

acra

Associació Catalana de
Recursos Assistencials

Tunstall **televida**[♥]

Atenció personalitzada en teleassistència durant la pandèmia de la COVID-19



Index

OBJECTIUS.....	2
ACCIONS DUTES A TERME.....	2
Trucades proactives de protecció, prevenció i detecció de riscos.....	3
Trucades de seguiment especial a persones en risc de maltractament.....	3
Atenció de situacions complexes.....	4
Activació de línies especials d'atenció extraordinària.....	4
Coordinació amb el Sistema d'Emergències Mèdiques.....	4
DESTINATARIS I DURADA DE L'ACTUACIÓ.....	4
ANÀLISI I IMPACTE DE L'ACTUACIÓ I VALORACIÓ FINAL.....	5
La teleassistència.....	5
El model d'atenció personalitzada.....	5



Objectius

El principal objectiu del servei de teleassistència és vetllar per la seguretat i el benestar de les seves persones usuàries, és per això que durant la pandèmia ha esdevingut, un cop més, un servei essencial i de gran utilitat per a les persones amb més fragilitat durant aquesta situació, com són les persones grans i en situació de dependència. Sense oblidar el principal objectiu de la teleassistència, orientat a la seguretat i el benestar de les persones, des de la declaració de l'Estat d'Alarma s'han dissenyat noves accions per tal de:

- Proporcionar tranquil·litat i suport a persones usuàries i als seus familiars.
- Proporcionar informació i recomanacions relacionades amb la situació de pandèmia.
- Identificar situacions de risc o necessitat.
- Col·laborar en la descongestió del sistema sanitari.



Accions dutes a terme

Des de l'any 2017 Tunstall Televida atén les persones usuàries del servei de teleassistència sota un model d'atenció personalitzada. Aquest model permet determinar el nivell de suport que cada persona usuària necessita rebre de part del servei de teleassistència, en funció d'una valoració de les seves relacions socials i la seva salut, que determinen si la persona usuària es situa en un nivell de suport bàsic, mitjà, alt o d'alt risc.

La irrupció de la pandèmia de la COVID-19 ens va situar en un nou escenari amb noves necessitats, a les quals calia donar una ràpida resposta. **El model d'atenció personalitzada va permetre disposar de la informació necessària per tal d'identificar de manera àgil i clara les necessitats de cada persona usuària segons el seu nivell de risc.** D'aquesta manera es va poder dirigir a cada persona l'actuació més adequada, prioritzant les actuacions i adaptant tant el contingut com el tipus d'intervencions.



1 Trucades proactives de protecció, prevenció i detecció de riscos:

El nivell de suport de les persones usuàries va permetre prioritzar aquestes actuacions i adaptar-ne el contingut en funció de les necessitats de cada persona usuària:

Emissió de trucades per proporcionar consells de protecció i prevenció del contagi: trucades orientades principalment a detectar situacions de risc de salut o símptomes relacionats amb el coronavirus, així com proporcionar informació i recomanacions d'autocura i prevenció i oferir tranquil·litat a familiars i usuaris. Aquestes trucades es van iniciar abans de la declaració de l'estat d'alarma i es van dirigir a persones situades en un nivell de suport bàsic i mitjà, per ser persones que habitualment mantenen contacte amb altres persones i amb l'exterior i podien haver estat més exposades al virus. (Cal esmentar que l'argumentari de consells de protecció i prevenció del contagi va ser validat per l'Agència de Salut Pública).



Emissió de trucades per detectar riscos psicosocials, oferir suport i recomanacions relacionades amb el confinament: trucades orientades principalment a oferir suport psicosocial, acompanyament, tranquil·litat i proporcionar orientacions i consells relacionats amb la situació de confinament. També es van dedicar a detectar situacions de vulnerabilitat, falta de suports o abastiment de productes de primera necessitat. Aquestes trucades es van prioritzar durant les setmanes de confinament i es van dirigir a persones que es trobaven situades en un nivell de suport alt i d'alt risc, per ser persones que tenien menys risc de contagi per tenir menys contactes amb l'exterior i altres persones, però més risc social per trobar-se en situació d'aïllament social, falta de suports o risc de maltractament o suïcidi.

