se sepa todo  
lo que he hecho”

02

Repetir  
anotaciones ya  
realizadas en  
otros registros  
(salvo que  
expresamente  
Dirección lo pida)

03

Dejar “recados” a  
otros turnos /  
compañeros /  
Dirección >  
solucionar  
conflictos  
internos por otra  
vía

# Libro de incidencias

Debemos ser claros y concisos, evitar extendernos en explicaciones que no son necesarias (la información importante se pierde) o que no corresponden a nuestro puesto de trabajo (podemos dar información confusa al resto del equipo que no es verídica al 100%)

# TRATAMIENTO DE INCIDENCIAS

Auditoría / inspección / simulacro de emergencia / muestreo de medicación o de ropa marcada en un armario

Su **objetivo NO** es “pillar” a nadie en una **falta**, sino detectar posibles deficiencias y tratarlas antes de que causen un problema real

HACER VER QUE **NO** es un examen

Sino una oportunidad para ver en qué podemos mejorar, pues **lo que uno tiene delante termina por no verlo**

La intención **NO** es localizar al responsable del error

Para echarle la culpa

# Tratamiento de incidencias

Analizar lo sucedido para comprender por qué se ha producido el error y evitar que se repita

ANTICIPARNOS A QUE SE PRODUZCA



# Mejora continua

- Planificación previa de las tareas a realizar
- Control durante la prestación del servicio
- Revisión del trabajo realizado

Si se detectan errores → **CORREGIR**

Si se ha hecho bien → **PLANTEAR  
MEJORAS**

# Mejora continua

Detección sistemática (interna o externa) de riesgos y oportunidades + tratamiento eficaz

La satisfacción del cliente, junto con la mejora continua, es el principal objetivo de nuestro trabajo diario



GRACIAS POR VUESTRO  
INTERÉS

[aarte@aarte.org](mailto:aarte@aarte.org)