

**Un any treballant per a la integració laboral de les persones amb discapacitat**  
**Primer aniversari de la Fundació Integralia Vallès**

9 de juny de 2016

Ara fa un any, el 9 de juny de 2015, que la Fundació DKV Integralia i MútuaTerrassa constituïen la Fundació Integralia Vallès amb un doble objectiu: impulsar la integració professional de persones amb discapacitat física al Vallès i desenvolupar serveis de "contact center" per afavorir l'accessibilitat telefònica a la població de l'àrea d'influència de MútuaTerrassa.

La Fundació Integralia Vallès és un centre especial de treball amb un equip de 43 persones, totes amb algun tipus de discapacitat física i la majoria viuen a la comarca. Els professionals que formen part de la plantilla d'Integralia Vallès, 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, ubicada al Centre Vallparadís de MútuaTerrassa, realitza cada dia un promig de 2.500 atencions telefòniques en un servei continuat de dilluns a divendres, de 8 del matí a 8 del vespre. Tot i la seva recent posada en marxa, la qualitat de servei en termes d'efectivitat telefònica és molt satisfactòria. Entre la cartera de serveis es troba, fonamentalment: cita prèvia, agendes, campanyes de salut i informació general. Fundació Integralia Vallès atén les trucades del CAP de Sant Cugat, CAP Valldoreix, CAP Turó de Can Mates (Sant Cugat), CAP Olesa de Montserrat i a Terrassa del CAP Can Tries, CAP Oest i CAP Rambla. Consultoris de Viladecavalls i Ullastrell. També atén les trucades de les clíniques privades d'Àptima Centre Clínic MútuaTerrassa de Sabadell, Sant Cugat i Terrassa.

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 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.

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. 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.

**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](mailto:anna.folch@mutuaterrassa.es)

Terrassa, 8 de juny de 2016