



Marco Europeo de competencias básicas para profesionales que trabajan con las personas mayores en los servicios sociales y de salud



Con el apoyo del programa de aprendizaje permanente de la Unión Europea. Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. Esta publicación es responsabilidad exclusiva de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en el mismo.

Junio 2016

Autores:

MSc Bea Dijkman, Hanze University of Applied Sciences, the Netherlands
Dr Petrie Roodbol, Hanze University of Applied Sciences, the Netherlands
Ms Sigrid Achtschin-Stieger, Carinthia University of Applied Sciences, Austria
MNSc Jukka Aho, Savonia University of Applied Sciences Ltd, Kuopio, Finland
Dr Anna Andruszkiewicz, Faculty of Health Sciences, Nicolaus Copernicus University, Poland
Dr Alice Coffey, School of Nursing & Midwifery, University College Cork, Ireland
Dr Mirosława Felsmann, Faculty of Health Sciences, Nicolaus Copernicus University, Poland
Dr Regina Klein, Carinthia University of Applied Sciences, Austria
Dr Irma Mikkonen, Savonia University of Applied Sciences Ltd, Kuopio, Finland
Dr Katharina Oleksiw, Carinthia University of Applied Sciences, Austria
Mrs Greet Schoofs, Department of Health and Welfare, University College Leuven-Limburg, Belgium
Dr Célia Soares, Department of Social Sciences and Humanities, School of Health Polytechnic Institute of Setubal, Portugal
Dr Panayota Sourtzi, Department of Public Health Faculty of Nursing, University of Athens, Greece

Ilustraciones:

Ms. Ilona Krohns

Contribuyentes:

Sigrid Achtschin-Stieger, Carinthia University of Applied Sciences, Austria
Regina Klein, Carinthia University of Applied Sciences, Austria
Katharina Oleksiw, Carinthia University of Applied Sciences, Austria
Iskra Mircheva, Medical University of Varna, Bulgaria
Tihomir Žiljak, Public Open University Zagreb, Croatia
Andrea Fegić, Public Open University Zagreb, Croatia
Sonja Vrban, Public Open University Zagreb, Croatia
Ekaterini Lambrinou, Cyprus University of Technology, Cyprus
Panagiota Andreou, Cyprus University of Technology, Cyprus
Marianne Jensen, University College of Northern Denmark, Denmark
Inge Lange, University College of Northern Denmark, Denmark

Con el apoyo del programa de aprendizaje permanente de la Unión Europea. Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. Esta publicación es responsabilidad exclusiva de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en el mismo.

Erna Rosenlund Meyer, University College of Northern Denmark, Denmark

Merle Varik, Tartu Health Care College, Estonia

Reet Urban, Tartu Health Care College, Estonia

Uta Gaidys, University of Applied Sciences Hamburg, German

Corinna Petersen-Ewert, University of Applied Sciences Hamburg, German

Sabrina Auer, University of Applied Sciences Hamburg, German

Efstathia Sarla, University of Athens, Greece

Chryssoula Lemosnidou, University of Athens, Greece

Zoltán Balogh, Semmelweis University Faculty of Health Sciences, Hungary

Geraldine McCarthy, University College Cork, Ireland

Catherine Buckley, University College Cork, Ireland

Aoife O'Mahony, University College Cork, Ireland

Marja Äijö, Savonia University of Applied Sciences, Finland

Marjut Arola, Karelia University of Applied Sciences, Finland

Tuula Kukkonen, Karelia University of Applied Sciences, Finland

Julita Sansoni, Sapienza University of Rome, Italy

Anna Rita Marucci, Sapienza University of Rome, Italy

Walter De Caro, Sapienza University of Rome, Italy

Elisabetta Corvo, Sapienza University of Rome, Italy

Dagnija Deimante, RĪGA STRADIŅŠ UNIVERSITY Liepāja branch, Latvia

Dina Berloviene, RĪGA STRADIŅŠ UNIVERSITY Liepāja branch, Latvia

Daina Krasuckiene, Kauno University of Applied Sciences, Lithuania

Evelina Lamsodiene, Kauno University of Applied Sciences, Lithuania

Viktorija Piscalkiene, Kauno University of Applied Sciences, Lithuania

Anthony Scerri, Universita' ta' Malta, Malta

Therese Bugeja, Universita' ta' Malta, Malta

Niek Delfgou, Hanze University of Applied Sciences, the Netherlands

Mirosława Felsmann, Nicolaus Copernicus University, Poland

Anna Andruszkiewicz, Nicolaus Copernicus University, Poland

António Manuel Marques, Instituto Politécnico de Setúbal, Portugal

Popescu Mihai, University Stefan cel Mare of Suceava, Romania

Nastase Carmen Eugenia, University Stefan cel Mare of Suceava, Romania

Chasovschi Carmen Emilia, University Stefan cel Mare of Suceava, Romania

Helena Blažun Vošner, University of Maribor, Slovenia

Peter Kokol, Savonia, University of Maribor, Slovenia

Blanca Rueda-Medina, University of Granada, Spain

Maria Correa-Rodríguez, University of Granada, Spain

Celia Marti-Garcia, University of Granada, Spain

Filippo Bignami, Scuola Universitaria Professionale della Svizzera Italiana, Switzerland

Laura Canduci., Scuola Universitaria Professionale della Svizzera Italiana, Switzerland

Burcu Akpınar Söylemez, Dokuz Eylül University, Turkey

Özlem Küçükgülü, Dokuz Eylül University, Turkey

Pat Clarke, Liverpool John Moores University, UK

Traducción al español:

Maria Correa-Rodríguez, Blanca Rueda-Medina

Agradecimientos a cada participante del ELLAN

Cita recomendada:

Dijkman, B., Roodbol, P., Aho, J., Achtschin-Stieger, S., Andruszkiewicz, A., Coffey, A., Felsmann, M., Klein, R., Mikkonen, I., Oleksiw, K., Schoofs, G., Soares, C. & Sourtzi, P. 2016. *European Core Competences Framework for Health and Social Care Professionals Working with Older People*.

Disponible en: <http://ellan.savonia.fi/>

Tabla de Contenidos

1.	Introducción	6
2.	Términos y conceptos	7
2.1	Persona mayor	7
2.2	Profesionales de la salud y asistencia social	7
2.3	Diferencias culturales	8
2.4	El marco de competencias	9
2.4.1	Definición de competencia	10
2.4.2	Nivel de competencia	10
3.	Roles de los profesionales de la asistencia sanitaria y social	12
3.1	Experto	14
3.2	Comunicador	17
3.3	Colaborador	18
3.4	Organizador	19
3.5	Abogado	20
3.6	Académico	21
3.7	Professional	22
3.8	Competencias por rol – una visión general	23
4.	Competencias del rol Experto	26
4.1	Evaluación: la recopilación de información de manera sistemática	26
4.2	Análisis e identificación del problema	29
4.3	Planificación	29
4.4	Llevar a cabo intervenciones basadas en estándares profesionales	30
4.5	Evaluación	31
5.	Competencias del rol Comunicador	33
5.2	Empoderamiento	34
5.3	Coaching	34
6.	Competences Collaborator role	36
6.1	Integral cooperation and integrated services	36
6.2	Cuidado informal y apoyo	37
7.	Competencias del rol de Organizador	38
7.1	Planificar y coordinar la atención y los servicios	38
7.2	Programa de atención y servicios	39
8.	Competencias del rol abogado de la salud	40
8.1	Prevención y promoción de la salud colectiva	40
8.2	Mapa social y redes sociales	40
9.	Competencias del rol académico	42
9.1	Experiencia	42
9.2	Innovación en el cuidado y los servicios	43
10.	Competencias del rol Profesional	44
10.1	Ética profesional	44
10.2	Compromiso profesional y conciencia personal	45

1. Introducción

El número de personas mayores en Europa está aumentando y la demanda de atención y apoyo está cambiando. En Europa existe la necesidad de educar a los estudiantes y profesionales que trabajan en los servicios sociales y de salud en las competencias adecuadas para trabajar con personas mayores. Por lo tanto, este marco europeo de competencias centrales de los profesionales que trabajan en los servicios sociales y de salud con personas de edad avanzada se desarrolla en el contexto de la cooperación internacional entre 26 universidades de ciencias aplicadas como parte del European Later Life Active Network (ELLAN). ELLAN es un proyecto del Programa de Aprendizaje Permanente financiado por la Comisión Europea para el periodo Septiembre 2013 - Septiembre 2016. El consorcio incluye 26 socios de 25 países de Europa.

El proyecto ELLAN promueve la cooperación europea y el intercambio de innovaciones y buenas prácticas relacionadas con el envejecimiento de la población y para la preparación educativa de los profesionales que trabajan en los servicios sociales y de salud con personas mayores. El objetivo del proyecto ELLAN es conseguir una mejor calidad de la educación superior en relación con la atención y los servicios de las personas mayores. El principal resultado del proyecto es este marco europeo de competencias clave para los profesionales que trabajan en los servicios sociales y de salud con personas mayores. El proyecto se dirige directamente a los educadores y el personal de las organizaciones asociadas y otras instituciones de educación superior en Europa. Los destinatarios indirectos son los estudiantes, comunidades profesionales y las propias personas mayores.

El consorcio ha llevado a cabo análisis de las competencias requeridas por los profesionales que trabajan con personas mayores mediante revisiones bibliográficas, investigaciones cualitativas entre las personas mayores en seis países diferentes e investigaciones cuantitativas entre los profesionales. Los resultados obtenidos en estos estudios de investigación se utilizaron para desarrollar este Marco Europeo de Competencias Clave. Las competencias se describen de acuerdo a los roles CanMEDS¹. El marco de competencias está verificado mediante dos rondas de investigación Delphi entre un grupo de 21 expertos y un grupo de 21 investigadores de diferentes países de toda Europa.

Además, dentro del proyecto de investigación ELLAN también se evaluó la actitud de los estudiantes respecto al envejecimiento y el trabajo con las personas mayores junto con enfoques educativos innovadores para la gerontología que influyen en la actitud de los estudiantes. Más información sobre el proyecto ELLAN y los diferentes informes de investigación se puede encontrar en <http://ellan.savonia.fi/>.

