



Recomendaciones políticas

Sector de la atención social

Estrategias y contenidos clave en materia de competencias digitales para la hibridación de puestos de trabajo en el sector de la atención social

CONTEXTO

El presente documento contiene un conjunto de recomendaciones políticas sobre el sector de la atención social, obtenidas como resultado de los talleres llevados a cabo por el grupo de trabajo responsable de analizar dicho sector en las siguientes regiones: Reino Unido, Italia, Rumanía y el País Vasco (España).

Frente al cambio tecnológico y el impacto de la crisis del COVID 19 tanto en los empleos como en las condiciones del mercado laboral, se considera que el desarrollo y la formación de habilidades digitales serán cruciales para la retención del empleo.

Los talleres se llevaron a cabo con diferentes “grupos de trabajo de Triple Hélice” formados por: agentes empresariales, representantes de organizaciones educativas, sindicatos e instituciones culturales, asociaciones y responsables políticos /gobiernos locales. El objetivo común de los mismos fue identificar oportunidades, necesidades y riesgos de la transformación digital, así como las competencias digitales clave y propuestas para promover la formación dentro del grupo objetivo.

Con base en la información recopilada en las regiones arriba mencionados, se han elaborado recomendaciones y estrategias a nivel sectorial para la Unión Europea (UE) para satisfacer mejor tanto las necesidades de habilidades digitales de los empleados, como las necesidades de los empleadores en el sector de la atención social Europa.

DESAFÍOS

El estallido de la pandemia COVID 19 ha cambiado Europa y el mundo en muy poco tiempo de forma fundamental, siendo el sector de la atención social uno de los sectores más afectados negativamente. Abordar los desafíos asociados con este hecho ha puesto cada vez más de relieve la importancia de la transformación digital y su diseño en este sector.

Los análisis han demostrado claramente que el sector de la atención social no es actualmente uno de los sectores más digitalizados. Los obstáculos para la digitalización incluyen: bajos niveles de

habilidades digitales entre el personal; falta de comprensión de la importancia de las tecnologías digitales y de cómo podrían ser usados en el sector; así como la falta de oportunidades de formación.

Como muchos otros sectores e industrias, el sector de la atención social está también influenciado por el creciente impacto de las tecnologías digitales. La tecnología digital se ha desarrollado e introducido para comunicar, almacenar e intercambiar información, pero también para crear nuevos marcos para los procesos de aprendizaje. Para el sector de la atención social, esto crea nuevas oportunidades en el futuro para:

- hacer que la atención social sea más eficiente,
- facilitar a obtener un mayor control a las personas con necesidades de atención y apoyo,
- diseñar formas de apoyo totalmente nuevas y alternativas,
- crear nuevos tipos de servicios o la diversificación de servicios.

La pandemia tendrá un impacto duradero en la forma en la que vivimos y trabajamos, y llega en un momento en el que Europa está experimentando un profundo cambio demográfico y social. En las próximas décadas, aumentará la proporción y el número de personas mayores en la UE. Hoy, el 20% de la población tiene más de 65 años y para el 2070 será el 30%. Se espera que la proporción de personas mayores de 80 años aumente más que el doble para 2070 (hasta un 13%). Se espera que la cantidad de personas que potencialmente necesiten cuidados de larga duración en la UE aumente de 19,5 millones en 2016 a 23,6 millones en 2030 y 30,5 millones en 2050.

El envejecimiento de la población y el aumento de la esperanza de vida aumentarán la demanda general de servicios de salud y cuidados a largo plazo¹. Esto está vinculado a otros desafíos que cambiarán el sistema actual de servicios sociales y de cuidados. Esto incluye:

- una proporción creciente de cuidados a domicilio,
- avance del envejecimiento activo; cambios en los patrones de consumo y vida,
- mayor demanda de salud, bienestar y envejecimiento saludable. Transformación de la oferta de salud y bienestar,
- cambios en las interacciones entre profesionales y pacientes, por ejemplo: aumento de la atención no presencial, medicina preventiva, telemedicina, smartphones y biosensores para diagnóstico y seguimiento,
- aumento de la demanda de profesionales de cuidados cualificados.

