

Servicio "Estamos contigo"



Vivienda



Comunicación e
información



Servicios
sociales y salud

Servicio "Estamos contigo"

En respuesta a la situación causada por la COVID-19, el Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz pone en marcha el servicio "Estamos contigo" para contactar con personas mayores de la ciudad. El impulso de esta iniciativa surge desde los centros socioculturales de mayores, CSCM, que al cerrarse a mediados de marzo se reinventan para seguir atendiendo a las personas mayores que están confinadas en sus domicilios. También han colaborado otros equipos de trabajo del servicio de Personas Mayores y del servicio de Acción Comunitaria.

Se trata de llamar a los domicilios para conocer el estado de las personas mayores, charlar un rato y darles algunas pautas y recomendaciones básicas para protegerse frente a la Covid19. Permite detectar personas que están en una situación especialmente vulnerable: no tienen familia, viven solas, no disponen de un entorno social que les apoye, no tienen cubiertas las necesidades básicas, están en aislamiento sin apoyos, etc. También se pone a disposición de la ciudadanía dos números de teléfono al que pueden llamar en caso de necesitar ayuda y compañía. Este servicio sigue activo.

Un primer contacto telefónico sirve para evaluar el estado de la persona. A partir de ese momento, si se detecta una situación de necesidad, se coordina con los servicios sociales para dar una atención personalizada. Se comienza a realizar el seguimiento telefónico de la persona, que, dependiendo de su situación, puede ser diario, cada dos o tres días o semanal. La respuesta de las personas es muy positiva. La mayoría de las personas se encuentran bien, con recursos personales y apoyo familiar. Están muy agradecidas y felices por las llamadas. Se sienten acompañadas, arropadas y más seguras en una situación que les genera preocupación y desasosiego. A la mayoría se les contacta una única vez.

También hay personas que tienen necesidades básicas sin cubrir, con escaso o nulo apoyo familiar. Están tristes y preocupadas. El confinamiento les está perjudicando seriamente a nivel físico y emocional. Las situaciones más vulnerables se coordinan con los servicios sociales de base, para un diagnóstico y plan de intervención más adecuado. En algunos casos se han puesto en marcha recursos de apoyo en el domicilio. Si la necesidad está relacionada con la alimentación se proporciona comida a domicilio o se coordina con Cruz Roja la compra de alimentos y productos básicos.

Según las situaciones detectadas se ofrecen los siguientes recursos de atención:

- Apoyo psicológico, a través de la psicóloga del programa de apoyo a familias cuidadoras.
- Material de entretenimiento. Se envía un paquete con revistas, libros, pasatiempos, ejercicios de estimulación cognitiva, rutinas de ejercicio físico y otras tareas para completar a lo largo de una semana.
- Realización de compras de alimentos y otras gestiones básicas, a través de la colaboración con Cruz Roja.
- Comida a domicilio.

Este servicio se complementa con varios espacios en las radios locales y un espacio propio de los CSCM en radio Sibiria, "cita a las tres", que se emite tres días a la semana, con contenidos generados por las personas mayores y profesionales de los centros socioculturales de mayores. Y con un canal en Youtube para la realización de ejercicios físicos, grabados por los monitores de los centros. Además, se ha puesto en contacto a grupos de mujeres del programa activa tu barrio con los niños y niñas con los que habitualmente colaboran. Han mandado vídeos y cartas de ánimo a estas mujeres.

Resumen de datos:

Personas usuarias de los CSCM. Personas de 60 y más años: 2.500 personas. Estaban acudiendo a cursos y talleres o se les prestaba algún servicio de los centros.

Personas de 70 y más años:

Se ha contactado con un total de 11.530 personas, ya sea mediante llamada telefónica (7.806 personas) o envío de flyer-folleto (3.724 personas). Es el 100% de las personas mayores de 70 y más años de la ciudad que viven en su domicilio y que no están siendo atendidas por los servicios sociales municipales ni forales. De ellas 5.492 personas viven solas y 3.019 domicilios en los que viven en pareja (6.038 personas). Corresponde al 30% del total de las personas de 70 y más años de la ciudad.