En este documento, los términos y conceptos utilizados se definen primero, a continuación, se describen las funciones CanMEDS para los profesionales que trabajan en los servicios sociales y de salud con personas mayores. Para cada función, se definen las competencias. Las 18 competencias se desarrollan en los indicadores de resultado.

¹ <http://www.royalcollege.ca/rcsite/canmeds/canmeds-framework-e> (1996, updated 2005 and 2015)

2. Términos y conceptos

2.1 Persona mayor

Se define como persona mayor a alguien mayor de 65 años. La edad de 65 años, es mayoritariamente la edad equivalente a la edad de jubilación en los países más desarrollados, y se dice que es el comienzo de la vejez. Esto es discutible debido a la heterogeneidad de la población de más edad. Las personas mayores de 65 años de hoy en día no son las mismas que ayer, debido a los diferentes estilos de vida, circunstancias sociales y económicas.

El envejecimiento afecta al estado fisiológico de una persona y puede producir cambios en el funcionamiento. Los huesos pueden perder densidad y hacerse vulnerables a las fracturas. Las caídas pueden provocar un aumento de los problemas de movilidad. Problemas (menores) con la memoria son comunes en las personas mayores. La demencia es un término general para enfermedades caracterizadas por una disminución de la memoria que finalmente afecta a actividades de la vida diaria de las personas. La enfermedad de Alzheimer es el tipo más común, con una prevalencia en aumento con la edad desde un 4% entre los 65-75 años hasta un 38% en mayores de 85 años. Los déficits inmunitarios pueden causar infecciones y provocar susceptibilidad a la gripe y otras complicaciones. Los problemas sensoriales, como por ejemplo los problemas de audición y visión son responsables de la disminución funcional. Dificultades con el control de esfínteres pueden ocurrir, lo que provoca incontinencia (pérdida involuntaria de heces u orina). En edades avanzadas hay una prevalencia del 70% de padecer una o más enfermedades somáticas relacionadas con la edad, como la enfermedad cardiovascular, cáncer, EPOC, diabetes, hipertensión arterial con una prevalencia del 35% de padecer más de una de éstas enfermedades (OMS)². La asociación de envejecimiento con problemas psicológicos es compleja. La prevalencia de la depresión es del 15% y otros problemas psicológicos y sociales, como la ansiedad, el miedo, la soledad, se producen con más frecuencia en las personas mayores. Una combinación de éstos problemas es típico en las personas mayores y puede provocar fragilidad. Las personas mayores frágiles son débiles, a menudo tienen muchos problemas médicos complejos, tienen una menor capacidad para llevar una vida independiente, pueden tener problemas cognitivos, y con frecuencia requieren asistencia para las actividades diarias tales como vestirse, comer, ir al baño y la movilidad (Torpy et al., 2006)³.

2.2 Profesionales de los servicios sociales y de salud

Los profesionales que trabajan con personas mayores en los servicios sociales y de salud se definen como personas que proporciona atención y apoyo profesional de forma sistemática directa e indirecta a individuos o comunidades mayores de 65 años y sus familias. "Los servicios sociales y de salud" es un término genérico utilizado para referirse a la totalidad de la asistencia sanitaria y social y la prestación de servicios; infraestructura, pública y privada. Esto representa los servicios de atención y apoyo en diferentes contextos e incluye: promoción, prevención, apoyo, manejo de la enfermedad, rehabilitación,

² <http://www.who.int/topics/ageing>

³ Torpy, M.J. et al. (2006). Frailty in older adults. The Journal of the American Medical Association. 296 (18).

cuidados paliativos y terminales, a corto plazo y largo plazo. Los profesionales de los servicios sociales y de salud gestionan el aumento de los niveles de apoyo, con transiciones si son necesarias a través de diferentes herramientas de atención y servicios. Por lo general, los dominios sociales y de salud están dieferenciados en diferentes profesiones. El nuevo patrón de la enfermedad y el aumento en el número de personas mayores significa que habrá muchas más personas mayores frágiles que vivirán con múltiples patologías. Esto requiere servicios sociales ó de salud, ó frecuentemente ambos (Barker et al., 2014)⁴. La mejor integración de los servicios sociales y de salud también requiere que los profesionales que trabajan con personas mayores tengan competencias específicas construidas en función de las necesidades de las personas mayores y no estrictamente segregadas por los límites profesionales que dividen los servicios sociales y de salud. Las competencias aquí desarrolladas se centran, y son aplicables de forma general para profesionales de los servicios sociales y de salud que trabajan con personas mayores y con algunas sugerencias para dominios profesionales específicos.

Además, el papel de los profesionales que trabajan en los servicios sociales y de salud varía en los países europeos y sus profesiones a menudo tienen diferentes antecedentes históricos, culturales y guías de práctica. Sin embargo, las necesidades de los servicios sociales y de salud de las personas mayores son similares en todos los países. Las personas mayores, y en especial las personas mayores frágiles, pueden tener problemas que interactúan entre sí como las restricciones cognitivas, las restricciones funcionales, problemas psicosociales, la morbilidad múltiple, la polimedicación y el aislamiento social. Estos problemas requieren un enfoque integrado de los servicios sociales y de la salud.

2.3 Diferencias culturales

Aunque se han hecho grandes progresos en las política unitarias en Europa, sigue existiendo diversidad entre países e incluso dentro de ellos. Esto es también aplicable en los sistemas de salud y de asistencia social. La amplia variedad de sistemas de asistencia social y de salud tiene consecuencias para la accesibilidad. Existen diferencias en la responsabilidad de la prestación de los cuidados y el apoyo que necesitan las personas mayores: si es el gobierno, la familia o una combinación de ambos quién proporcionan los cuidados y si los cuidados informales son dominante o si los cuidados y los servicios son financiados con fondos públicos. En los países con un enfoque en los cuidados informales, hay menos atención institucional a diferencia de los países donde el gobierno toma la responsabilidad. Las organizaciones de servicios sociales y de pueden estar centralizados a nivel nacional, regional o local y los servicios que prestan pueden ser comparables o no. Todo esto tiene implicaciones en el número de trabajadores necesarios de los servicios sociales y de salud y las competencias requeridas.

Hay también grandes diferencias entre los países europeos en relación con los cambios en el comportamiento que pueden promover la salud (como el tabaquismo). Además de las características de salud, características tales como sexo, edad, estado civil, nivel de educación e ingresos, pueden jugar un papel en las diferencias entre los países y el números de servicios disponibles para las personas mayores.

⁴ Barker, K. et al. (2014). A new settlement for health and social care. Interim report. Commission on the future of health and social care in England.

La percepción del envejecimiento considerado como un problema principalmente médico o un problema más social también provoca diferencias en el enfoque de los servicios para las personas mayores. Los cuidados y los servicios pueden ser enfocados principalmente en la promoción de la independencia de las personas mayores y su orientación o pueden tener un enfoque más protector. Esto puede tener consecuencias para el reconocimiento de ciertos problemas sociales o de salud, su frecuencia, y también para el tipo de trabajadores de los servicios sociales y de salud necesarios y sus competencias.

A nivel individual, en la actualidad los profesionales de los servicios sociales y de salud son más propensos a trabajar con personas mayores originarios de otras culturas. Esto puede ser el resultado del aumento de los refugiados que entran en Europa o de una mayor movilidad de los profesionales.

Las competencias de los profesionales de los servicios sociales y de la salud tienen que cumplir con los retos de proporcionar cuidados y servicios en un creciente mundo multicultural. Sin embargo, se ha observado que los profesionales de los servicios sociales y de salud se esfuerzan por alcanzarla capacidad de trabajar con eficacia dentro del contexto cultural de las personas mayores (individual, familiar, comunitario, nacional)⁵. Este marco de competencias está redactado de tal manera que es aplicable en diferentes países europeos y culturas. Esta competencia cultural está integrada dentro de las diferentes funciones y se menciona explícitamente en el rol Profesional.

2.4 El marco de competencias

El marco de competencias describe los resultados que se espera que los profesionales que trabajan con personas mayores en diferentes roles logren y puedan demostrar. El marco combina especificaciones de las mejores prácticas actuales con expectativas de futuro realistas. El marco se basa en una revisión bibliográfica y en los estudios cualitativos y cuantitativos. El marco está verificado mediante dos rondas de investigación Delphi entre un grupo de 21 expertos y un grupo de 21 investigadores de diferentes países de toda Europa.

El marco describe el conjunto mínimo de competencias que constituyen un punto de referencia común para todos los profesionales de los servicios sociales y de salud que trabajan con personas mayores en diferentes roles. Las competencias abarcan la participación y el trabajo con las personas mayores y sus familias dentro del contexto de su entorno –ajustes en el hogar, la comunidad y las instituciones.

El marco de competencias tiene la siguiente estructura:

- **Descripción de los roles** de los profesionales que trabajan en los servicios sociales y de salud, a partir de los 7 roles CanMEDS⁶
 - o Para cada rol se formulan varias **competencias** - 18 en total.
 - Cada competencia se contruye en los indicadores de resultado.

⁵ Camphina-Bacote, J. (2002). The Process of Cultural Competence in the Delivery of Healthcare Services: A Model of Care. Journal of Transcultural Nursing. 13 (3), 181-184.

⁶ <http://www.royalcollege.ca/rcsite/canmeds/canmeds-framework-e> (1996, updated 2005 and 2015)

- o Para cada competencia se describe el resultado.

2.4.1 Definición de una competencia

Hay muchas definiciones diferentes de competencias. En este marco se utiliza la siguiente definición:

"Las competencias son descripciones de las tareas relacionadas con una acción, conducta o resultado que debe ser demostrado en el resultado del individuo". Las competencias son orientaciones personales referidas a las características subyacentes de la persona y las cualidades que le llevan a un resultado profesional eficaz. (McMullan 2003⁷, proyecto TRACE).