2 Trucades de seguiment especial a persones en risc de maltractament:

Seguiment telefònic especial a persones identificades amb risc de maltractament per tal d'obtenir informació sobre la seva situació, oferir suport i tranquil·litat i recordar la possibilitat de trucar al servei davant qualsevol tipus de necessitat. Aquestes trucades es van prioritzar durant el període de confinament, ja que es trobaven en situació de major vulnerabilitat per estar aïllades del seu entorn relacional i es podien trobar amb dificultats per accedir a recursos especialitzats, patir un major control de l'agressor/a o tenir dificultats per interposar una denúncia.



3 Atenció de situacions complexes:

Sovint, les persones usuàries recorren al servei de teleassistència per trobar acompanyament, consol i suport davant vivències i situacions complexes que els afecten. La crisi de la COVID-19 ha provocat situacions complicades i extremes com ara la impossibilitat d'estar al costat d'éssers estimats malalts que es trobaven ingressats o la impossibilitat d'acomiar-los en cas de defunció. Per tal de proporcionar el millor suport i acompanyament a aquestes persones usuàries, es va dissenyar i difondre entre el personal d'atenció una guia d'acompanyament davant situacions de dol i altres situacions extremes. A més, es va posar assistència psicològica il·limitada i àudios de suport psicosocial a disposició del personal d'atenció.

4 Activació de línies especials d'atenció extraordinària:

Prestació especial dirigida a aquelles persones que no disposaven del servei de teleassistència i es trobaven en una situació de vulnerabilitat. Com a mesura excepcional, les persones usuàries es podien comunicar 24 h i cada dia amb el centre d'atenció a través del seu telèfon fix o mòbil. Aquesta actuació va permetre arribar a més persones i evitar l'accés dels professionals del servei als domicilis de persones considerades de risc.



5 Coordinació amb el Sistema d'Emergències Mèdiques:

Per tal d'agilitzar la derivació de casos al Sistema d'Emergències Mèdiques de Catalunya, es van establir canals de comunicació directes a través d'una línia específica de coordinació. A més, el servei de teleassistència va esdevenir un servei de referència i de confiança per a les persones usuàries a l'hora de sol·licitar i obtenir informació contrastada referent a la COVID-19. D'aquesta manera, a través de les trucades proactives emeses i de l'atenció de trucades de resolució de dubtes, es va col·laborar en la descongestió del SEM de l'allau de trucades que rebien sobre la mateixa naturalesa.

Destinataris i durada de l'actuació

Les actuacions descrites es van dur a terme des d'abans de la declaració de l'Estat d'Alarma i durant la vigència d'aquest. En funció del nivell de suport de la persona usuària i de la situació de l'entorn, es van prioritzar i adaptar els continguts i tipus d'actuacions.



Anàlisi i impacte de l'actuació i valoració final

1 La teleassistència: un servei essencial, preventiu, proactiu i ininterromput que ha acompanyat les persones grans i dependents durant la crisi de la COVID-19.

La teleassistència ha mostrat, un cop més, ser un servei essencial, robust i de gran utilitat per a les persones més fràgils en aquesta pandèmia: les persones grans i en situació de dependència. Moltes d'aquestes persones van passar els dies de confinament soles i, en molts casos, la teleassistència va ser la única relació amb l'exterior que van mantenir. Altres, tot i estar acompanyades o comptar amb el suport del seu entorn, es van adreçar al servei per resoldre dubtes o cercar suport i atenció. Per tot això, podem constatar que la teleassistència va esdevenir un servei de referència per a totes aquestes persones.

2 El model d'atenció personalitzada ha permès respondre de manera àgil i eficaç a la situació de pandèmia.

Durant una crisi sanitària com la viscuda que irromp inesperadament, cal actuar de manera ràpida i eficient. En aquest sentit, s'ha pogut constatar que el model d'atenció personalitzada de Tunstall Televida és flexible i s'adapta fàcilment a la situació canviant de les persones usuàries i del seu entorn, i esdevé una eina de gran ajuda per prioritzar les intervencions en funció del nivell de risc de les persones usuàries. Això ens ha permès oferir una resposta ràpida i adaptada a les necessitats de cada persona.





Tunstall Televida

C/ Llacuna, 161; 4^a pl. Mòdul D

08018 Barcelona

T: 93 228 88 00 • 93 547 92 00

F: 93 221 76 03



@tunstall_es



[linkedin.com/company/tunstall-televida](https://www.linkedin.com/company/tunstall-televida)



www.tunstall.es

Tunstall televida 