

# PROGRAMA PASSAREL-LES CAP A L'OCUPACIÓ I LA INCLUSIÓ

## ITINERARI GESTIÓ DE TRUCADES DE TELEASSISTÈNCIA

### OBJECTIUS GENERALS

Millorar l'ocupabilitat i incrementar les possibilitats reals d'inserció laboral en el sector a partir d'un conjunt d'accions articulades que s'iniciïn amb una orientació professional en funció dels requisits demandats en el sector de Serveis a les persones en general i en **Gestió de trucades de teleassistència** en particular, i en funció de les expectatives i interessos professionals de les persones participants

### OBJECTIUS ESPECÍFICS

Formar a les persones participants per a la correcta realització de la tasca de rebre, emetre i gestionar les trucades per a prestar el servei de teleassistència, manejant les eines telemàtiques, tècniques d'atenció telefònica i habilitats psicosocials i de treball en equip, donant resposta a les necessitats i demandes de les persones usuàries i mobilitzant els recursos necessaris si escau, garantint en tot moment la qualitat del servei, el tracte personalitzat i la confidencialitat de la informació.

Realitzar les pràctiques professionals relacionades amb el certificat de professionalitat de Gestió de trucades de teleassistència

Promoure el desenvolupament de competències transversals per a dotar a les persones participants dels coneixements necessaris sobre les tècniques, eines i estratègies per a la cerca d'ocupació autònoma i eficient, utilitzant metodologies que promoguin la reflexió, l'autoconeixement individual i el desenvolupament personal que permetin millorar les perspectives d'ocupabilitat dels i les participants

### PERFIL I REQUERIMENTS D'ENTRADA

Persones en situació de desocupació i inscrites com a demandants d'ocupació al SOC.  
Persones residents a Barcelona ciutat.

#### A més cal formar part d'algun dels següents grup amb especials dificultats d'inserció laboral:

- Persones aturades de llarga durada (mínim 1 any en situació de desocupació)
- Persones majors de 55 anys
- Persones amb discapacitat reconeguda igual o superior al 33%
- Persones Immigrants i/o demandants d'asil
- Minories ètniques i comunitats marginades
- Persones perceptores de Salaris Socials
- Persones en situació de vulnerabilitat acreditada per informe dels Serveis Socials
- Víctimes de violència de gènere o de discriminació
- Persones recluses o exrecluses
- Persones sense llar
- Membres de famílies monoparentals

### OCUPACIONS O LLOCS DE TREBALL RELACIONATS

- Operador/a de teleassistència
- Teleoperador/a de teleassistència

### CONTINGUTS / TEMPORALITZACIÓ DE L'ITINERARI FORMATIU

#### GESTIÓ DE TRUCADES DE TELEASSISTÈNCIA (230 h)

- MF1423\_2: Atenció i gestió de trucades entrants en un servei de teleassistència (90 h)
- MF1424\_2: Emissió i gestió de trucades sortints en un servei de teleassistència (60 h)
- MF1425\_2: Maneig d'eines, tècniques i habilitats per a la prestació d'un servei de teleassistència (80 h)

#### MP0416: Mòdul de pràctiques professionals no laborals (80 h)

#### FORMACIÓ TRANSVERSAL (12 h)

- Igualtat d'oportunitats entre dones i homes
- Igualtat de tracte i no discriminació
- Desenvolupament sostenible i cura i respecte al Medi Ambient

#### FORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA (30 h)

- Mòdul sociolaboral (5 h)
- Tècniques i estratègies de cerca d'ocupació (10 h)
- Competències clau (5 h)
- Espai d'activació per a l'ocupació (10 h)

#### SEGUIMENT PERSONALITZAT DURANT TOT L'ITINERARI

DURADA TOTAL ITINERARI FORMATIU 352 h

Per a més informació [pasocupacio@barcelonactiva.cat](mailto:pasocupacio@barcelonactiva.cat)

Previsió d'inici: setembre de 2020