

**TELEASSISTÈNCIA (10 sessions presencials obligatòries)
EIVISSA (IES ALGARB)**

Sessió	Data	Horari	Breu descripció de la pràctica
1 (2 sessions)	14/04/2021	15:30-17:20	Pràctica 1 . La gestió de les trucades sortints del centre d'atenció. (Activitats 1 i 2) - 2 hores. UT 3. La gestió de trucades sortints del centre d'atenció.
2 (2 sessions)	21/04/2021	15:30-17:20	Pràctica 1 . La gestió de les trucades sortints del centre d'atenció. (Activitats 1 i 2) - 1 hora. UT 3. La gestió de trucades sortints del centre d'atenció. Pràctica 2 . L'atenció i la gestió de les trucades entrants (I) - 1 hora. UT 4. La gestió de trucades entrants
3 (2 sessions)	28/04/2021	15:30-17:20	Pràctica 2 . L'atenció i la gestió de les trucades entrants (I) - 2 hores. UT 4. La gestió de trucades entrants
4 (2 sessions)	05/05/2021	15:30-17:20	Pràctica 3 . L'atenció i la gestió de les trucades entrants (II) - 4 hores. UT 4. La gestió de trucades entrants
5 (2 sessions)	12/05/2021	15:30-17:20	Prova d'avaluació de les pràctiques

Pràctica 1. La gestió de les trucades sortints del centre d'atenció. (Activitats 1 i 2) - 3 hores.

UT 3. La gestió de trucades sortints del centre d'atenció.

a. Objectius.

- Aplicar procediments de gestió de les trucades sortints utilitzant aplicacions informàtiques i eines telemàtiques.
- Identificar i diferenciar els diferents tipus de trucades que s'emeten des del centre d'atenció.
- Aprendre a gestionar i executar els diferents tipus d'agenda.

b. Continguts.

- La gestió de les trucades sortints.
- Trucades sortints no planificades.
- Trucades sortints planificades o agendes.
- Habilitats de comunicació en teleassistència.

c. Activitats.

- **Activitat 1**
 - Explicació: la pràctica s'inicia amb una explicació dels continguts del que són les trucades sortints, especialment les agendes) i es fa l'activitat 1 i 2 de l'Annex 1
 -
- **Activitat 2**
 - Explicació: Realització de simulacions *en parelles seguint el protocol d'agendes (Annex 1)
 - *Les simulacions es realitzen per parelles, si és possible. Cada membre de la parella representa el paper d'operador i d'usuari de manera rotativa. De manera que cada un d'ells fa d'operador almenys en dues ocasions. Si el nombre d'alumnes és imparell el professor farà d'usuari i seleccionarà els supòsits.
 - Persona gran amb problemes lleus de memòria que pren medicació.
 - Persona que torna a casa a passar la convalescència, després d'un llarg període d'internament hospitalari per fractura de maluc.
 - Persona de constitució fràgil, amb tendència a deshidratar-se a l'estiu.
 - Persona que té una cuidadora tota la setmana, però passa sola els caps de setmana.

d. Durada.

- Activitat 1: 1 hora
- Activitat 2: 2 hores

e. Avaluació.

Criteris d'avaluació.

- **Activitat 1. (1 hores)**
 - Assistència i realització d'activitat 1 i 2 (Annex 1) correctament: 0.25
- **Activitat 2. (2 hores)**
 - S'ha accedit a l'aplicació informàtica mitjançant la contrasenya assignada: 0.25
 - S'han seleccionat correctament l'agenda que correspon a la necessitat en les dues simulacions: 0.5
 - S'ha aplicat el protocol de presentació personalitzat de manera correcta en les dues simulacions: 0.5
 - S'han aplicat pautes de comunicació en funció del tipus de persona usuària en les dues simulacions: 0.5
 - S'ha ajustat la conversa a l'objectiu de l'agenda i s'han executat correctament en les dues simulacions: 0.5
 - S'han seguit els protocols establerts per al comiat en les dues simulacions: 0.5

f. Materials i recursos.

- Annex 1.
- Ordinadors teleassistència.

Pràctica 2. L'atenció i la gestió de les trucades entrants (I) - 3 hores.