De las personas contactadas telefónicamente, 325 han necesitado seguimiento diario por parte de los centros socioculturales de mayores. En la mayoría de estos casos se ha realizado una intervención desde los servicios sociales.

Otras 1.500 personas han tenido un seguimiento semanal.

500 personas han recibido material de entretenimiento en su domicilio.

43 personas han recibido apoyo psicológico.

150 personas han recibido comida a domicilio.

A mediados de junio una vez finalizada el estado de alarma y ante la vuelta a la nueva normalidad la mayoría de los seguimientos y recursos puestos en marcha finalizan. Pero hay personas que continúan necesitando apoyo y compañía. Se trata de unas 180 personas con las que se continúa el seguimiento telefónico. Son mujeres, de más de 80 años, viudas, con escaso apoyo familiar, que les está costando salir a la calle. Algunas de ellas han perdido a su marido debido al COVID 19.

1. Entidades promotoras

El Departamento de Políticas sociales, personas mayores e infancia del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Esta iniciativa se promueve en respuesta a la situación generada por la Covid19 durante los meses del estado de emergencia sanitaria.

2. Tipo de entidades

Pública.

3. Público objetivo

- Personas usuarias de los centros socioculturales de mayores que en el momento del cierre de los centros estaban recibiendo servicios (comedor, programa activa tu barrio, podología...), acudiendo a cursos y talleres y participando en el programa activa tu barrio.
- Personas mayores de 70 años que viven solas y que no son atendidas desde los servicios sociales municipales ni forales, ni desde los centros socioculturales de mayores.
- Personas mayores de 70 años que viven en pareja y que no son atendidas desde los servicios sociales municipales ni forales, ni desde los centros socioculturales de mayores.
- Personas mayores que están en situación de soledad.

4. Ámbito territorial

Vitoria (Araba)

5. Estado

Implementada (en desarrollo). Fecha inicio: marzo 2020

6. Etiquetas

Soledad, acompañamiento, Covid 19, apoyo emocional, comunicación

7. Objetivos

Personas mayores

- Dar información y recomendaciones sobre la Covid19, para prevenir la enfermedad.

- Atender y hacer compañía a las personas mayores durante la situación de confinamiento generada por la Covid19.
- Detectar situaciones de necesidad y coordinar las actuaciones con los servicios sociales.
- Prestar recursos que cubran las necesidades básicas físicas y psicológicas.

Profesionales

- Diseñar nuevos procesos de trabajo, adaptando calendarios y tareas, para seguir atendiendo a las personas mayores en los domicilios.
- Apoyar ante la nueva forma de trabajar, teletrabajo combinado con trabajo presencial.
- Formar y apoyar en el manejo de nuevas vías de comunicación y trabajo online.

Comunitario

- Convertir los recursos para personas mayores en un recurso útil ante la situación generada por la Covid19.

8. Metodología

10/03/2020 Los centros socioculturales de mayores, CSCM, y otros destinados a mayores como servicios de atención diurna, centros de día de Vitoria-Gasteiz se cierran.

Ante la situación que se está generando por la Covid19 se reflexiona sobre el papel de los centros socioculturales de mayores y se hace una propuesta para continuar atendiendo a las personas mayores en sus domicilios. Se puede prestar una buena atención en información, detectando situaciones de necesidad y haciendo compañía a las personas.

Se diseña el servicio “Estamos contigo”. Se elabora un flyer-folleto informativo.

Se comienza a llamar a las personas usuarias de los CSCM que estaban acudiendo hasta ese momento a cursos y talleres, servicios de comedor y al programa activa tu barrio. En algunos grupos se ha conseguido mantener una dinámica de taller vía WhatsApp y online.