Una competencia incluye: i) competencia cognitiva que implica el uso de la teoría y los conceptos, así como el conocimiento tácito informal adquirido por experiencia; ii) competencia funcional (habilidades o conocimientos prácticos), es decir, aquellas cosas que una persona debe ser capaz de hacer cuando está implicado en una área determinada de trabajo, aprendizaje o actividad social; iii) competencia personal que implica saber cómo manejar uno mismo una situación específica; y iv) competencia ética que implica la posesión de ciertos valores personales y profesionales⁸.

El concepto de competencias se utiliza de manera integradora; como una expresión de la capacidad de las personas para combinar - de forma autodirigida, tácita o explícitamente, y en un contexto particular - los diferentes elementos del conocimientos y las habilidades que poseen. Este aspecto de la autodirección es fundamental para el concepto ya que proporciona una base para distinguir entre los diferentes niveles de competencia.

Los **indicadores de resultado**, en el marco de las competencias, se definen como habilidades, comportamientos o prácticas que demuestran la existencia de la competencia. Para cada competencia los indicadores de resultado se describen en verbos activos.

2.4.2 Nivel de competencia

La adquisición de un cierto nivel de competencia puede ser visto como la capacidad de un individuo para utilizar y combinar sus conocimientos, habilidades y competencias más amplias de acuerdo con los diferentes requisitos planteados en un contexto, situación o problema particular. Dicho de otra manera, la capacidad de un individuo para hacer frente a la complejidad, la imprevisibilidad y el cambio define / determina su nivel de competencia.

El marco de competencias se alinea con el Marco Europeo de Cualificaciones (MEC) nivel 6 (licenciatura)⁹. Este nivel de complejidad se describe en términos de autonomía en¹⁰:

⁷ McMullan, M. et al. (2003). Portfolios and Assessment of Competence: A Review of the Literature. Journal of Advanced Nursing, 41(3), 283-294

⁸ TRACE Project.(2005). Overview of European competences frameworks. <http://www.menon.org/wp-content/uploads/2012/11/9.-TRACE-Overview-of-EU-competency-frameworks1.pdf>

⁹ Bologna Working Group on Qualifications Frameworks. (2005). A framework for Qualifications of the European Higher Education Area. 3.3 Descriptors of learning outcomes including competences. Ministry of Science, Technology & Innovation, Copenhagen.

¹⁰ <https://ec.europa.eu/ploteus/en/content/descriptors-page>

- **Conocimiento:** El conocimiento avanzado de un campo de trabajo o estudio que requiera una comprensión crítica de teorías y principios
- **Habilidades:** Técnicas avanzadas que acrediten el dominio y la innovación, necesarias para resolver problemas complejos e imprevisibles en un campo especializado de trabajo o estudio
- **Competencia:** El manejo de la complejidad técnica o profesional de actividades o proyectos, asumiendo la responsabilidad de la toma de decisiones en contextos impredecibles de trabajo o estudio; asumiendo la responsabilidad del manejo del desarrollo profesional de los individuos y grupos.

3. Roles de los profesionales de los servicios sociales y de salud

Cada profesional realiza tareas específicas para los diferentes roles. Cada una de estos roles requiere diferentes competencias. Para este conjunto de Competencias Europeas Claves para trabajar con personas mayores, estuvimos de acuerdo en que utilizar el Marco de Competencias Médicas CanMEDS para describir los diferentes roles de los profesionales de los servicios sociales y de la salud¹¹. El marco CanMEDS fue desarrollado por el Real Colegio de Médicos y Cirujanos de Canadá. Este marco describe los conocimientos, habilidades y capacidades que necesitan los médicos especialistas para obtener mejores resultados en los pacientes. Se compone de siete roles: Médico Experto, Comunicador, Colaborador, Gestor, Defensor de salud, Académico y Profesional. Los roles y las competencias en el marco se basan en la investigación empírica, el diseño educativo y el consenso de la universidad. Se necesitan los siete papeles para ejercer como médico. El Consejo de Gobierno del Real Colegio aprobó el marco en 1996 y es la base de todos los objetivos específicos en la formación de especialidades reconocidas por el Colegio. A nivel mundial, el CanMEDS ha sido utilizado con modificaciones también para otras profesiones (Sottas B, 2011)¹², por ejemplo: la terapia ocupacional en obstetricia, asesoramiento en nutrición, enfermeras y otros profesionales.

La principal diferencia entre el CanMEDS original y este marco de competencias es la comprensión del rol de experto. En el marco CanMEDS el papel del experto se entiende como una integración de (o el rendimiento resultante de) todos los roles. Sin embargo, en nuestro caso, lo describimos como las competencias específicas de la profesión. Después de obtener el grado en fisioterapeuta, por ejemplo, será "experto en fisioterapia". El término "experto en ..." se basa en los conocimientos y habilidades adquiridos durante la educación profesional formal. Capacita a las personas para actuar de manera profesional y autónoma en su práctica profesional y en situaciones específicas. El rol de experto es específico de cada profesión y permite la reflexión sobre la función y el rol, así como el posicionamiento de una profesión específica en un contexto social y político de salud determinado. Uno puede ser llamado "experto en ..." cuando el conocimiento profesional permite al individuo realizar una evaluación independiente en un campo específico de especialización. La profundidad y amplitud de los conocimientos y habilidades varía dependiendo de la profesión, pero siempre están presentes y cumplen con los requisitos para la cualificación profesional. Dentro de este marco de competencias, las competencias descritas para el rol de experto son necesarias para todos los profesionales que trabajan en los servicios sociales y de salud con personas mayores.

Las siete roles para los profesionales de los servicios sociales y de salud que trabajan con personas mayores son: Experto, Comunicador, Colaborador, Organizador, Defensor de la Salud y el Bienestar, Académico y Profesional.

¹¹ <http://www.royalcollege.ca/rcsite/canmeds/canmeds-framework-e> (1996, updated 2005 and 2015)

¹² Sottas, B. (2011). Learning outcomes for health professionals. GMSZ Ausbild. 28(1).



Figura 1: Modelo CanMED, adaptado para los profesionales de los servicios sociales y de salud.

El papel central del rol Experto, basado en la experiencia profesional, está fortalecido por otros roles y competencias que son más o menos iguales para todos los profesionales de los servicios sociales de salud, pero con diversos enfoques o énfasis. Teniendo en cuenta los esfuerzos para estimular los cuidados y los servicios integrados, y el trabajo con el mismo grupo de personas (personas mayores), los otros roles de apoyo son comparables.

El rol de Experto es fundamental para los profesionales de los servicios sociales y de salud y se basa en las competencias incluidas en los roles de Comunicador, Colaborador, Organizador, Abogado de la Salud y el Bienestar, Académico y Profesional. En el rol de Experto el profesional está trabajando directamente con la persona mayor y su familia y la red social. Para la mayoría de los profesionales de los servicios sociales y de salud este será el principal rol. Sin embargo, algunos profesionales pueden tener uno de los otros roles como su rol principal, por ejemplo, el rol de Abogado de la Salud y el Bienestar para los trabajadores sociales, con un enfoque más basado en la población de un enfoque individual.

En los párrafos posteriores se especifican las descripciones de los roles para los profesionales de los servicios sociales y de salud que trabajan con las personas mayores.

3.1 Experto



Los profesionales de los servicios sociales y de salud poseen un cuerpo definido de conocimientos, habilidades disciplinarias y procedimentales y actitudes, que están dirigidas a proporcionar una atención óptima para el bienestar y la salud centrada en la persona. Estos profesionales poseen una visión del proceso de envejecimiento, la diversidad de las personas mayores Y su salud y necesidades sociales.

El cuidado y la atención para la persona mayor no se caracteriza sólo por el mantenimiento de su estado físico y mental, sino también por la promoción de la autonomía y la participación a pesar del proceso de envejecimiento. La persona mayor es vista como una persona única y compleja en su sistema (situación personal) y como compañero de los profesionales de los servicios sociales y de salud. La visión del profesional es holística, centrada en la persona y que la creación de una relación de colaboración con la persona mayor y su familia con la autonomía individual como un valor importante. Las intervenciones de apoyo a la familia benefician al bienestar de las personas mayores, mejoran el acceso a los servicios y promueven la satisfacción (Heller et al., 2015)¹³. Además la familia puede desempeñar un papel de apoyo en el cuidado de las personas mayores. Por otra parte, una persona mayor puede tener una pareja más mayor que también puede tener necesidades sociales y de salud, sobre todo cuando su pareja se vuelve frágil o se desarrolla necesidades complejas.

Los profesionales aplican las competencias con el fin de recopilar, interpretar y analizar la información; tomar decisiones y planes apropiados; realizar diagnósticos e intervenciones (terapéuticas) / metodologías de apoyo en el marco de su profesión y evaluar la eficacia de las intervenciones. Esta atención puede ser apoyo informativo, emocional, ayuda tangible o integración, y si los cuidados están indicados (prevención, apoyo para el autocuidado, manejo de la enfermedad, cuidados altamente complejos) se proveen para las personas mayores en todas las situaciones, incluyendo las situaciones de

¹³ Heller, T. et al. (2015). Caregiving and family support interventions: Crossing networks of ageing and developmental disabilities. *Intellectual and Developmental Disabilities*. 53(5), 329-45.

cuidados paliativos y terminales. Los profesionales lo hacen dentro de los límites de su disciplina, teniendo en cuenta la relación entre los servicios sociales y de salud. Son conscientes de su propia experiencia personal, el entorno y las preferencias de las personas mayores, las posibilidades y el contexto. El enfoque del cuidado está puesto en la calidad de vida y el bienestar: físico, mental, emocional, relacional, social (participación y actividades), espiritual y las condiciones de vida.