Las tecnologías digitales se consideran cada vez más importantes para respaldar estos cambios. En el futuro, la asistencia digital se convertirá en un elemento de prevención, cuidado, apoyo y rehabilitación. Ya hoy en día, gran parte de las actividades de documentación se realiza digitalmente. De este modo también cambia el rol profesional de la persona cuidadora. El rápido desarrollo hacia la digitalización de las profesiones en el sector de la atención social requiere profundizar en las medidas de apoyo necesarias para la innovación de procesos y servicios, tanto en los centros de hospitalización como en la atención domiciliaria.

Las habilidades digitales son necesarias para garantizar que las personas que necesitan cuidados, sus cuidadores/as y los cuidadores/as profesionales utilicen las opciones digitales con confianza y

¹https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/new-push-european-democracy/impact-demographic-change-europe_en

seguridad, y para obtener un valor añadido notable. Esto incluye, ante todo, la adquisición de nuevas competencias profesionales a través de procesos de formación continua.

Son precisamente estas actividades las que deberían ayudar a reducir las brechas y áreas problemáticas actuales. Entre otras cosas, se observa de forma frecuente que el desarrollo de competencias digitales no es una parte explícita de la cualificación profesional y la formación profesional, y que ni siquiera forma parte de las descripciones de los puestos de trabajo. También existe la necesidad de desarrollar una mentalidad digital entre las personas empleadas y gerentes dentro de las organizaciones. La necesidad de un programa educativo de alfabetización digital incluye la necesidad de capacitar al personal de enfermería y al personal de cuidados en el uso de dispositivos digitales y en el uso de información digital sobre los pacientes. Se deben definir y diseñar unas condiciones marco para este propósito.

COMPETENCIAS DIGITALES EN EL SECTOR

En los distintos talleres, uno de los focos fue obtener información sobre las habilidades digitales que los participantes consideraban importantes para las personas profesionales del sector de la atención social de cara a futuro y las brechas existentes actualmente. Sobre esta base, se pueden desarrollar recomendaciones sobre cómo diseñar futuras medidas de apoyo para promover sistemáticamente el desarrollo de habilidades digitales.

En general, queda claro que para el trabajo diario se requieren las habilidades digitales básicas. Estos se pueden resumir como habilidades de alfabetización de datos, habilidades de comunicación y colaboración o habilidades de creación de contenido digital. Estos incluyen entre otros:

- Uso de ordenador,
- Uso de correo electrónico,
- Uso de Microsoft Office suite o programas,
- Uso de principales buscadores de Internet,
- Uso de redes sociales (incluyendo WhatsApp),
- Uso de herramientas de comunicación en línea (Zoom, Google Meet),
- Introducir información en una tableta/ordenador,
- Uso de aplicaciones específicas para controlar la salud del cliente.

Desde una perspectiva de procesos, estas habilidades digitales básicas están destinadas principalmente a respaldar las actividades típicas de cuidados diarios. Por ejemplo:

- habilidades valoradas en las actividades de cuidados a domicilio
- coordinación con supervisores y compañeros de trabajo,
- comunicaciones entre clientes y familias,
- seguimiento diario de las condiciones de salud del paciente.

Se incluyen también los desarrollos futuros asociados con el avance de la digitalización en el sector de la atención social y que, por lo tanto, tienen influencia en las competencias digitales necesarias. Estos pueden ser diversos y, por lo tanto, deben ser tratados como sugerencia a incluir en los programas y planes de estudio de formación. Los ejemplos son:

- utilizar herramientas relacionadas con la seguridad del usuario,
- utilizar herramientas de comunicación y gestión,
- conocimiento del uso de dispositivos y aplicaciones para la teleasistencia remota,
- utilizar herramientas de "Smart Homes",

- realizar compras online, concertar citas online, etc.,
- Alfabetización informática a nivel de usuario: saber hacer registros, conocer sistemas informáticos,
- Altas habilidades en la creación de soluciones a problemas, aplicadas al entorno digital.

RECOMENDACIONES

Partiendo de los desafíos y necesidades identificados, se han elaborado algunas recomendaciones para apoyar tanto la transformación digital del sector de la atención social, como el desarrollo de competencias y habilidades digitales individuales a nivel europeo.

