

Servei local de teleassistència: tenir cura de les persones importa

Escrit per Elena Tarifa. Redacció La Independent
dimecres, 11 de setembre de 2019 21:10



Aurora García, usuària del Servei local de Teleassistència de la Diputació de Barcelona

A Catalunya, cada cop hi han més persones grans i que viuen soles o que tenen un alt grau de dependència i que són susceptibles de necessitar assistència immediata al seu domicili.

Per cobrir aquesta demanda, a la província de Barcelona, la Diputació de Barcelona va posar en marxa el 2005 el Servei Local de Teleassistència.

Es tracta d'un servei d'atenció domiciliària que funciona 24h tots els dies de l'any, de caire preventiu, de proximitat i per atendre emergències de qualsevol tipus, de salut i de situacions que requereixen solucions ràpides.

Segons **Pachi Rivas Silva**, que porta 10 anys al capdavant com a Tècnica responsable del Servei a la Diputació, fent la coordinació interna i d'interlocutora amb l'empresa prestadora, Tunstall-Televida, i els municipis de la província de Barcelona on està en marxa, es tracta bàsicament d'un servei "que te cura de les persones".

De fet estem parlant d'un dels serveis més importants de la Diputació de Barcelona i el servei

Servei local de teleassistència: tenir cura de les persones importa

Escrit per Elena Tarifa. Redacció La Independent
dimecres, 11 de setembre de 2019 21:10

social amb més implantació territorial per número de persones usuàries, 87.550 al juny, i per cobertura, respecte a la població de més de 65 anys, ja que el 12% dels habitants d'aquesta franja d'edat de la província de Barcelona en tenen, així com el 30,5% dels majors de 80 anys, és a dir 65.418 persones. També n'és un dels més grans per volum de persones implicades, ja que inclou unes 300 persones aproximadament que treballen a l'empresa proveïdora més les persones referents de la Diputació i les referents dels 310 ajuntaments on es presta el servei.

Tal i com explica la seva responsable, "el Servei cobreix una prestació garantida a les persones que ho necessiten per solitud, per edat o per dependència; la persona que ho requereix ho ha demanar als Serveis Socials del seu municipi, on s'estudia la situació i es passa la demanda a l'empresa prestadora; llavors s'instal·la un terminal connectat al telèfon fixe i un penjoll que la persona porta tot el temps que està al seu domicili i que permet trucar de manera immediata al servei en qualsevol moment".



Pachi Rivas, tècnica responsable del Servei de Teleassistència de la Diputació de Barcelona

"Es tracta d'un servei universal que en cap cas es denega per motius de renda sinó per perfil, a qui no ho necessiti, i el 45% del seu cost l'assumeix la Diputació de Barcelona, mentre que els municipis paguen el 55% restant que, a la meitat dels municipis, es financia amb copagament; és a dir, les persones usuàries han de pagar una part que varia entre uns 8 eur al mes i la gratuïtat per a les de menys recursos; realment és un servei molt assequible pels serveis que proveeix", explica Pachi Rivas; "és també un servei homogeni i igualitari, ja que dona les mateixes prestacions a persones que viuen a pobles petits i a ciutats més grans".

Més que un servei telefònic

Així, hi ha un Centre d'atenció central que gestiona en un any unes 3 milions de trucades, incloent tant trucades emesses com rebudes, trucades de seguretat automàtiques o trucades tècniques de funcionament de l'equip o de programació. I és que part important del servei també són les trucades que es fan periòdicament a les persones usuàries per comprobar com estan o per saber si el terminal funciona correctament.

Però el servei no és només telefònic, també té una part presencial al mateix domicili quan es fa l'alta i en les visites de seguiment que es fan en funció del risc o dependència de les persones, i que es fan amb unitats mòbils, 29 en total, que van per tota la província, i que atenen també les emergències de suport sanitari i social, que sovint poden ser caigudes o ensurts sense conseqüències sanitàries. També ofereixen un servei de custòdia i mobilització de claus de persones que viuen soles per tal d'accedir al seu domicili en cas de ser necessari. Per altra banda, en èpoques concretes, com l'estiu, es fan campanyes preventives específiques per a evitar els efectes de l'onada de calor; a la campanya enguany s'han fet 103.000 trucades en els darrers 6 mesos. Aquesta mena de campanyes sovint també inclouen material gràfic i actuacions juntament amb altres actors com ara els Mossos.