17/03/2020 Los servicios de comedor, ubicados en los CSCM se cierran y se crea de forma inmediata un recurso alternativo. De las 600 personas usuarias, se valora que unas 100 personas necesitan del servicio de comida en el domicilio. Comienzan a recibirla ese mismo día, sin paralizar el servicio. Posteriormente este servicio se incrementa en otras 50 comidas diarias. Al resto de personas usuarias se les informa sobre los catering privados y la mayoría hacen uso de los mismos.

23/03/2020 Se elabora una base de datos con los teléfonos de las personas que viven solas de 70 y más años y que no son atendidas desde los servicios sociales forales ni municipales.

Se diseña un guion de preguntas que permite a los profesionales valorar en una primera llamada cómo están viviendo las personas mayores el confinamiento. Y permite detectar situaciones de vulnerabilidad: personas sin apoyo o escaso apoyo familiar, necesidades de alimentación, situaciones de soledad, personas en un estado emocional alterado por la Covi19...En estos casos, se propone a la persona un seguimiento: diario, cada dos o tres días o semanal.

Se comienza a llamar a estas personas y se continúa con el contacto con las personas usuarias de los CSCM.

El servicio “Estamos contigo” se publicita a través de un flyer, que se envía a las panaderías y farmacias de la ciudad. Así como a los domicilios de las personas de las que no se tiene teléfono o no se ha podido contactar por esa vía.

Los y las profesionales que realizan las llamadas trabajan en los centros socioculturales de mayores (unas 90 personas): auxiliares de información, monitores, técnicos en animación sociocultural...Y también participan los y las profesionales del programa de apoyo a familias cuidadoras, de los servicios sociales de base municipales y del servicio de personas mayores.

Se diseñan nuevos recursos dentro del Servicio “Estamos contigo”:

- Material de entretenimiento. Se envía a los domicilios un paquete con revistas, libros, pasatiempos, ejercicios de estimulación cognitiva, rutinas de ejercicio físico y otras tareas para completar a lo largo de una semana. El material pasa un tiempo de cuarentena antes de ser enviado.
- Espacios en las radios locales. Se crean diferentes contenidos para estar presentes en las radios locales; Ser Vitoria, radio Vitoria y radio Gorbea. Para dar información sobre el servicio “estamos contigo” y pautas psicológicas para afrontar el confinamiento.
- En radio Siberia se crea el programa “cita a las tres”, tres días a las semanas, con contenidos creados por los profesionales de los centros socioculturales de mayores, con temas de actualidad, entrevistas y donde las personas mayores aportan sus conocimientos y experiencias.
- Canal en Youtube para la realización de ejercicios físicos, grabados por los monitores de los centros.

En la primera tanda de llamadas se comprueba que la mayoría de las personas mayores se encuentran bien y cuentan con apoyo familiar y social. Pero también hay personas que tienen necesidades básicas sin cubrir, con escaso o nulo apoyo familiar. Están tristes y preocupadas. El confinamiento les está perjudicando seriamente a nivel físico y emocional. Las situaciones más vulnerables se coordinan con los servicios sociales de base, para un diagnóstico y plan de intervención más adecuado. En algunos casos se han puesto en marcha recursos de apoyo en el domicilio. Si la

necesidad está relacionada con la alimentación se proporciona comida a domicilio o se coordina con Cruz Roja la compra de alimentos y productos básicos.

Cuando se detecta una persona con desajuste emocional: angustia, tristeza, apatía... se les proporciona apoyo psicológico.

08/04/2020 Se ponen en marcha dos líneas telefónicas para atender a las personas mayores que están solas, o tienen una situación de necesidad. Son atendidas por profesionales de los CSCM.

13/04/2020 Se amplía la base de datos con personas mayores que viven en pareja mayores de 70 años y se comienzan a realizar las llamadas. El procedimiento de actuación es el recogido anteriormente.

Comienza a través de Youtube la emisión de programas de ejercicios para mayores. Los monitores de los CSCM los graban y emiten.

15/06/2020 Se abren los comedores ubicados en los CSCM. Y se suspenden el servicio de comida a domicilio.