En el rol de Experto los componentes de los procesos sociales y de salud constan de cinco fases dinámicas e interrelacionadas:

1. Valoración: recopilación de información de una manera sistemática;
2. Análisis, identificación de problemas;
3. Planificación;
4. Aplicación / Intervención;
5. Evaluación



Planes de cuidados de salud y sociales

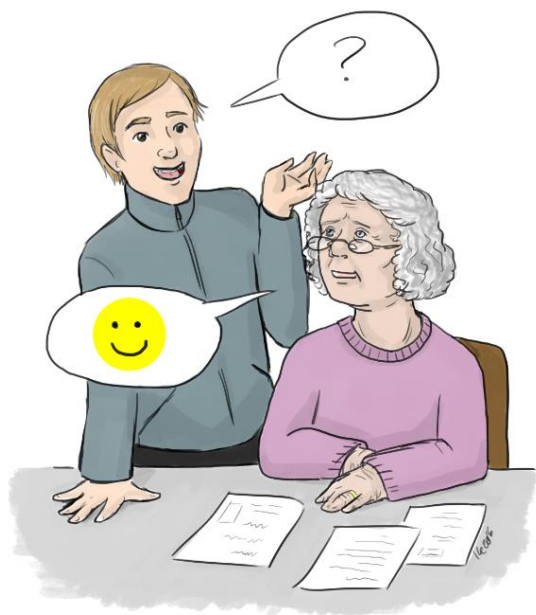
Estos procesos son parte de los roles profesionales y no son específicos para las personas mayores. Sin embargo, las competencias (y conocimientos, habilidades y actitudes) necesitan ser especificadas para este grupo concreto en todas las fases de este proceso.

Las **evaluaciones** se realizan inicialmente y de forma continua durante todo el plan de cuidados y apoyo. Las fases restantes del plan de cuidados dependen de la validez e integridad de la recogida de datos inicial. El precoz reconocimiento de riesgos es crucial. Los profesionales deben elegir una evaluación estandarizada y herramientas de diagnóstico para una evaluación integral aplicable para todos los profesionales de los servicios sociales y de salud. La evaluación es parte de cada actividad realizada para y con la persona mayor, sistemáticamente y continuamente. Los **resultados se analizan y los problemas**

se indican. En base al conocimiento y la profundidad de la comprensión de los problemas mediante una evaluación exhaustiva de la persona mayor, un profesional de los servicios sociales o de salud puede construir **planes**, tomar **decisiones respecto a las intervenciones** o asesorar con el fin de promover el funcionamiento y la participación. Siempre que sea posible esto ocurre junto con la persona mayor, su familia o el cuidador (es decir, la toma de decisiones compartida). Las **intervenciones** se centran en la independencia y optimización del funcionamiento de todos los dominios (físicos, mentales, sociales y espirituales), con el fin de evitar una combinación de problemas en los dominios. La persona mayor y la familia reciben los mejores cuidados y apoyo posible. Los planes de cuidados y soporte y las intervenciones se vuelven a **evaluar** de manera regular y se realizan cambios cuando son necesarios.

Las competencias, como parte del rol de Experto, están relacionadas con las cinco fases y todas las fases están ligadas al bienestar físico y mental, la participación social y las actividades y las condiciones de vida.

3.2 Comunicador



Los profesionales de servicios sociales y de salud posibilitan una comunicación centrada en la persona mayor en situaciones formales e informales. Esto se logra a través de la toma de decisiones compartida y la interacción eficaz con la persona mayor, su familia y cuidadores informales. Los profesionales de servicios sociales y de salud trabajan en el contexto de una situación y unas condiciones de vida individuales de la persona mayor, y tienen en cuenta el nivel de apoyo necesario, y factores como el nivel de alfabetización de la persona y las capacidades sensoriales. Las competencias necesarias para este rol son fundamentales para establecer una relación de confianza, formular un diagnóstico y planificar unas intervenciones, dar información, lograr una comprensión mutua, y construir un plan común de apoyo. La aplicación de estas competencias de comunicación y la naturaleza de las diferentes profesiones de los servicios sociales y de salud varían para las diferentes ocupaciones y formas de práctica asistencial, pudiendo ser formal e informal.

Las competencias del rol del Comunicador están relacionadas con las entrevistas, el escuchar, las habilidades de comunicación interpersonal, el mantenimiento de las relaciones, el empoderamiento, el coaching y el haciendo frente de manera efectiva, explicando y resumiendo la información.

3.3 Colaborador



Los profesionales de los servicios sociales y de salud trabajan juntos para lograr unos cuidados y apoyo óptimos para las personas mayores con un objetivo común de optimizar la salud, el bienestar y calidad de vida. Puede que sea necesario para que esto ocurra en varias ubicaciones. Es esencial colaborar de manera efectiva dentro del equipo multidisciplinar que ofrece cuidados y servicios a las personas mayores y sus familias. Los profesionales de los servicios sociales y de salud también trabajan en colaboración con personas fuera del marco del trabajo organizado, remunerado y profesional. El cuidado informal y el apoyo ha aumentado en muchos países con la adopción de políticas de cuidado en la comunidad, y con el aumento de la necesidad de cuidados proporcionados por la familia, parientes y amigos. La colaboración es un proceso centrado en las relaciones basadas en la confianza, el respeto y la toma de decisiones compartida. Esto puede ser en un equipo con cuidadores informales o en un equipo profesional, o junto con las instituciones municipales y gubernamentales. Implica compartir los conocimientos, las perspectivas y las responsabilidades y requiere voluntad de aprender juntos. Esto requiere la comprensión de los roles de los otros, logrando objetivos comunes y gestionando las diferencias.

Las competencias del rol Colaborador están dirigidas hacia la cooperación con otros profesionales y los cuidados informales.

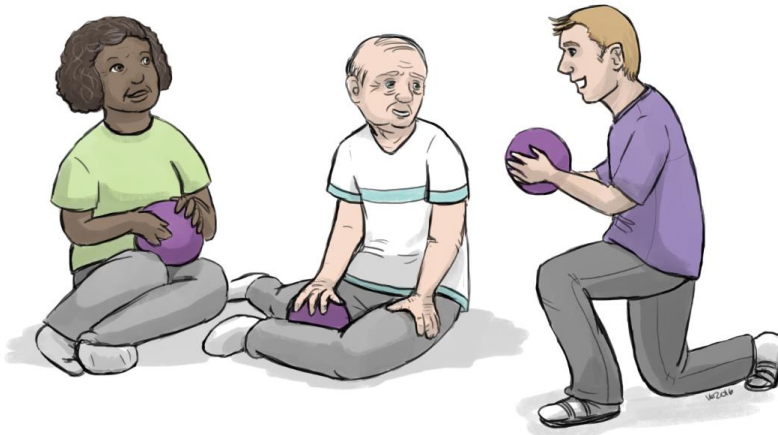
3.4 Organizador



Los profesionales de los servicios sociales y de salud organizan y gestionan la atención a las personas mayores. Durante las transiciones en particular, se centran en la promoción de la integración y la continuidad de la atención requerida para un apoyo óptimo de las personas mayores. Ellos activamente planifican y coordinan las tareas, y deben ser capaces de demostrar liderazgo en el equipo. Los profesionales de los servicios sociales y de salud contribuyen a la mejora de los cuidados y los servicios para las personas mayores en los equipos, las organizaciones y los sistemas generales de salud y asistencia social. Por lo tanto, deben interactuar con sus sistemas sociales y de salud a nivel local, regional y nacional. Además, toman parte activa en el desarrollo, adaptación e implementación de políticas a largo plazo para los cuidados y servicios para las personas mayores a nivel nacional, regional, local o de organización.

Las competencias que forman parte del rol de Organizador están relacionadas con la planificación, la organización y la coordinación de los cuidados y los servicios para las personas mayores, que son proporcionados por una variedad de cuidadores formales e informales.

3.5 Defensor de la Salud y el Bienestar



Como defensor de la salud y el bienestar de los profesionales tratan de mejorar la salud y el bienestar de las personas mayores y sus familias o redes. Se centran en los individuos, grupos, comunidades o poblaciones para determinar las necesidades y desarrollar asociaciones. Ellos hablan en nombre de las personas mayores cuando es necesario y apoyan los esfuerzos para lograr un cambio. Esto incluye la prevención, la promoción y la protección de la salud, mediante la cual los individuos y las poblaciones alcanzan su pleno potencial de salud sin ser perjudicados por raza, etnia, religión, género, orientación sexual, edad, clase social, posición económica o nivel de educación. También implica esfuerzos para cambiar las prácticas o políticas específicas a favor de las personas mayores y para disminuir los efectos negativos del proceso de envejecimiento mediante la provisión de la educación y la promoción del envejecimiento activo.

Como defensor de la salud y el bienestar, los profesionales de los servicios sociales y de salud utilizan su experiencia e influencia para ayudar a las personas mayores y sus familias a navegar por los sistemas sanitarios y sociales y encontrar los recursos adecuados en el momento oportuno.

La defensa requiere socios y redes. Los profesionales trabajan en conjunto con las personas mayores, sus familias y redes de apoyo, servicios comunitarios y otras organizaciones para influir positivamente en los determinantes de la salud y el bienestar. Los profesionales deben saber cómo llegar a los grupos objetivo y deben ser capaces de utilizar los medios sociales cuando sean apropiados.

Las competencias para la defensa están relacionados con la promoción de la salud y prevención de la enfermedad y el enfoque en el mapa social del individuo y las redes.

3.6 Académico



Como Académico, los profesionales de los servicios sociales y de salud persiguen la excelencia mediante la evaluación continua de los procesos y los resultados de su práctica diaria, comparando su trabajo con el de otros, y mediante la búsqueda activa de retroalimentación para mejorar la calidad de los cuidados y el apoyo que brindan a las personas mayores y su familia. La retroalimentación sobre su trabajo desde un nivel de organización también debe ser buscada. Como profesionales de los servicios sociales y de salud en continuo aprendizaje deben implementar un enfoque planificado para el aprendizaje con el fin de lograr una mejora en cada rol (es decir, los 7 roles basados en CanMed). Por lo tanto, deben utilizar múltiples formas de aprendizaje y deben demostrar un compromiso de por vida para el aprendizaje reflexivo, así como la creación, difusión, aplicación y transformación del conocimiento sobre las personas mayores, en relación con su propia ocupación y dominio de conocimientos. El objetivo es aumentar la calidad de los cuidados y el apoyo mediante la implementación de nuevas formas de prácticas basadas en la evidencia y la difusión del conocimiento.

Las competencias para este rol están relacionadas con la formación continua, la mejora de la experiencia y la innovación en los cuidados y los servicios.

