

Nombre: ..... D.N.I.: .....

## COPIA DEL PROGRAMA PRESENTADO CON LA COMUNICACIÓN DE ACUERDO ASISTENTES DOMICILIARIOS

### *Primer semestre (258 horas):*

#### **1. SERVICIOS SOCIALES.**

- El concepto de bienestar social.
- Los servicios sociales.
- Modelos de organización de los servicios sociales (I). Estudio comparativo entre los distintos países.
- Modelo de organización de los servicios sociales (II). El caso español.

#### **2. EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (S.A.D.).**

- Los servicios sociales comunitarios.
- El servicio de ayuda a domicilio (S.A.D.) (I).
- El servicio de ayuda a domicilio (II). Marco normativo.
- El servicio de ayuda a domicilio (III).

#### **3. LA HIGIENE**

- El auxiliar de ayuda a domicilio.
- La formación del auxiliar de hogar.
- Higiene (I). Higiene del hogar.
- Higiene (II). Aseo personal.
- Higiene (III). Higiene del usuario encamado.
- Higiene (IV). Higiene de la alimentación.

### *Segundo semestre (258 horas):*

#### **4. SALUD Y ENFERMEDAD**

- Salud y enfermedad.
- Enfermedades más frecuentes. Traumatismos mecánicos, físicos y químicos.
- Enfermedades más frecuentes. Cuidados de las heridas.
- Enfermedades más frecuentes. Enfermedades de los huesos y articulaciones.
- Enfermedades más frecuentes. Enfermedades de la piel.
- Enfermedades más frecuentes. Cuidado y prevención de úlceras.
- Enfermedades más frecuentes. Enfermedades de los aparatos circulatorio y respiratorio.

#### **5. TERCERA EDAD**

- La tercera edad.
- Cuidados básicos de enfermería geriátrica.
- Problemas de salud más frecuentes en la tercera edad.
- Transporte y movilización del usuario.
- Aspectos psicológicos de la tercera edad.

#### **6. COMUNICACIÓN**

- La comunicación.
- Técnicas de comunicación social. Animación sociocultural.
- La atención psicológica al usuario.
- El papel del auxiliar de hogar en la comunicación.

### *Tercer semestre (156 horas):*

#### **7. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL**

- La comunicación.
- Importancia de la comunicación.
- Los obstáculos de la comunicación.
- Bloqueos en la comunicación.
- Tipos de comunicación en la empresa.
- La calidad en el trato.
- Cómo empatizar.
- La comunicación no verbal.

#### **8. LA RECEPCIÓN AL PÚBLICO**

- Conceptos generales.
- Imagen de empresa e imagen de marca.
- Objetivos de las relaciones públicas.
- Bienes sociales y bienes económicos.
- Calidad y servicio.
- Contacto cliente-profesional.
- Calidad en el trato al cliente.
- El concepto de calidad.

#### **9. MÉTODOS PARA CONOCER AL CLIENTE**

- Clasificación de clientes.
- Clasificación psicológica de usuarios.
- Conocimiento psicológico del usuario.
- Preparación mental para el diálogo.
- Tipología de usuarios.

### *Cuarto semestre (156 horas):*

#### **10. ACOGIDA TELEFÓNICA**

- Imagen de la empresa y uso del teléfono.
- Preparación de una conversación telefónica.
- Cómo hablar por teléfono.
- Práctica y uso del teléfono.
- Perfil de la persona que utiliza el teléfono.
- El comportamiento ante nuestro cliente.
- Síntesis. Teléfono emisor-receptor.

#### **11. DIFERENCIA ENTRE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

- Conceptos.
- Las objeciones.
- Algunos métodos de refutación.
- Algunas normas para resolver objeciones.

#### **12. ORGANIZACIÓN DE GRUPOS**

- Estructura del grupo.
- Las técnicas sociométricas.