21/06/2020 A partir de esta fecha, con el fin del estado de alarma, se suspende el envío de material de entretenimiento a los domicilios, ya que se reactivan los talleres de los CSCM de verano al aire libre. Muchos de los seguimientos dejan de realizarse, dado que la situación ha cambiado. Se orienta a las personas a participar en los talleres de verano. Para muchas de ellas se reservan plazas en los talleres de verano.

También finalizan muchos de los apoyos psicológicos y varios espacios en las radios.

31/07/2020 Finaliza el espacio “cita a las tres” en radio Siberia.

24/08/2020 En la actualidad se mantiene el servicio “estamos contigo” a través de los números de teléfono, y se continúa haciendo seguimiento y acompañamiento telefónico de unas 180 personas que están en situación de soledad. Estos seguimientos se hacen desde los CSCM.

9. Elementos innovadores

Se ha podido crear un servicio a distancia para apoyar y acompañar a las personas mayores en sus domicilios. Y dotarlo de recursos para atender las necesidades de las personas: comida a domicilio, material de entretenimiento, apoyo psicológico... Todo ello en un tiempo récord, en los primeros días del estado de alarma, que, ante el cierre de los centros, la gestión del caos se simultaneaba con el diseño del nuevo servicio.

Este nuevo servicio ha dado respuesta a una situación nunca conocida, provocada por la Covid19, en la que las personas mayores no podían salir de sus domicilios ni relacionarse libremente. Y a quienes la Covid19 afectaba en mayor medida, por lo que tienen que extremar las medidas preventivas de protección.

Adaptar el trabajo de los y las profesionales a una nueva forma, teletrabajo, combinada con trabajo presencial en los centros, pero sin atención directa, ha requerido el diseño de nuevos procedimientos de trabajo, herramientas online y metodologías de intervención. Las reuniones han sido principalmente por vía online. Y el contacto telefónico entre profesionales ha sido el medio prioritario de comunicación.

Adaptación rápida y eficaz de los equipos de profesionales para atender a las personas de una forma diferente. Se han adaptado los calendarios de trabajo y las tareas de cada profesional ante la nueva realidad.

Los y las profesionales implicadas en los seguimientos reciben en el mes de marzo una formación de gestión de crisis, que les permite adquirir habilidades para el manejo de situaciones difíciles que encuentran en las llamadas de teléfono.

Coordinar con otros agentes, con lo que no se suele trabajar, como panaderías y farmacias, que eran los establecimientos que estaban abiertos para dar información sobre el servicio “Estamos contigo”.

Ha permitido detectar y atender necesidades urgentes de las personas mayores, en coordinación con el servicio de urgencias sociales, los servicios sociales de base y servicio de personas mayores.

Establecer cauces de colaboración con entidades como Cruz Roja, Indesa...ha permitido dar soluciones rápidas y eficaces a las necesidades de las personas mayores: alimentación, realización de compras...Y sobre todo en aquellas situaciones más complejas, agravadas por los aislamientos que las personas contagiadas tenían que cumplir y no contaban con apoyos familiares.

El canal de comunicación prioritario ha sido el teléfono. Todo un cambio en la forma de atender. El uso de nuevas vías de comunicación con las personas mayores: radio, Youtube, WhatsApp ha sido todo un reto, tanto en la elaboración de los contenidos como en la conexión y acompañamiento a las personas.

10. Evaluación y resultados

La evaluación ha sido fundamentalmente cualitativa. Y se basa en lo que las personas mayores a las que se les ha llamado verbalizan sobre su estado y sobre los recursos y apoyos recibidos en esta situación. La valoración que se hace del servicio tanto por parte de las personas mayores como por los profesionales implicados es muy positiva.

11. Anexos y enlaces

Infografía del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz:

<https://www.vitoria-gasteiz.org/docs/wb021/contenidosEstaticos/adjuntos/es/79/66/87966.pdf>