3.7 Profesional



En el rol Profesional, los profesionales de los servicios sociales y de salud están comprometidos con el bienestar de las personas mayores individual y socialmente, a través de la práctica ética, la regulación de la profesión, y un alto nivel de comportamiento. El rol Profesional se guía por los códigos de ética y un compromiso con los estándares de la profesión. Por otra parte, el profesional debe adoptar actitudes y comportamientos adecuados, tales como la integridad, el altruismo, y el bienestar personal. Estos compromisos forman la base de un contrato social entre los profesionales de los servicios sociales y de salud y la persona mayor y su familia.

Las competencias para el rol Profesional están relacionados con la demostración de la ética profesional, el compromiso profesional y la conciencia personal.

3.8 Competencias por rol – una visión general

En base a las descripciones de cada rol se formulan las competencias. Este párrafo / tabla da una breve descripción de las competencias. En los siguientes párrafos las competencias se elaboran en forma de indicadores de resultado y resultados.

Rol	Competencia
1. Experto	<p>a) Valoración</p> <p>Llevar a cabo una evaluación adecuada y recoger datos de una manera sistemática de la persona mayor y cuando sea necesario, de su familia o cuidadores, sobre el bienestar físico y mental, las condiciones de vivienda y la participación social. Identificar las necesidades y los deseos de la persona mayor.</p>
	<p>b) Análisis e identificación del problema</p> <p>Analizar los datos recogidos de la valoración. Identificar los problemas y los factores de riesgo para la persona mayor y su familia. Formular un juicio o en su caso, un diagnóstico.</p>
	<p>c) Planificación</p> <p>Desarrollar un plan individual claro, oportuno y apropiado con objetivos medibles para el cuidado y el apoyo a la persona mayor y su familia con el foco en la salud óptima, el bienestar y la calidad de vida. Utilizar técnicas apropiadas para la toma de decisiones compartidas.</p>
	<p>d) Llevar a cabo las intervenciones basadas en los estándares profesionales</p> <p>Proporcionar cuidados, ayuda y apoyo a la persona mayor y su familia para mejorar o prevenir un mayor deterioro en el bienestar mental y físico, las condiciones de vida y vivienda y actividad social. Llevar a cabo las intervenciones basadas en los estándares profesionales.</p>
	<p>e) Evaluación</p> <p>Volver a evaluar y ajustar los planes de cuidados y servicios para la persona mayor continuamente con el fin de proporcionar unos cuidados y servicios óptimos para el bienestar de la persona mayor y su familia.</p>
2. Comunicador	<p>a) Mantener una relación y comunicación efectiva</p> <p>Formar fuertes relaciones positivas con las personas mayores y sus familias, basadas en la empatía, la confianza, el respeto y la reciprocidad. Comunicarse de una manera clara y eficaz teniendo en cuenta la individualidad de persona mayor, la dignidad, los antecedentes personales y sociales, y las necesidades.</p>
	<p>b) Empoderamiento</p> <p>Promover las capacidades y los recursos en las personas mayores y sus familias para que puedan tomar el control de sus vidas y alcanzar sus propias metas de acuerdo a sus necesidades y expectativas. Contribuir a la mejora de la autonomía, independencia, bienestar y calidad de vida de la persona mayor.</p>

Marco europeo de competencias básicas para profesionales que trabajan con las personas mayores en los servicios sociales y de salud

	<p>c) Coaching Alentar, motivar y entrenar a la persona mayor y otras personas pertinentes en relación con la autogestión, la autonomía y la codependencia.</p>
3. Colaborador	<p>a) Cooperación Integral y servicios integrados Colaborar eficazmente con otros profesionales para unos cuidados integrales y apoyo. Multi e intercooperación profesional para lograr el apoyo y la atención óptima a las personas mayores con el objetivo de optimizar su salud y bienestar y la calidad de vida en múltiples ubicaciones.</p>
	<p>b) Cuidados informales y apoyo Trabajar en conjunto con las familias de las personas mayores, los cuidadores informales y su red social para fomentar los cuidados informales y el apoyo apropiado.</p>
4. Organizador	<p>a) Planificación y coordinación de los cuidados y los servicios Planificar, organizar y coordinar los cuidados y los servicios que prestan los trabajadores formales e informales de los servicios sociales y de salud, a través de diferentes organizaciones, para proporcionar el mejor cuidado personalizado y apoyo a la persona mayor y su familia.</p>
	<p>b) Plan de cuidados Contribuir a la organización de los cuidados y servicios existentes dentro de la región, que pueden ser ofrecidos a grupos de personas mayores y sus familias. Tomar parte activa en el desarrollo, la adaptación y la implementación de acciones de política a largo plazo relacionadas con los cuidados y los servicios para las personas mayores a nivel nacional, regional, local o de organización.</p>
5. Defensor de a salud	<p>a) Prevención y promoción de la salud colectiva Defensor de la salud con, y en nombre de las personas mayores y sus familias, comunidades y organizaciones con el fin de mejorar la salud y el bienestar y fomentar la capacidad de promoción de la salud.</p>
	<p>b) Mapa social y redes sociales Acceder y compartir información o recursos con las personas mayores, sus familias y sus cuidadores, en relación con el mapa social, beneficios de salud, apoyo social y programas públicos.</p>
6. Académico	<p>a) Experiencia Ampliar la experiencia profesional para su propia práctica profesional en relación con el trabajo con las personas mayores y sus familias. Difundir las investigaciones nuevas y relevantes basadas en la evidencia entre compañeros de profesión y otros profesionales de los servicios sociales y de salud.</p>
	<p>b) Innovación de los cuidados y apoyo Interpretar los resultados de las investigaciones basadas en la evidencia y contribuir al desarrollo del conocimiento y la investigación práctica en relación con la prestación de cuidados y apoyo a las personas mayores y sus familias. Implementar y aplicar nuevos conocimientos, protocolos, normas, procedimientos y tecnologías con el objetivo de promover la calidad, la eficiencia y la eficacia en los cuidados y los servicios prestados a las personas mayores y sus familias.</p>
7. Profesional	<p>a) Ética profesional Demostrar compromiso con las mejores prácticas para la salud y el bienestar de las</p>

personas mayores, sus familias y la sociedad a través de la adhesión a las normas éticas y la regulación profesional, mostrando un alto nivel en los estándares de comportamiento.

b) Compromiso profesional y conciencia personal

Reflexionar sobre las propias acciones y mejorar e innovar nuestro propio comportamiento profesional hacia la más alta calidad de los cuidados y apoyo posible para las personas mayores y sus familias. Demostrar compromiso con la salud y el bienestar de las personas mayores y sus familias. Mostrar el conocimiento de la diversidad y las diferencias culturales.

4. Competencias del rol Experto

El rol de Experto es específico de cada profesión y refleja la función y el rol del profesional, así como la posición específica de la profesión dentro de un contexto social y políticas de salud determinadas. La profundidad y la amplitud del conocimientos y las habilidades varían dependiendo de la profesión, pero siempre están presentes y deben cumplir con los requisitos para la calificación profesional. Dentro del rol de Experto de este marco de competencias, las competencias descritas son las que se requieren para todos los profesionales de los servicios sociales y de salud que trabajan con las personas mayores.

Las competencias incluidas en el rol de Experto se relacionan con las cinco fases; Valoración; Análisis e identificación de los problemas; Planificación; Implementación / Intervenciones; y Evaluación. En todas las fases los profesionales de los servicios sociales y de salud se centran en el bienestar físico y mental, la participación social y actividades y las condiciones de vida y vivienda.

4.1 Valoración: recopilación de la información de manera sistemática

Rol: Experto

Competencia

Llevar a cabo una valoración adecuada y recoger de manera sistemática los datos de la persona mayor y cuando sea necesario, de su familia o cuidadores, sobre el bienestar físico y mental del individuo, condiciones de vivienda y actividad social. Identificar las necesidades y los deseos de la persona mayor.

Indicadores de resultado

- Elegir los instrumentos adecuados para la valoración (validados, personalizados, estandarizados).
- Obtener información básica antes de la visita. Animar a los pacientes a llevar listas escritas relacionadas con las preocupaciones, así como de todos los medicamentos. Si es el caso, solicitar registros anteriores de otros profesionales (médicos).
- Tomarse tiempo para la valoración; ser paciente, estar interesado y ser responsable .
- Informar a la persona mayor (y, cuando sea necesario, a la familia / cuidador) sobre el propósito y el proceso de la valoración.
- Recopilar datos mediante la observación y la entrevista a la persona mayor y / o la red familiar. Algunos profesionales de los servicios sociales y de salud también recogen datos de los exámenes físicos.
- Usar fuentes alternativas de información cuando la persona mayor no puede responder físicamente o no puede comunicarse.
- Considerar la historia de vida.
- Recopilar información sobre el bienestar mental.
- Recopilar información sobre el bienestar físico y el funcionamiento físico.

- Recopilar información sobre las condiciones de vida y de vivienda. La atención se centra en las condiciones de vida y su relación con las necesidades de atención funcionales, físicas, cognitivas, psicológicas y sociales de la persona mayor.
Recopilar información sobre la participación social y el funcionamiento.
- Discutir los resultados de la valoración con la persona mayor, las expectativas y la continuidad el proceso.
- Presentar las valoraciones y recomendaciones bien documentados de forma escrita y oral.
- Completar la documentación con precisión y de manera oportuna.

