

NOTA DE PREMSA

Fundació Integralia Vallès impulsa la integració de persones amb discapacitat mitjançant la gestió de serveis de “contact center” de MútuaTerrassa

A l'actualitat hi treballen 22 persones amb discapacitat, més del 50% amb residència a la comarca, que atenen diàriament 1500 trucades

La Fundació DKV Integralia i MútuaTerrassa han creat la Fundació Integralia Vallès, que va començar a funcionar el passat 9 de juny, amb un doble objectiu: impulsar la integració professional de persones amb discapacitat física al territori del Vallès i desenvolupar serveis de "contact center" per afavorir l'accessibilitat telefònica a la població de l'àrea d'influència de MútuaTerrassa.

Els serveis de "contact center" (centre d'atenció multicanal) els desenvolupa un centre especial d'ocupació. La finalitat d'aquest centre és assegurar la integració laboral de les persones amb grans discapacitats físiques, sense excloure cap tipus de discapacitat i ser un mitjà per incorporar el major nombre de persones amb discapacitat a l'empresa ordinària.

La Fundació Integralia Vallès incorpora també aspectes d'innovació en la tecnologia vinculats al model telefònic i de gestió de "contact center". Integralia Vallès disposa d'una plataforma tecnològica multicanal d'última generació que permet la gestió en temps real dels diferents serveis, i flexibilitat per adaptar els recursos segons les necessitats.

En l'actualitat, a la Fundació Integralia Vallès treballen 22 persones, totes amb algun tipus de discapacitat física i més del 50% amb residència a la comarca.

Els treballadors han rebut formació presencial i pràctica en excel·lència en atenció multicanal i han estat acreditats en formació especialitzada en el sector Salut per l'Escola Integralia.

Fundació Integralia Vallès atén cada dia 1500 trucades en horari continuat de 8 del matí a 8 del vespre, de dilluns a divendres. El temps mitjà d'espera és de 19 segons i el temps mitjà de conversa és de 2 minuts i 16 segons.

La qualitat del servei en termes d'efectivitat telefònica supera el 90% de mitjana. Entre la cartera de serveis es troba l'Atenció Primària, l'Atenció Especialitzada i les campanyes de salut.

La Fundació Integralia Vallès està ubicada des del mes de juny al Centre Vallparadís de MútuaTerrassa i està prevista una ubicació posterior a l'Edifici Estació de Terrassa. Es tracta d'un centre de referència pioner a la comarca.

La Fundació Integralia Vallès és fruit de la consolidació i l'experiència obtinguda gràcies al conveni de col·laboració signat el març de 2012 entre la Fundació DKV Integralia i MútuaTerrassa. Durant aquests tres anys, la Fundació DKV Integralia ha dut a terme la prova pilot fent-se càrrec dels serveis d'atenció telefònica per a la població dels centres d'atenció primària gestionats per MútuaTerrassa a les poblacions de Sant Cugat i Olesa de Montserrat.

Fundació DKV Integralia aporta excel·lència i coneixement en l'entorn de la inserció laboral, i en la professionalització dels serveis de "contact center". MútuaTerrassa incorpora activitat, desplegament territorial, creixement en cartera de serveis, inserció efectiva en l'empresa ordinària i en fer visible un projecte d'inserció.

Mútua Terrassa és una entitat sense ànim de lucre fundada l'any 1900 amb l'objectiu de protegir les persones i millorar el seu estat de salut, amb voluntat de servei a la comunitat i amb una marcada orientació al client. Els valors de l'entitat contempnen donar suport a la professionalitat i posar en primer lloc a les persones, estant atents i anticipant-se a les seves necessitats amb integritat, conducta ètica i eficiència.

Actua en l'àmbit geogràfic de Catalunya i en algunes activitats a tot el territori de l'estat espanyol. Actualment les activitats de la MútuaTerrassa són: assistència sanitària (pública concertada -hospitalària i primària- i privada), assistència sociosanitària, asseguradora, logística sanitària i investigació i docència. MútuaTerrassa ocupa 3.908 professionals que, cada dia, donen resposta a prop de 12000 sol·licituds d'atenció sanitària, sociosanitària i social.

Fundació DKV Integralia és una entitat sense ànim de lucre nascuda l'any 2000 fruit del compromís de DKV Seguros amb la Responsabilitat Social Empresarial, i amb l'objectiu de facilitar la integració social i laboral de les persones amb discapacitat. El Prat de Llobregat va albergar el primer centre especial de treball de la Fundació, pioner per ser el primer atès exclusivament per persones amb discapacitat.

En aquests 15 anys, la Fundació DKV Integralia ha crescut fins a tenir 7 seus a Espanya (al Prat, Madrid, hospital de Dénia, Jerez, Badajoz, Saragossa i San Fernando), ha creat 802 llocs de treball i ha beneficiat a 1483 persones a nivell global, totes elles afectats per discapacitats físiques greus (lesions medul·lars, paraplegies i tetraplegies) o per malalties degeneratives, com l'esclerosi múltiple o la diabetis crònica.

A més, la Fundació està desenvolupant quatre projectes internacionals a Polònia, Perú, Colòmbia i l'Índia, on ha exportat amb èxit el model d'integració laboral de persones amb discapacitat que ha desenvolupat a Espanya, i ha posat en funcionament una escola pròpia i una escola d'emprenedors.

Per a més informació i gestió d'entrevistes:



Anna Folch i Filella

Directora de Comunicació, RRPP i Protocol
MútuaTerrassa
93 736 50 24
anna.folch@mutuaterrassa.es



Patricia Sánchez

Gabinet de Premsa i Relacions
Institucionals. Comunicació Local. Dept.
de Comunicació Responsabilitat
Empresarial
93 214 00 78

Patricia.SanchezMartinez@dkvseguros.es

Terrassa, 28 de setembre de 2015