Manejo de herramientas, técnicas y habilidades para la prestación de un servicio de teleasistencia

Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

Objetivos:

Permitirá al alumnado adquirir las competencias profesionales necesarias para manejar las herramientas, técnicas y habilidades para prestar el servicio de teleasistencia.

Contenidos:

1. Manejo de herramientas telemáticas de servicios de teleasistencia.

1.1. Accesibilidad a la aplicación informática: uso de la contraseña personal.

1.2. Aplicación de la Ley Orgánica de Protección de datos (L.O.P.D.):

1.2.1. Tipología de los datos de carácter personal a los que se tiene acceso.

1.2.2. Personal autorizado que accede a la aplicación

1.3. Tipos de hardware y de software de teleasistencia

1.3.1. Atención de alarmas y de agendas.

1.4. Técnicas de manipulación y regulación de las herramientas telemáticas.

1.5. Identificación de las incidencias y protocolo de actuación para la resolución de las mismas.

1.6. Aplicación de la prevención de riesgos laborales en teleasistencia.

1.6.1. Normas de higiene.

1.6.2. Ergonomía.

1.6.3. Comunicación.

2. Técnicas de comunicación telefónica en servicios de teleasistencia.

2.1. Análisis de las distintas situaciones que pueda plantear la persona usuaria.

2.2. Intervención del operador con usuarias y organismos relacionados con la movilización de recursos:

2.2.1. Habilidades de escucha activa y de transmisión de información en las distintas situaciones.

2.2.2. Técnicas de recogida de la opinión de las persona usuaria.

2.2.3. Técnicas de exposición de propuestas y alternativas.

2.3. Aplicación de los Derechos de la persona usuaria.

2.4. Aplicación de las buenas prácticas profesionales.

2.4.1. Descripción de la Normativa.

2.4.2. Preservación del derecho de la intimidad.

3. Desarrollo de habilidades y técnicas de trabajo en equipo en servicios de teleasistencia.

3.1. Aplicación de los protocolos de orden y limpieza en el espacio físico de la persona operadora.

3.2. Técnicas de trabajo en equipo y cooperación entre miembros del servicio de teleasistencia.

3.2.1. Técnicas de comunicación.

3.2.2. Sistemas de participación activa.

3.3. Metodología para actuación y participación en reuniones de trabajo.

3.4. Protocolos de transmisión de la información de un turno a otro.

3.4.1. Identificación de los formatos y medios técnicos.

3.5. Protocolos de comunicación de las incidencias diarias y propuestas de mejoras.

3.5.1. Identificación de los formatos y medios técnicos.

4. Habilidades psicosociales para la atención telefónica en servicios de teleasistencia.

4.1. Análisis de las distintas situaciones de crisis que pueda plantear la persona usuaria.

4.2. Aplicación del protocolo de atención al usuario en una situación de crisis:

4.2.1. Transmisión de una imagen de profesionalidad.

4.2.2. Eficacia en la acogida y en la respuesta.

4.3. Técnicas de control interno en servicios de teleasistencia: Ansiedad y Estrés.