

G1	J. Servicio/Sección Trabajo Social	
Código	Nombre Competencia/Comportamientos nivel de competencia (1/2)	
C 1	Identificación y compromiso con la misión, los valores y los objetivos de la Organización	
	<ul style="list-style-type: none"> - Promueve iniciativas y actuaciones que contribuyen a reforzar la cohesión y las sinergias entre áreas y colectivos del SERMAS. - Es un referente dentro de su equipo por su compromiso con la misión y los valores del SERMAS y de su organización a medio y largo plazo. 	
C 2	Mentalidad de Servicio	
	<ul style="list-style-type: none"> - Adopta una actitud de aprendizaje y mejora continua cuando se detectan errores o incidencias en la prestación del servicio al paciente. - Analiza las dificultades y las reclamaciones de los pacientes que tienen que ver con su ámbito de actuación y propone alternativas que puedan darles solución efectiva. - Actúa como referente respecto a los valores y las actitudes que son ejemplo de mentalidad de servicio. 	
C 3	Trabajo en equipo	
	<ul style="list-style-type: none"> - Apoya y potencia el trabajo de sus compañeros, contribuyendo con su conocimiento y experiencia a crear un entorno laboral orientado al aprendizaje y la mejora, pero respetando siempre la autonomía de actuación de cada profesional y cada equipo. - Construye y mantiene relaciones de confianza y colaboración que refuerzan el compromiso y el sentimiento de pertenencia de todos los profesionales con los que colabora, y sabe anteponer las necesidades de la organización sobre el grupo. 	
C 4	Liderazgo	
	<ul style="list-style-type: none"> - Facilita la creación de un propósito y unos valores compartidos dentro de los grupos y proporciona soporte en el día a día para su consolidación. Contribuye a establecer y transmitir estándares de excelencia dentro de la Organización.. - Dedicar tiempo y esfuerzo a la innovación y a mejorar las capacidades de sus colegas y compañeros. - Toma decisiones orientadas a resultados y las revisa de forma crítica para mejorar. 	
C 5	Integridad y respeto	
	<ul style="list-style-type: none"> - Considera que actuar de forma ética es innegociable incluso en situaciones de presión. - Da ejemplo con su conducta de la cultura de integridad y respeto que promueve en la Organización, especialmente entre colaboradores y subordinados. - Actúa de manera directiva para mantener y potenciar un clima de respeto y una actuación íntegra en todos los niveles de la organización. - Toma decisiones y establece prioridades que apoyan y refuerzan la estrategia de seguridad del paciente. 	

G1	J. Servicio/Sección Trabajo Social	
Código	Nombre Competencia/Comportamientos nivel de competencia (2/2)	
C 6	Comunicarse con eficacia	
	<ul style="list-style-type: none"> - Colabora en la comunicación de la organización con el resto del sistema, los pacientes, su entorno y la población. - Aprovecha el potencial de los canales de comunicación con los que cuenta la organización. - Fomenta hábitos de escucha activa, feedback y participación en el equipo y con ello contribuye a fortalecer la implicación y el rendimiento de sus integrantes. 	
C 7	Responsabilidad social	
	<ul style="list-style-type: none"> - Identifica oportunidades de mejora en la gestión de los recursos y de la información en su organización que refuercen los objetivos de buen gobierno, transparencia y sostenibilidad del sistema. - Promueve iniciativas de colaboración con otras organizaciones e instituciones de la sociedad para ampliar e intensificar la capacidad de respuesta a las necesidades sociales de salud y bienestar. - Impulsa y es referente en la creación y difusión del conocimiento en su ámbito de especialización. 	
C 8	Escuchar, conocer y entender al paciente y a su entorno	
	<ul style="list-style-type: none"> - Promueve y apoya todo tipo de iniciativas y mejoras que potencien la capacidad organizativa para conocer y entender mejor al paciente y a su entorno. - Hace posible la cercanía y la inmediatez en la relación con los pacientes y su problemática desde su nivel de responsabilidad. - Interviene en los conflictos que surgen entre los profesionales y los pacientes armonizando las perspectivas y necesidades respectivas. 	
C 9	Humanizar la atención y el cuidado	
	<ul style="list-style-type: none"> - Concibe al paciente desde una óptica integral y no sólo sanitaria, considerando todos aquellos aspectos que como persona son relevantes a la hora de su atención y cuidados. - Lidera y participa en las iniciativas que contribuyen a mejorar la experiencia del paciente. - Identifica oportunidades de mejora que ayuden a dignificar y humanizar la atención y la asistencia al paciente, las traslada y colabora en su implantación. 	
C 10	Facilitar la participación y respetar la autonomía del paciente	
	<ul style="list-style-type: none"> - Lidera y colabora en iniciativas internas y/o institucionales que canalizan la demanda social de una mayor participación y autonomía del paciente. - Participa en la creación o redefinición de protocolos y procesos que aseguren, promuevan o potencien la participación y la autonomía del paciente. 	
C 11	Mejorar en beneficio de la Sociedad	
	<ul style="list-style-type: none"> - Establece objetivos realistas de desarrollo profesional que permitan una evolución continuada de su capacidad de respuesta a las necesidades presentes y futuras de los pacientes y de la sociedad en materia de salud. - Entiende que los cambios sociales o tecnológicos son consustanciales, no sólo sobrevenidos, en su labor y adopta una actitud de colaboración y participación en su implantación. - Se preocupa por conocer buenas prácticas y buscar alternativas para hacer más eficiente su tarea y la de su equipo. 	
C 12	Autocontrol y resistencia al estrés	
	<ul style="list-style-type: none"> - Mantiene un desempeño estable de su actividad en situaciones que en general, se caracterizan por una gravedad o complejidad muy alta, frecuencia cotidiana y por proceder de múltiples fuentes de presión, tanto internas como externas. - Conoce y aplica de forma efectiva diversas técnicas de afrontamiento del estrés. - Actúa con dominio de la situación, pero sin caer en el hermetismo, la despersonalización o el cinismo. 	