

~~COVID-19~~

PROTOCOL DEL SERVEI TELEASSISTÈNCIA

TALLER D'OCUPACIÓ T'ESTIME 2019

María del Carmen Enguix Pina

DOCENT – CERTIFICAT PROFESSIONALITAT
GESTIÓ DE TELEFONADES DE TELEASSISTÈNCIA



ALUMNAT PARTICIPANT

Nuria Escolá Lluesa

Lorena Ortiz Fayos

M^a Paula Colomer Mera

Ángeles Martínez Caballero

M^a Nieves García Poveda

Asunción Andrés Viñals

Purificación Domínguez Pavía

Mari Carmen García Sánchez

Carmen Palomares Martínez

Inmaculada Palomino Mateo

Cristián Franco Sondri



1

Bon dia, li telefone de IDEA Alzira sóc (nom),
i durant uns moments vaig a acompanyar-li
a través del telèfon.

2

Com està vosté hui (nom)?

3

Com va el seu dia?

4

Necessita d'algun producte o servei en concret?

5

Si ho desitja, podria informar-li dels
distints servei a domicili que s'ofereixen.

6

Bé senyor/a ara he de deixar-li. Moltes gràcies
per aquesta telefonada. Ens mantindrem
en contacte amb vosté.

7

Bon dia / Bona vesprada.



ABANS

- Tindre la fitxa de l'usuari
- Assegurar-se de disposar del temps necessari per a la telefonada



DURANT

- Mantindre l'escolta activa
- Actitud conciliadora, propera i respectuosa (somriure telefònic)



DESPRÉS

- Notificar de la telefonada al coordinador/a de gestió
- Complimentar la fitxa amb les dades de l'usuari/ària



Cada teleoperador tindrà una llista dels comerços que ofereixen servei a domicili, per si l'usuari necessitarà el telèfon d'algun d'ells.

Telèfon de Protecció Civil
661 523 733 – Servei que ofereix portar la medicació a les persones al seu domicili.

Telèfon d'Atenció Psicològica de l'Ajuntament d'Alzira
96 201 81 52
Horari:
de dilluns a divendres,
de 9 hores a 14 hores

La duració mitjana de la telefonada serà de 10 minuts (aprox.)

FITXA DE L'USUARI/ÀRIA

DATA

NOM

HORA
INICI

HORA
FINALITZACIÓ

INCIDÈNCIES

RESUM

OBSERVACIONS