- Realizar una valoración apropiada y reunir información sobre el **bienestar mental**, incluyendo:
 - La cognición y la memoria
 - El estado de ánimo, con una especial atención en la depresión, la pérdida y el dolor, y los factores estresantes
 - Los signos y síntomas de delirio
 - Los signos y síntomas de la demencia
 - La calidad de vida y la satisfacción con la vida
 - Las relaciones
 - Los sentimientos de soledad
 - Los sentimientos sobre el futuro (ansiedad ante la muerte)
 - Las habilidades de afrontamiento
 - El autocontrol y la autosuficiencia
 - Los factores de transición de los antecedentes personales, y adaptaciones a cambios a lo largo del ciclo vital que influyen en el bienestar mental
 - Los objetivos en la vida, preferencias y deseos personales
 - Los recientes cambios en el comportamiento

- Realizar la evaluación apropiada y reunir información sobre el **bienestar físico y el funcionamiento físico**, incluyendo:
 - Las actividades de la vida diaria (AVD)
 - Las actividades instrumentales de la vida diaria (AIVD)
 - Las principales quejas físicas
 - La resistencia y la fatiga
 - El dolor y el manejo del dolor
 - Las enfermedades crónicas como las enfermedades cardiovasculares, el cáncer y la diabetes
 - Las enfermedades respiratorias como la neumonía y la gripe
 - La incontinencia
 - Los problemas musculoesqueléticos, como la artritis
 - Los problemas de audición

- Los problemas de vista
 - La salud bucal, masticar y tragar
 - Los hábitos de sueño y problemas
 - Los desmayos y mareos
 - La fragilidad
 - La movilidad
 - La historia de caídas
 - El uso de la medicina, la adherencia y la polimedicación
 - Los antecedentes de salud
 - La utilización adecuada de ayudas, dispositivos y prótesis
- Recopilar información sobre las **condiciones de vida y de vivienda**. La atención se centra en las condiciones de vida y su relación con las necesidades funcionales, físicas, cognitivas, psicológicas y sociales de las personas mayores, e incluye:
 - La capacidad de vivir independientemente, teniendo en cuenta la movilidad limitada, la fragilidad y otros problemas de salud física o mental
 - Los hábitos alimenticios
 - El fumar
 - El consumo de alcohol
 - La exposición a sustancias tóxicas
 - Los problemas de seguridad (por ejemplo, los riesgos de incendio y riesgos de accidentes)
 - La prevención de caídas
 - El maltrato real o potencial (abuso físico, mental o económico y / o descuido personal)
 - La red de apoyo
 - El conocimiento sobre las habilidades necesarias para proporcionar cuidado y ayudar de los cuidadores informales / familia
 - Las necesidades de los familiares / cuidadores y el nivel de estrés
 - Los recursos económicos y quién se encarga de administrarlos
 - Los medios de transporte
 - La disponibilidad de recursos en la vivienda (tiendas, etc.)
 - El uso de la tecnología en la asistencia
- Recopilar información sobre la **participación y el funcionamiento social**, incluyendo:
 - La historia social / antecedentes
 - Los contactos con la familia, amigos y vecinos
 - Las actividades en los centros de atención primaria y en la vivienda
 - Las aficiones
 - El uso del ordenador/ internet / medios de comunicación social

- La autoeficacia
- La red de ayuda y apoyo social

Resultado

La valoración es completa y contiene toda la información necesaria sobre el bienestar físico y mental, la participación social y las condiciones de vida y vivienda de la persona mayor. La valoración está bien documentada de acuerdo con las normas de la organización. La persona mayor está bien informada sobre el proceso.

4.2 Análisis e identificación del problema

Rol: Experto

Competencia

Analizar los datos recogidos en la valoración. Identificar los problemas y los factores de riesgo de la persona mayor y su familia. Formular un juicio o en su caso un diagnóstico.

Indicadores de resultado

- Aplicar el conocimiento profesional para analizar, comprender e interpretar la información recopilada.
- Identificar y comprender las relaciones entre los problemas físicos, mentales y sociales de la persona mayor en su entorno.
- Identificar los factores de riesgo del bienestar mental como recientes cambios de comportamiento.
- Identificar riesgos en el bienestar físico y el funcionamiento físico como limitaciones de la actividad, la fragilidad, la morbilidad múltiple, la polimedicación.
- Identificar los riesgos sobre las condiciones de vida y vivienda y de vida y la capacidad de cuidar de sí mismo
- Identificar los riesgos relacionados con la actividad social.
- Explorar y analizar información para ayudar a resolver lo que es más importante para la persona mayor y la familia. Establecer prioridades.
- Notificar a la familia / cuidadores si la persona mayor tiene signos y síntomas de riesgo.
- Identificar el principal problema (s) y formular un juicio junto con la persona mayor y su familia.

Resultado

Los factores de riesgo son identificados y descritos claramente cuando se formula un juicio y/o diagnóstico. Se establecen las prioridades. Si es necesario la persona mayor, su familia y otros cuidadores son informados acerca de los riesgos.

4.3 Planificación

Rol: Experto

Competencia

Desarrollar un plan individual claro, oportuno y apropiado con objetivos medibles para el cuidado y el apoyo a la persona mayor y su familia con el objetivo de la salud óptima, el bienestar y la calidad de vida. Utilizar técnicas apropiadas para la toma de decisiones compartidas.

Indicadores de resultado

- En base al análisis de los resultados de la valoración, formular metas y objetivos más allá del cuidado en base a las preferencias y necesidades de la persona mayor.
- Utilizar técnicas de consulta para la toma de decisiones compartidas y trabajar conjuntamente con la persona mayor y su familia para establecer objetivos, definir los resultados y seleccionar tratamientos, intervenciones y necesidades de ayuda.
- Desarrollar planes basados en la situación de salud, el estado funcional, los objetivos de vida, el manejo de los síntomas, y apoyo económico y social de la persona mayor y su familia.
- Explicar la disponibilidad y eficacia de los recursos a la persona mayor y su familia.
- Desarrollar un plan individualizado claro, oportuno, realista y adecuado a los objetivos medibles para el tratamiento y el apoyo de la persona mayor y su familia. Este plan debe ser centrado en la persona y basado en la mejor evidencia.
- Desarrollar un plan que incluya las intervenciones / acciones de la propia disciplina de la profesión, y cuando sea necesario, referencias al equipo multidisciplinar y a otros profesionales.
- Escribir el plan de acuerdo a las normas y reglamentos de la organización y la profesión.

Resultado

Un plan claro, completo y realista que proporciona el mejor apoyo a la persona mayor y su familia. El plan se escribe y se comunica de acuerdo con las normas y reglamentos de la organización y la profesión.

4.4 Llevar a cabo intervenciones basadas en estándares profesionales

Rol: Experto

Competencia

Proporcionar cuidados, ayuda y apoyo a la persona mayor y su familia con el fin de mejorar o prevenir un mayor deterioro del bienestar mental y físico, las condiciones de vida y vivienda y la actividad social. Llevar a cabo intervenciones basadas en los estándares profesionales.

Indicadores de resultado

- Facilitar la participación activa de la persona mayor en todos los aspectos de su propia salud y bienestar.
- Dar cuidados y apoyo a la persona mayor y su familia respecto a las creencias culturales y espirituales, mediante los recursos sanitarios disponibles.

- Llevar a cabo procedimientos profesionales aprobados, demostrando conocimientos y habilidades en la utilización de ayudas y equipos disponibles.
- Prevenir o reducir los factores de riesgo comunes que contribuyen a la disminución de la capacidad funcional, el deterioro de la calidad de vida y la excesiva discapacidad de la persona mayor.
- Hacer partícipes, educar, y cuando sea apropiado, supervisar a la familia, los amigos y el personal de apoyo implementando las mejores prácticas para la persona mayor.
- Gestionar el acceso y el manejo de un evento de emergencia / crítico, asegurando rapidez, cuidados efectivos y derivar cuando sea necesario.
- Aplicar las TIC y las tecnologías asistenciales con eficacia y seguridad.
- Desarrollar e implementar un programa de rehabilitación hecho a medida.

Outcome

Las personas mayores y sus familias reciben cuidados y apoyo en todas las áreas que se establecieron: bienestar físico y mental, condiciones de vida y de vivienda y actividad social para optimizar su bienestar y evitar un mayor deterioro. Las intervenciones y los tratamientos se llevan a cabo de acuerdo con las normas profesionales y contribuyen al bienestar físico y mental de la persona mayor.

4.5 Evaluación

Rol: Experto

Competencia

Volver a evaluar y ajustar los servicios o los planes de cuidado continuamente a la persona mayor con el objetivo de proporcionar un cuidado y apoyo óptimo para el bienestar de la persona mayor y su familia.

Indicadores de resultado

- Supervisar la situación de la persona mayor y su familia continuamente.
- Volver a evaluar y ajustar los planes e intervenciones continuamente a las personas mayores.
- Evaluar la pertinencia de las intervenciones, los planes de cuidado y los servicios en función de los cambios de edad, el estado de salud y el bienestar, y el estado funcional de la persona mayor y su familia / cuidadores.
- Ajustar y cambiar los planes y las intervenciones cuando sea necesario o deseable.

Resultado

Marco europeo de competencias básicas para profesionales que trabajan con las personas mayores en los servicios sociales y de salud

- La persona mayor y su familia reciben los mejores cuidados y apoyo posible, tal y como se acordó. Los planes y las intervenciones se re-evalúan continuamente y se realizan cambios cuando son necesarios.

5. Competencias del rol Comunicador

5.1 Mantenimiento de las relaciones y la comunicación efectiva

Rol: Comunicador

Competencia

Establecer fuertes relaciones positivas con las personas mayores y sus familias, basadas en la empatía, la confianza, el respeto y la reciprocidad. Comunicarse de una manera clara y eficaz teniendo en cuenta la individualidad de la persona mayor, la dignidad, sus antecedentes personales y sociales y sus necesidades.

Indicadores de resultado

- Entender la individualidad de la persona mayor, la identidad, los antecedentes, su desarrollo, sus expectativas y sus necesidades.
- El respeto individual y la diversidad cultural en los cuidados y servicios, incluyendo la diversidad de actitudes y creencias sobre el envejecimiento y el bienestar. Ser consciente y evitar sesgos culturales en los cuidados.
- Promover relaciones positivas, de confianza y simétricas.
- Ajustar la forma de comunicación en función de las características de la persona mayor.
- Evaluar las posibles barreras a la persona mayor recibiendo, comprendiendo y dando información.
- Utilizar la escucha activa durante las diferentes situaciones de cuidado y apoyo.
- Escuchar las preocupaciones de la persona mayor y dar tiempo adicional cuando sea necesario.
- Ser consciente de la naturaleza de las relaciones de la persona mayor con sus familiares / cuidadores, y de los posibles efectos (positivos / negativos) en los cuidados y el apoyo.
- Ser capaz de relacionarse y comunicarse con la persona mayor y sus familiares / cuidadores de forma individual y en grupos pequeños.
- Utilizar la diplomacia y el tacto en situaciones conflictivas y manejar situaciones de tensión. Abordar las situaciones de conflicto de manera positiva, mostrar respeto, escuchar a las partes involucradas y lograr un entendimiento común siempre que sea posible.

