



Teleassistència

CFGM.APD.M06/0.20

Atenció a persones en situació de dependència

Aquesta col·lecció ha estat dissenyada i coordinada des de l'Institut Obert de Catalunya.

Coordinació de continguts
Helena Palomares Larreula

Redacció de continguts
Begoña Aricha Esteve Rafael Moll Ortega

Agraïments Agraïm a la *Creu Roja* la seva col·laboració en la cessió d'imatges i àudios, així com en l'assessorament en els continguts.

Primera edició: febrer 2020
© Departament d'Educació

Dipòsit legal:



Llicenciat Creative Commons BY-NC-SA. (Reconeixement-No comercial-Compartir amb la mateixa llicència 3.0 Espanya).

Podeu veure el text legal complet a

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/es/legalcode.ca>

Introducció

Els materials que componen aquest mòdul tenen com a objectiu donar a conèixer els *Serveis Tecnològics de Suport i cura (STSC)* com a serveis d'assistència i protecció a les persones grans, amb discapacitat o que es troben en situació de dependència.

Durant l'última meitat del segle XX, els països desenvolupats, entre els que ens trobem, han experimentat un espectacular creixement en l'esperança de vida de la seva població, com a resultat dels avanços en la medicina, les millores en les polítiques socials i una major conscienciació cap a la cura personal. Aquesta nova situació comporta la necessitat de dissenyar i desenvolupar nous serveis que cobreixin aquestes necessitats de caire assistencial.

El material d'aquest mòdul **Teleassistència** té un enfocament competencial, d'acord amb el plantejament dels títols LOE, per tal que com a alumnes adquireu les competències i els recursos del perfil professional del tècnic d'atenció a persones en situació de dependència i, especialment aquelles que li són pròpies en l'àmbit laboral dels serveis de tecnologies de suport i cura. El mòdul consta d'una única Unitat formativa i aquesta està dividida en dues unitats.

En la unitat **“El servei de tecnologies de suport i cura”** entrem a conèixer què són els serveis de tecnologies de suport i cura, més coneguts com a serveis de teleassistència. Entrarem a identificar quin és el sector de la població que atenen i com és el perfil dels usuaris. Es veurà com és l'organització d'aquests serveis. També coneixarem quins són els dispositius de les tecnologies de suport i cura i com s'utilitza el maquinari i el programari. També serà necessari veure com funcionen i s'usen els diferents dispositius ja que formen part de les eines de treball dels professionals de la teleassistència. Finalment es farà especial atenció a les competències específiques del professional veient com l'autonomia, la iniciativa en la resolució de contingències relacionades amb la seva activitat, l'acceptació de normes i responsabilitats, la seqüència i l'ordenació de les accions, així com el rigor i l'execució eficaç dels diferents protocols establerts són necessaris per a garantir la qualitat del servei i la prevenció de riscos laborals.

La unitat **“Perfil, competències i activitats del professional del servei de tecnologies de suport i cura”** està dedicada a entrar a conèixer quines són les funcions i tasques del tècnic d'atenció a persones en situació de dependència en aquest sector laboral i com es duen a terme cada una de les tasques pròpies del servei com ara: l'atenció, la gestió i el seguiment de les trucades entrants i sortints.

El contingut d'aquest mòdul té un enfocament pràctic per tal que sigui eina i us formi com a tècnics d'atenció a les persones en situació de dependència que necessiten una atenció especial com a conseqüència de la seva situació personal.

Trobareu activitats, exercicis d'autoavaluació, bibliografia i pàgines web recomanades de diferents entitats i serveis d'atenció a les persones i recursos que us ajudaran a assimilar els continguts d'aquestes unitats.

Si heu arribat fins aquí, ben segur que heu contextualitzat en els mòduls anteriors què implica l'atenció a les persones en situació de dependència en l'àmbit domiciliari i institucional. Un ampli ventall de noves professions sorgeixen per donar cobertura aquesta nova demanda de perfils de treball que d'uns anys aquí la societat posa a demanda.

Formar-se és essencial e imprescindible en qualsevol àmbit laboral i professional, però pren una especial connotació quan parlem de serveis dirigits a l'atenció i cura d'altres persones. En aquest cas, el tipus de servei ofert, obliga a una excel·lència en la seva prestació.

Ser operador del Servei de teleassistència pot arribar a ser una professió molt gratificant, encara que en alguns moments, poden presenta-se situacions de pressió o estrès personal. Aquestes condicions poden minimitzar-se actuant dins de la major professionalitat possible i cenyint-se als protocols i normes establerts en la configuració i disseny del servei.

És molt important que en aquesta etapa de formació que esteu portant a terme, no us centreu únicament en aprendre els aspectes relacionats en l'atenció i el servei de manera pràctica, i deixeu de banda, aquells punts que fan referència a normes o mesures vinculades a la higiene i seguretat del lloc de treball, restant-lis importància. Està demostrat que una correcta praxis en el lloc de treball redueix de manera important les conseqüències de caire físic i emocional.

Encoratjar-vos en aquest nou repte i demanar-vos la màxima professionalitat si finalment decidiu treballar en aquest sector. L'empatia, el bon tracte i una eficaç i eficient praxis professional son requisits sempre indispensables en aquelles professions dirigits a l'atenció i cura de les persones en situació de vulnerabilitat.

Resultats d'aprenentatge

En finalitzar aquest mòdul l'alumne/a:

Teleassistència

1. Organitza la pròpia intervenció en el servei de teleassistència tenint en compte les característiques i l'equipament tècnic del lloc de treball.
2. Aplica procediments de gestió de les trucades sortints utilitzant aplicacions informàtiques i eines telemàtiques.
3. Aplica procediments de gestió de les trucades entrants seguint el protocol i pautes d'actuació establerts.
4. Fa el seguiment de les trucades entrants i sortints registrant les incidències i actuacions realitzades i elaborant l'informe corresponent.

Continguts

Teleassistència

Unitat 1

El servei de tecnologies de suport i cura

1. Descripció del servei de tecnologies de suport i cura
2. Els dispositius de les tecnologies de suport i cura
3. Organització del servei de tecnologies de suport i cura

Unitat 2

Perfil, competències i activitats del professional del servei de tecnologies de suport i cura

1. L'atenció i la gestió de les trucades sortints
2. L'atenció i la gestió de les trucades entrants
3. Seguiment de les trucades entrants i sortints