Profesionalización del sector

El acceso a la formación en atención sanitaria y enfermería difiere considerablemente en los diferentes países de Europa. Luxemburgo, Austria y Alemania, por ejemplo, tienen los requisitos de admisión más bajos para la formación en atención sanitaria y enfermería. Los otros 24 miembros de la UE exigen doce años de escolaridad como condición para la formación en enfermería. Los profesionales de cuidados también realizan cursos de formación académica en estos países.

Ya sea en la formación académica o en la formación profesional, será importante integrar la adquisición de competencias digitales en los planes de estudio de la formación de las personas que vayan a asumir tareas profesionales de cuidados.

Una necesidad crucial es la descripción explícita de las competencias específicas (competencias TIC) de información y comunicación de la profesión, relacionadas con las tecnologías de atención innovadoras. La creciente fusión entre la tecnología y los cuidados de enfermería cambiará de forma permanente la enfermería profesional. La profesión debe hacer frente a estos desarrollos para afrontar adecuadamente los retos futuros en varios niveles. Las bases deben estar sentados ya en la formación de enfermeros/as y continuar a lo largo de todo el desarrollo profesional (posterior). Para que esto tenga éxito, los temas de tecnología y digitalización deben tener mucha más consideración en las diferentes áreas de competencias de la formación. Además, una implementación vinculante del contenido tecnológico anclado explícitamente en la enseñanza es indispensable para crear una base de conocimiento uniforme entre todos los graduados.

Otro campo de acción para mejorar la profesionalización del sector de la atención social es la situación de las personas trabajadoras de cuidados con relaciones laborales inseguras y frágiles, que a menudo están poco calificadas o trabajan a tiempo parcial o, en muchas ocasiones, tienen también antecedentes migratorios. Es precisamente en este ámbito donde se deben encontrar formas de mejorar las condiciones de trabajo, incluso a través de la capacitación digital. Como ejemplos de este tema se describen las propuestas realizadas para cuidadores/as a domicilio en los talleres del Grupo Triple Hélice celebrados en el País Vasco:

Si este colectivo, debido a su carga de trabajo o a sus responsabilidades familiares, suele tener especial dificultad para acceder a la formación reglada necesaria para obtener la cualificación que le permite trabajar como cuidador o cuidadora, lo mismo ocurrirá para acceder a cualquier acción formativa complementaria sobre competencias digitales. Por lo tanto, para adquirir habilidades digitales en el sector de la atención social es necesario:

- Revisar de forma general y exhaustiva la oferta formativa actual que se ofrece en competencias digitales.
- Mejorar y actualizar contenidos al grupo de cuidadores/as.

- Crear itinerarios formativos que aborden situaciones particulares en forma de “Proyectos Singulares”, proyectos ad-hoc con horarios flexibles y una metodología diferente a la estándar.
- Impulsar esta formación complementaria en competencias digitales recomendando encarecidamente la realización de estos cursos.
- Sensibilizar a los usuarios y a sus familiares para que el cuidador/a pueda asistir a los cursos de formación.

Creación de oportunidades de formación en el lugar de trabajo - Necesidad de una arquitectura de aprendizaje orientada a las competencias

Las cualificaciones también están sujetas a los procesos de cambio actuales en el contexto de la digitalización y deben respaldar el aprendizaje autoorganizado y permitir el desarrollo de competencias para ayudar a dar forma a la transformación digital. También deben tener en cuenta en sus conceptos, la creciente necesidad de la comunicación digital y los procesos de colaboración en la vida laboral cotidiana. Tales procesos de aprendizaje contemporáneos se pueden encontrar en los conceptos actuales de cualificación profesional, pero en otros contextos de aprendizaje empresarial a menudo reciben todavía muy poca consideración.

El aprendizaje en el lugar de trabajo está reemplazando la formación y los cursos clásicos que fueron la norma durante mucho tiempo en muchas organizaciones. Las actividades de cuidados requieren mucho tiempo. Del mismo modo, en muchas instalaciones hospitalarias, así como en la atención domiciliaria, la dotación de personal suele ser muy crítica. Por lo tanto, los formatos clásicos de formación no son a menudo la mejor opción para el personal de cuidados. Especialmente con respecto a la construcción de competencias digitales, el aprendizaje a través del trabajo ofrece más oportunidades para reaccionar rápida y efectivamente a los nuevos desarrollos o innovaciones tecnológicas. La formación debe planificarse para ofrecer experiencia y orientación sobre las habilidades digitales que realmente se necesitan en el lugar de trabajo. Actualmente, la mayoría de los empleados/as carecen de habilidades digitales básicas. Por lo tanto, la base de la formación debería centrarse primero en estas categorías de habilidades.