Resultado

Establecer y mantener una relación de trabajo eficaz con la persona mayor y los miembros de su familia. Las relaciones de confianza positivas y la comunicación eficaz entre los profesionales y las personas mayores y sus familiares / cuidadores influyen positivamente en la salud y la asistencia social .

5.2 Empoderamiento

Rol: Comunicador

Competencia

Promover las capacidades y los recursos de las personas mayores y sus familias para que puedan tomar el control de sus vidas y alcanzar sus propias metas de acuerdo a sus necesidades y expectativas. Contribuir a la mejora de la autonomía, independencia, bienestar y calidad de vida de la persona mayor.

Indicadores de resultado

- Adaptar los enfoques educativos para mejorar las capacidades de afrontamiento y bienestar de la persona mayor.
- Respetar las opciones personales de actividades que quiera realizar la persona mayor a pesar del tiempo que se necesita.
- Promover la toma de decisiones compartidas con la persona mayor y / o familia/ cuidadores para mantener la autonomía en la vida diaria, la salud y el bienestar.
- Animar a la persona mayor a expresar sus deseos, expectativas y preocupaciones.
- Preguntar a la persona mayor si y cómo quiere que su familia se involucre en el cuidado y apoyo.

Resultado

La persona mayor y su familia sienten que son capaces y están suficientemente preparados para participar en la toma de decisiones y el control sobre su propia vida.

5.3 Coaching

Rol: Comunicador

Competencia

Estimular, motivar y entrenar a la persona mayor y sus allegados sobre la autogestión, la autosuficiencia y la codependencia.

Indicadores de resultado

- Informar a la persona mayor y su familia acerca de su situación particular y estado, explicando las intervenciones, procedimientos, beneficios y / o los riesgos de una manera clara y detallada.
- Estimular la actividad social de la persona mayor de acuerdo a su personalidad y necesidades.
- Ser consciente de los sentimientos de incertidumbre y tranquilizar a la persona mayor, si es necesario.

Marco europeo de competencias básicas para profesionales que trabajan con las personas mayores en los servicios sociales y de salud

- Discutir las posibilidades y estimular la autogestión, la autonomía y la codependencia.
- Utilizar las intervenciones grupales con la persona mayor y su familia y / o cuidadores.
- Mediar en situaciones hostiles o de conflicto con la persona mayor y sus familiares / cuidadores.

Resultado

La persona mayor y su familia son informados, motivados y animados en relación a la mejor autogestión posible, autosuficiencia y co-dependencia en los cuidados y servicios.

6. Competencias del rol Colaborador

6.1 Cooperación integral y servicios integrados

Rol: Colaborador

Competencia

Colaborar eficazmente con otros profesionales para lograr unos cuidados y servicios integrales. Multi e intercooperación profesional para lograr un apoyo óptimo y una atención a las personas mayores con el objetivo de optimizar su salud, su bienestar y su calidad de vida en múltiples ubicaciones.

Indicadores de resultado

- Demostrar una disposición positiva y compromiso hacia el trabajo en grupo. Fomentar el trabajo en equipo y maximizar el potencial del personal para proporcionar un alto nivel de cuidados y servicios.
- Demostrar un conocimiento acerca de los roles y responsabilidades de los miembros del equipo multidisciplinario que prestan cuidados a las personas mayores y a los roles de las diferentes categorías del personal de apoyo.
- Anticipar las necesidades de otros profesionales; ajustarse a las acciones de los demás, y tener un conocimiento compartido de lo que debería ocurrir.
- Participar eficazmente y de forma respetuosa en la toma conjunta de decisiones con el equipo inter e intra-profesional intercambiando conocimientos, perspectivas, responsabilidades y voluntad de aprender juntos.
- Definir el objetivo y los componentes de una valoración interdisciplinaria e integral y el rol que tienen las disciplinas individuales en la realización e interpretación de una valoración exhaustiva.
- Contactar y / o consultar con cualquiera de los múltiples profesionales de los servicios sociales y de salud que trabajan con personas mayores para lograr resultados positivos.
- Demostrar un manejo eficaz y seguro, tanto verbal como por escrito, durante la transición a una situación diferente de la persona mayor, o durante una transición de la responsabilidad de los servicios y apoyo.
- Mantener y promover una cultura de compañerismo y respeto en las relaciones profesionales.

Outcome

Los profesionales de los servicios sociales y de salud trabajan conjuntamente de manera efectiva con otros profesionales para lograr unos buenos cuidados integrales y apoyo a las personas mayores y sus familias. Multi e intercooperación profesional con el fin de lograr un cuidado y apoyo óptimo para las personas mayores con el objetivo de optimizar su salud, bienestar y calidad de vida en múltiples ubicaciones.

6.2 Cuidado informal y apoyo

Rol: Colaborador

Competencia

Trabajar junto con la familia de las personas mayores, los cuidadores informales y su red social para fomentar los cuidados informales y apoyo apropiados.

Indicadores de resultado

- Trabajar de manera eficaz con la familia y los cuidadores informales basándose en el respeto y la igualdad.
- Instruir a los cuidadores informales sobre los cuidados instrumentales y emocionales de las personas mayores.
- Ayudar a los cuidadores informales a reducir sus niveles de estrés y a mantener su propia salud mental y física.
- Ayudar a los cuidadores informales a identificar, acceder y utilizar servicios especializados, servicios profesionales y grupos de apoyo que puedan ayudar con las responsabilidades del cuidado y la reducción de la carga del cuidador.

Resultado

Los profesionales trabajan eficazmente con el apoyo de la familia, los cuidadores informales y juntos proporcionan cuidados y apoyo a las personas mayores y sus familias.

7. Competencias del rol de Organizador

7.1 Planificar y coordinar la atención y los servicios

Rol: Organizador

Competencia

Planificar, organizar y coordinar la atención y los servicios que prestan los cuidadores formales e informales a través de diferentes organizaciones para proporcionar los mejores cuidados personalizados y apoyo a la persona mayor y su familia.

Indicadores de resultado

- Proporcionar manejo de los cuidados para acercar a las personas mayores y sus familias a los recursos y servicios y para llevar a cabo una planificación a largo plazo.
- Organizar y coordinar los cuidados proporcionados por los cuidadores informales y varias organizaciones de cuidados y servicios en torno a las personas mayores.
- Reconocer y respetar la variedad de necesidades de cuidado y apoyo, el aumento de la complejidad y el aumento de la utilización de los recursos sanitarios inherentes al cuidado de las personas mayores.
- Facilitar las transiciones seguras y efectivas a través de los niveles de cuidados y apoyo, incluyendo los servicios de agudos, la atención primaria y la atención a largo plazo (por ejemplo, hogar, asistencia diaria, cuidados paliativos, residencias de ancianos) para las personas mayores.
- Demostrar liderazgo en el equipo y capacidad en las reuniones.
- Contribuir a la calidad de la mejora y la seguridad de las personas mayores utilizando los mejores conocimientos disponibles y la práctica.
- Utilizar los recursos informáticos y otros datos para mejorar la calidad de los cuidados y los servicios para las personas mayores y sus familias.
- Priorizar, ejecutar las tareas en colaboración con los compañeros y tomar decisiones sistemáticas en la asignación de recursos sanitarios escasos. Asignar recursos para el cuidado y apoyo óptimo y apoyar a las personas mayores y sus familias.
- Servir de enlace con las disciplinas pertinentes para mantener y / o mejorar la organización, la dirección y la práctica profesional con el fin de garantizar un entorno seguro tanto para los profesionales como para las personas mayores.

Resultado

El cuidado y los servicios se planifican y se organizan sin problemas, incluso durante las transiciones. Las personas mayores reciben cuidados y apoyo personalizados teniendo en cuenta sus condiciones de salud y bienestar, la actividad social y las condiciones de su vivienda con el fin de optimizar su calidad de vida.

7.2 Programa de cuidados y servicios

Rol: Organizador

Competencia

Contribuir a la organización de los cuidados y los servicios existentes dentro de la región, que puedan ser ofrecidos a las personas mayores y sus familias. Tomar una actitud activa en el desarrollo, adaptación e implementación de acciones políticas a largo plazo relacionadas con los cuidados y servicios para las personas mayores a nivel nacional, regional, local o de organización.

Indicadores de resultado

- Identificar el impacto de las políticas, reglamentos y programas sobre las personas mayores, sus familias y cuidadores, especialmente en los grupos vulnerables de personas mayores.
- Identificar métodos de comunicación con las personas mayores y sus familias para asegurar la utilización apropiada de los servicios (por ejemplo, promoción de la salud, cuidados a largo plazo, salud mental). Esto incluye la comprensión de la diversidad de las actitudes de las personas mayores hacia la aceptación de los servicios.
- Identificar la necesidad de nuevos tipos de servicios para las personas mayores y sus familias y tomar la iniciativa de desarrollarlos.
- Participar activamente en el desarrollo, adaptación e implementación de acciones políticas a largo plazo a nivel nacional, regional, local o de organización.
- Integrar las teorías relevantes y conceptos- cuando sea posible, basados en la evidencia con el objetivo puesto en el bienestar y la calidad de vida de las personas mayores.
- Evaluar la eficacia de la práctica y los programas en el logro de los resultados esperados para las personas mayores.
- Aplicar la evaluación y los resultados de investigación para mejorar la práctica y los resultados del programa.
- Identificar la disponibilidad de recursos y sistemas de recursos para las personas mayores y sus familias.
- Identificar las principales fuentes de financiación para satisfacer las necesidades de las personas mayores.