Protocol anti-maltractaments

Una de les prioritats de treball de la Diputació de Barcelona és la prevenció i la lluita contra els maltractaments a la gent gran (veure [article sobre maltractaments a gent gran](#)). Per això, des de fa tres anys, al Servei Local de Teleassistència, com a principal via de contacte amb la gent gran, es va voler fer un esforç per tractar d'evitar aquesta violència vers la gent gran a través d'un protocol de prevenció i detecció de maltractaments; segons Pachi Rivas, "es va formar amb tot el personal implicat en el servei de teleassistència i al cap del temps es van obtenir alguns resultats; a partir d'aquí es van començar a analitzar les alertes captades, que es categoritzen per nivells i es tracten els 2 i 3 (indicadors suficients o elevats); així, hem tingut 636 casos identificats en els darrers 6 mesos". Quant al sexe de les presumptes víctimes, el 90% són dones i la resta homes; i sobre els presumptes agressors, el 70% són homes i el 30% són dones, principalment fills o filles o parella de la víctima. La dada "positiva", segons Rivas, és que "el 84% de les persones implicades accepten un major seguiment i el pla d'acció proposat, tot pactat amb serveis socials, que es qui dona la resposta, però acompanyada en tot moment pel seguiment del Servei de Teleassistència.

Perfil usuàries: històries en primera persona

Quant al perfil de les persones usuàries del Servei Local de Teleassistència de la Diputació de Barcelona, la meitat viuen soles i la resta acompanyades amb una o més persones. Una dada que cal remarcar és que el 74% són dones: 64.880 en total, cosa que no és d'extranyar, ja que hi ha més dones grans que homes i moltes més que viuen soles; Pachi Rivas destaca, però, que "aquests serveis de prevenció i cura no estaven tan acceptats entre els homes abans però entre les noves generacions de gent gran comencen ha haver-hi més usuaris homes".

Aurora García, de 86 anys, és una de les dones usuàries del Servei que, com be expressa ella, "viu sola, però no està sola. "Originària d'Almadén de la Plata, Sevilla, fa 30 anys que viu al seu acollidor pis de Santa Coloma de Gramanet, ciutat a on va venir fa ja 58 anys amb el seu segon marit, que va morir ara fa 5 anys, després d'una llarga malaltia que va fer que

Servei local de teleassistència: tenir cura de les persones importa

Escrit per Elena Tarifa. Redacció La Independent
dimecres, 11 de setembre de 2019 21:10

contractessin el servei de teleassistència; després de la seva mort, l'Aurora va trobar que vivint tota sola, li convindria mantenir el servei. I és que, tot i la seva inseparable gosseta Furia, que és la que la fa sortir al carrer cada dia, l'Aurora només compta amb un germà més gran que viu a l'Hospitalet i amb l'ineestimable ajut de l'Antonia, que vé dos cops a la setmana a ajudar-la amb les tasques domèstiques, així que aquest servei és la seva via més directe amb el món en cas d'emergència o necessitat. "Estic molt satisfeta pel servei; pel que donen el que es paga no és res; per mi és el millor servei que s'ha pogut inventar per a la gent gran", explica l'Aurora, que paga 22 euros trimestralment pel servei, que inclou un detector de fums, per evitar sustos com el que va tenir quan fa uns anys es va deixar una cassola al foc de la cuina.



Aurora García amb la seva gosseta Furia. Foto: Elena Tarifa

"Sempre que ho hem necessitat a través del Servei ens han portat a l'hospital, tant a mi com al meu marit; em truquen per veure com estic, per donar-me consells com ara a l'estiu no sortir a les hores de molt calor, beure molta aigua....es preocupen moltíssim, tant de dia com de nit; al

Servei local de teleassistència: tenir cura de les persones importa

Escrit per Elena Tarifa. Redacció La Independent
dimecres, 11 de setembre de 2019 21:10

menys un cop al mes truquen i jo també truco de tant en tant per veure que el servei funciona", ens explica una Aurora que, tot i la seva vitalitat i aparent bona salut, ja no pot estar molt de temps de peu cuinant, comença a tenir oblits, així com també les dolències típiques de l'edat, com ara lumbàlgia i artrosi de genolls, després d'una llarga vida de treball dur primer al camp, després servint i fent de dona de fer feines per després treballar durant 23 anys al menjador de la residència de gent gran Ramon Berenguer de Santa Coloma, feina que li va permetre obtenir una pensió de jubilació pròpia. "El penjoll el porto sempre, fins i tot se m'oblida sovint treure-me'l per sortir al carrer, on no funciona; per això jo només demanaria com a millora que el servei també pogués funcionar fora de casa", reclama una satisfeta Aurora, que per sort no ha hagut d'utilitzar gaire el servei de teleassistència per a gaires emergències.