Es posible adoptar un enfoque de umbral bajo y basar el desarrollo de formatos de capacitación en aquellas herramientas digitales que los profesionales de cuidados utilizan actualmente. Las discusiones en el Reino Unido mostraron que el 80% de los encuestados usa teléfonos móviles, el 75% usa ordenadores y alrededor del 35% usa iPads.

Otra opción puede ser establecer un espacio en los lugares de trabajo (por ejemplo, áreas residenciales, hospitalares, etc.) destinado a estaciones de aprendizaje que estén activas durante ciertos períodos de tiempo para que los trabajadores puedan planificar sus actividades en consecuencia. Otra forma puede ser a través del aprendizaje social combinado, por ejemplo. Los escenarios muestran diferentes formas de entrelazar las fases presencial y online que, según las necesidades de aprendizaje y el grupo objetivo, tienen sentido para lograr los objetivos de aprendizaje previstos. El aprendizaje social combinado cuenta con el aspecto importante del intercambio y la cooperación (colegiales) en el marco de los procesos de aprendizaje y, por lo tanto, también asegura la conexión con la práctica laboral de los alumnos.

Desarrollo de programas para cualificación adicional

La digitalización avanza en todos los ámbitos laborales, incluidas las profesiones de enfermería. La robótica, los sistemas robóticos, las tecnologías de asistencia, las herramientas de salud electrónica y

los productos de telemedicina se están integrando cada vez más en la atención médica y la enfermería. La digitalización en el sector de la atención social, con sus nuevas tecnologías, puede ofrecer un valor añadido a los profesionales sanitarios y a quienes necesitan cuidados, pero también requiere competencias adicionales, que aún no se tienen suficientemente en cuenta en la educación de cuidados y la formación continua.

La educación y la formación continua deben ser una parte integral de los centros de cuidados para mantener y ampliar las cualificaciones profesionales del personal y garantizar el cumplimiento de las directrices y normas vigentes.

El desarrollo de programas de cualificación puede tener también lugar a través de la cooperación regional, que podría acompañar al proceso a más largo plazo. Se trataría de establecer un grupo de trabajo en el que participen autoridades públicas, instituciones de formación y empresas para revisar constantemente la evolución del mundo digital en el sector de la atención social con el fin de mantener actualizados los cursos de habilidades digitales.

Medidas para promover la gestión del cambio y la cultura de la innovación

Durante el análisis, se argumentó en muchos casos que existe la necesidad de abrir más y sensibilizar a diferentes grupos objetivo dentro del sector sobre el tema y la importancia de desarrollar habilidades digitales.

Los resultados han dejado claro que, en general, hay una falta de oportunidades de formación para el personal de cuidados y que tanto esta falta, como la necesidad de autodesarrollo, son reconocidas por ellos mismos. Sin embargo, muchos empleadores no reconocen la necesidad de promover las habilidades digitales. A menudo, esto se puede ver especialmente en instituciones privadas más pequeñas. En este sentido, los puntos de partida potenciales son:

- Construir un enfoque de abajo hacia arriba: estructurar futuras actividades de aprendizaje y formación en función de las necesidades actuales y las necesidades de formación del personal de cuidados.
- Aprendizaje colegiado (por ejemplo, intergeneracional).
- Desarrollo de cursos estatales o asociativos para sensibilizar a los ejecutivos sobre la transformación digital y las necesidades de cualificación resultantes, y para desarrollar una red interna y externa de intercambio de conocimientos y prácticas.

Sobre el proyecto Acsol

2020-1-ES01-KA226-VET-096242

Título del proyecto: Adquisición de competencias a prueba de crisis a través del aprendizaje on-line

Duración del proyecto: 01.05.2021 – 30.04.2023

Página web del proyecto: <https://www.lanbide.euskadi.eus/erasmus+/-acsol/>

Socios del proyecto