Resultado

Los profesionales de los servicios de asistencial social y de salud influyen de manera óptima en el desarrollo de políticas a nivel local, regional y nacional para los mejores cuidados y servicios posibles para las personas mayores y sus familias, con el objetivo puesto en la salud, el bienestar y la calidad de vida.

8. Competencias del rol Defensor de la salud y el bienestar

8.1 Prevención y promoción de la salud colectiva

Rol: Defensor de la salud y el bienestar

Competencia

Defensor de la salud con, y en nombre de las personas mayores y sus familias, las comunidades y las organizaciones, para mejorar la salud y el bienestar y promover la capacidad de promoción de la salud.

Indicadores de resultado

- Utilizar estrategias y técnicas de defensa que reflejen los principios de la promoción de la salud.
- Participar e influir en los ejes clave para desarrollar y mantener las acciones de promoción de la salud.
- Dar a conocer e influir en la opinión pública con respecto a la salud y el bienestar de las cuestiones que afectan a las personas mayores.
- Defender a las personas mayores, sus familias y sus cuidadores respecto a las intervenciones y comportamientos.
- Promover el bienestar físico y mental, la actividad social, vivienda segura y cómoda y las condiciones de vida.
- Utilizar estrategias educativas para proporcionar a las personas mayores y sus familias información relacionada con la gestión del bienestar y la enfermedad (por ejemplo, enfermedad de Alzheimer, final de la vida).
- Utilizar los medios sociales con el propósito de promover la autosuficiencia, la codependencia y la calidad de vida de las personas mayores.

Resultado

Servir como defensor de las personas mayores, sus familias y cuidadores dentro de las comunidades y los diversos sistemas de asistencia sanitaria.

8.2 Mapa social y redes sociales

Role: Defensor de la salud y el bienestar

Competencia

Acceder y compartir información con las personas mayores, sus familias y sus cuidadores, en relación con el mapa social, los beneficios de salud, EL apoyo social y los programas públicos.

Indicadores de resultado

- Aumentar la transparencia y fortalecer las redes sociales alrededor de las personas mayores y sus familias.
- Iniciar la formación en redes sociales para las personas mayores cuando ésta sea insuficiente.
- Proporcionar un conocimiento sobre todos los organismos, organizaciones e instalaciones destinadas a promover la autosuficiencia, la codependencia y la calidad de vida de las personas mayores, y también permitir la cooperación con dichas autoridades.
- Proporcionar información a las personas mayores y sus familias / cuidadores acerca de la continuidad de los servicios de atención a largo plazo.
- Defender y organizar con los proveedores de servicios, organizaciones comunitarias, los políticos y la población las necesidades y los problemas del creciente envejecimiento de la población.

Resultado

Las personas mayores tienen información y acceso a las instalaciones adecuadas para su situación personal con el fin de aumentar su calidad de vida, teniendo en cuenta su estado de salud, apoyo social, y familiar.

9. Competencias del rol Académico

9.1 Experiencia

Rol: Académico

Competencia

Ampliar la experiencia profesional para su propia práctica profesional en relación con el trabajo con las personas mayores y sus familias. Difundir las nuevas y relevantes investigaciones basadas en la evidencia entre compañeros de profesión y otros profesionales de la salud y la asistencia social.

Indicadores de resultado

- Evaluar los procesos y los resultados del trabajo diario, compartiendo y comparando su trabajo con el de otros, y buscando activamente una retroalimentación en relación con la calidad de los servicios sociales y de salud para las personas mayores y sus familias.
- Utilizar múltiples formas de aprendizaje con el fin de lograr una mejora en cada rol (es decir, los 7 roles basados en CanMEDS).
- Aumentar su conocimiento, comprensión, y habilidades en el trabajo con personas mayores a través de la educación continua, entrenamiento, supervisión y consulta.
- Relacionar los conceptos y las teorías del envejecimiento biológico, psicológico y social a la práctica de la salud y el trabajo social y entender los efectos de cohorte y las experiencias generacionales en las personas mayores, los procesos normales de envejecimiento y la perspectiva del curso de la vida.
- Contribuir a la difusión y / o creación de conocimientos y prácticas aplicables a la salud y el bienestar de la población de edad avanzada.
- Reconocer cómo sus actitudes y creencias sobre el envejecimiento, sobre las personas de edad avanzada y sobre la diversidad pueden ser relevantes para la evaluación y tratamiento de las personas mayores, y hacer una consulta o aumentar la formación sobre estos temas cuando esté indicado.
- Identificar cualquier área con necesidades de información e iniciar, mediante investigaciones basadas en la evidencia, un servicio de información para las personas mayores y sus familias o cuidadores.
- Resumir y comunicar tanto a los profesionales como a la población, incluidas las personas mayores y sus familias, los resultados de los estudios pertinentes y los informes sobre el envejecimiento saludable y envejecimiento de la población.

Resultado

Como profesionales en continuo aprendizaje, los profesionales de la salud y atención social se esfuerzan para dominar su profesión y compartir sus conocimientos con el objetivo de mejorar la calidad de la atención y apoyo a las personas mayores y sus familias. Están capacitados para llevar a cabo una adecuada atención basada en la evidencia y un apoyo social a las personas mayores basado la mejor práctica y resultados de investigación.

9.2 Innovación en el cuidado y los servicios

Rol: Académico

Competencia

Interpretar los resultados basados en la evidencia de las investigaciones y contribuir al desarrollo del conocimiento y la investigación práctica en relación con la prestación de atención y apoyo a las personas mayores y sus familias. Implementar y aplicar nuevos conocimientos, protocolos, normas, procedimientos, tecnologías con el objetivo de promover la calidad, la eficiencia y la eficacia de la atención y los servicios prestados a las personas mayores y sus familias.

Indicadores de resultado

- Estar actualizado respecto a la literatura profesional correspondiente con el objetivo en la mejora de la atención y los servicios para las personas mayores y sus familias.
- Analizar los artículos de investigación en aspectos como la fiabilidad y validez.
- Cuando sea aplicable traducir los resultados de investigación y recomendaciones de la propia práctica para mejorar la atención y el apoyo para las personas mayores y sus familias.
- Analizar las innovaciones y adoptar las medidas adecuadas en la propia práctica.
- Desarrollar protocolos, normas y procedimientos en el contexto de la promoción de la calidad, la eficiencia y la eficacia de la atención prestada a las personas mayores basados en el conocimiento basado en la evidencia.
- Aplicar las innovaciones tecnológicas cuando sea adecuado y estén disponibles, y contribuir a la salud y el bienestar de las personas mayores y sus familias.
- Contribuir a, y llevar a cabo la investigación práctica.

Resultado

Actualización en la buena calidad de la atención y los servicios para las personas mayores y sus familias. Implementación de prácticas innovadoras basadas en la evidencia.

10. Competencias del rol Profesional

10.1 Ética profesional

Rol: Profesional

Competencia

Demostrar compromiso con las mejores prácticas para la salud y el bienestar de las personas mayores, sus familias y la sociedad a través de la adhesión a las normas éticas y la regulación profesional mostrando un nivel alto de comportamiento personal.

Indicadores de resultado

- Aplicar los principios éticos y legales a los complejos problemas que surgen en la atención y los servicios de las personas mayores.
- Cumplir con las leyes y políticas relacionadas con las personas mayores. Aplicar el conocimiento de los derechos de los pacientes en la práctica clínica profesional.
- Aplicar los principios éticos a las decisiones en nombre de todas las personas mayores, con especial atención a las personas con capacidad de decisión limitada. Esto incluye la autodeterminación de la persona mayor, las decisiones al final de la vida y los conflictos familiares.
- Respetar y promover el derecho de la persona mayor a la dignidad y la autodeterminación en el contexto de las preocupaciones de derecho y seguridad.
- Respetar la diversidad entre las personas mayores, las familias y los profesionales (por ejemplo, clase social, raza, etnia, género y orientación sexual) y entender cómo la diversidad se refiere a las variaciones en el proceso de envejecimiento.
- Respetar los valores culturales, espirituales y étnicos y las creencias de las personas mayores y sus familias.
- Reconocer y gestionar los conflictos de intereses.
- Reconocer y responder a las conductas poco profesionales y poco éticas de otros.

Resultado

Comportamientos profesionales y relaciones apropiadas con las personas mayores y sus familias en todos los aspectos de la práctica, reflejando honestidad, integridad, compromiso, compasión, respeto, el altruismo, respeto a la diversidad y mantenimiento de la confidencialidad.

10.2 Compromiso profesional y conciencia personal

Rol: Profesional

Competencia

Reflexionar sobre las propias acciones de uno y mejorar e innovar el propio comportamiento profesional hacia la más alta calidad de los cuidados y apoyo posible para las personas mayores y sus familias. Demostrar compromiso con la salud y el bienestar de las personas mayores y sus familias. Mostrar conciencia de la diversidad y las diferencias culturales.

Indicadores de resultado

- Demostrar un compromiso con los cuidados de alta calidad y el apoyo a las personas mayores y sus familias.
- Demostrar una actitud empática e de interés en la situación individual de la persona mayor.
- Identificar y evaluar los propios valores y prejuicios en relación con el envejecimiento y, si es necesario, tomar medidas para disipar los mitos sobre el envejecimiento.
- Mostrar conciencia de la diversidad y las diferencias culturales y la capacidad para trabajar con personas mayores de otras culturas con tacto y respeto y dentro de los límites de su propia profesión.
- Exponer la autoconciencia y gestionar eficazmente los factores que influyen en el bienestar personal y el resultado profesional.
- Reflexionar y evaluar críticamente su práctica profesional. El profesional está abierto a la retroalimentación, busca la retroalimentación y es capaz de cambiar en consecuencia el comportamiento.
- Demostrar responsabilidad a los pacientes, la sociedad y el profesional reconociendo y respondiendo a las expectativas sociales de la profesión.
- Llevar a cabo las tareas profesionales de las múltiples demandas que se requieren.

Resultado

Marco europeo de competencias básicas para profesionales que trabajan con las personas mayores en los servicios sociales y de salud

Profesionales de los servicios sociales y de salud comprometidos con conciencia de sí mismos y voluntad de aprender en su afán de contribuir a la salud y el bienestar de las personas mayores.