Una altra usuària del Servei Local de Teleassistència de la Diputació de Barcelona que viu sola és **Isabel Andújar**, que va venir des d'un poblet de Granada l'any 57, amb 22 anys i ara en té 84; va venir amb una tieta seva, en ser orfe des dels 4 anys, i es aquí on va conèixer el seu marit, amb el qual sempre ha viscut al Barcelonès, a Badalona i a Sant Adrià del Besòs, on es troba el seu domicili actual.



Isabel Andújar. Foto: Elena Tarifa

La Isabel és un exemple de dona gran prou autònoma que viu sola des que fa 10 anys, quan va morir el seu marit, però que està acompanyada per un entorn familiar proper, ja que la seva filla viu al mateix municipi i els seus nets venen qüasi cada dia a dinar, i també en contacte directe amb nebots i nebodes per tot el territori, i que compta amb una salut relativament bona, tot i tenir l'esquena i els genolls malament per l'artrosi, després d'una llarga vida de treball físic dur, com moltes altres dones de la seva generació. N'és usuària del servei, després que la seva filla, que treballa a l'ajuntament de Sant Adrià, li recomanés, preocupada perquè li passés quelcom vivint tota sola amb la seva edat. La Isabel és molt activa, viatja molt, i està molt contenta amb el servei, al qual avisa quan ha d'estar fora de casa uns dies, i des d'on rep trucades de seguiment regularment, ja que "per sort no he hagut d'utilitzar el servei per cap emergència encara, però són molt simpàtics quan parlo amb els operadors", explica Isabel. I és que, segons la responsable del Servei a la Diputació de Barcelona, Pachi Rivas, la proximitat i humanització del Servei, tant telefònic com presencial, és cabdal ja que "és un servei es basa en la confiança, les persones expliquen coses que no expliquen a les seves famílies".

Aposta per la innovació i la personalització del Servei

Tal i com explica Rivas, "volem donar un servei cada cop més personalitzat més adaptat a les necessitats de cada persona; això fa que hi ha persones de les que es fa més seguiment i tenen més suport tecnològic; així, hi ha dispositius específics per a persones amb mobilitat més reduïda i dispositius per a, per exemple, detectar fums o manca de moviment a un domicili durant un període determinat de temps".

Així, hi ha tota una gamma de tecnologia associada que són bàsicament dispositius perifèrics de seguretat: uns de detecció de caigudes i els dispositius de mobilitat/passivitat per fer control de presència (salta una alarma quan no detecta mobilitat a un lloc de pas habitual), detectors de gas i de monòxid de carboni i de fum i foc; "en total al juny teníem 16.285 domicilis a la província amb dispositius de seguretat específics", destaca la tècnica de la Diputació de Barcelona.

Servei local de teleassistència: tenir cura de les persones importa

Escrit per Elena Tarifa. Redacció La Independent
dimecres, 11 de setembre de 2019 21:10

També s'ha volgut adaptar el servei a col·lectius amb necessitats específiques, com ara amb un penjoll adaptat a persones amb dificultat de mobilitat a les mans i un adaptat per persones sordes o amb problemes de parla; també hi ha un de teleassistència mòbil per quan estàs fora del domicili però en un radi no molt gran, principalment per a persones que viuen a entorns rurals.

Així doncs, totes les persones usuàries es classifiquen en tres perfils principals (preventius i de situació més complexa). El perfil de risc alt és el que no té relacions socials; "aquest factor és més determinant per delimitar la fragilitat de la persona que l'indicador de salut", explica la responsable del Servei, "així com també les que tenen situacions emocionals i familiars complicades o una situació habitacional precària". "El fet d'implementar contínuament un model de prestació personalitzada ha millorat molt la qualitat del servei; sobre tot es tracta d'atendre a les necessitats concretes de cada persona", remarca Rivas.