UT 4. La gestió de trucades entrants

a. Objectius.

- 1. Identificar els diferents tipus de trucades entrants.
- 2. Descriure i aplicar els protocols a activar segons el tipus de trucada rebuda.
- 3. Gestionar les diferents trucades.

b. Continguts. (Annex 2)

- L'atenció de trucades des del centre d'atenció.
- Protocols d'atenció de trucades entrants.

c. Activitats.

- **Activitat 1**
 - Explicació: la sessió s'iniciarà amb l'explicació de l'annex 2 i 3.
- **Activitat 2**
 - Explicació: es realitzarà l'activitat 1 de l'annex 2.
- **Activitat 3**
 - Explicació: realització de simulacions en parelles seguint els protocols (Annex 3).
Cada alumne/a ha de fer les dues simulacions:
 - Alarma per comunicació d'absència. (Dona o home major que marxa 15 dies de vacances a casa de la seva filla)
 - Alarma per emergència sanitària. (Home o dona major que cau a casa seva, s'ha fet bastant de mal i no es pot aixecar. No tenim custòdia de claus i la persona de contacte no hi pot anar abans que el 061).

d. Durada:

- Activitat 1: 1/2 hora
- Activitat 2: 1/2 hora
- Activitat 3: 2 hores

e. Avaluació:

Criteris d'avaluació.

- Activitat 1. (1/2 hora)
 - Assistència: 0.25
- Activitat 2. (1/2 hora)
 - Realització de l'activitat 1 de l'annex 2 correctament: 0.25
- Activitat 3. (2 hores)

Per a cada una de les simulacions:

- S'han seguit els protocols establerts per a la recepció de la trucada (0.5 cada simulació).
- S'han utilitzat les habilitats socials correctament (0.25 cada simulació).
- S'han recollit les dades importants o s'han posat en marxa els recursos adequats per respondre a la demanda plantejada (0.25 cada simulació).
- S'han seguit els protocols establerts per al comiat (0.25 cada simulació).

f. Materials i recursos.

- Annex 2 i 3.
- Ordinadors teleassistència.

Pràctica 3. L'atenció i la gestió de les trucades entrants (II) - 4 hores.

UT 4. La gestió de trucades entrants

a. Objectius.

- 1. Identificar els diferents tipus de trucades entrants.
- 2. Descriure i aplicar els protocols a activar segons el tipus de trucada rebuda.
- 3. Gestionar les diferents trucades.

b. Continguts. (Annex 2)

- L'atenció de trucades des del centre d'atenció.
- Protocols d'atenció de trucades entrants.

c. Activitats.

● **Activitat 1**

- Explicació: la sessió s'iniciarà amb la revisió dels coneixements previs dels alumnes sobre el que es treballarà a la pràctica (l' aplicat a la pràctica 2).

● **Activitat 2**

- Explicació: realització de simulacions en parelles (cada membre de la parella en realitzarà al menys una).
 - Alarma per emergència social. (Dona o home major que està molt preocupat perquè el seu fill ha arribat a casa begut i agressiu, ara és al bany)
 - Alarma per emergència psicosocial. (Home o dona major que està molt preocupat perquè ha sentit a les seves filles parlant i pensa que el volen ingressar a una residència).

d. Durada:

- Activitat 1: 15 minuts
- Activitat 2: 2 hores 45 minuts

e. Avaluació:

Criteris d'avaluació.

- **Activitat 1. (15 minuts)**
 - Assistència
- **Activitat 2. (2 hores 45 minuts)**
 - S'ha considerat la importància de respectar les opinions, decisions de la persona usuària i la confidencialitat. (0.5)
 - S'ha seguit el protocol de manera adequada. (0.5)
 - S'ha proporcionat un tracte personalitzat. (0.5)
 - S'han utilitzat estratègies facilitadores de la comunicació. (0.5)
 - S'han posat en marxa els recursos adequats per respondre a la demanda plantejada. (0.5)
 - S'han seguit els protocols establerts per al comiat. (0.5)

f. Materials i recursos.

- Annex 2 i 3.
- Ordinadors teleassistència.