

# El paper de la teleassistència en la prevenció dels maltractaments i el tracte digne a les persones

29/03/2017

Raúl Gutiérrez Palma  
Delegat territorial de Barcelona a Tunstall Televida

# Hipòtesi de partida

**Servei de teleassistència =  
eina eficaç per a la detecció, prevenció i  
acompanyament en casos de maltractaments a les  
persones grans**

- Abast del servei: 177.000 usuaris a Catalunya
- Freqüència dels contactes
- Oïdes i ulls presents als domicilis
- Confiança en el servei

## Creació i implantació d'un protocol de detecció i actuació davant senyals de maltractaments

- Mitjançant la col·laboració publicoprivada
- Homogeni per a tot el territori
- Multitud d'actors institucionals
- Sense massa bibliografia sobre el fenomen ni cap altre model en el sector de la teleassistència
- Sensibilització als professionals i a la societat, en general

# Objectius generals

## 1. Detectar

a través d'indicadors de sospita prèviament identificats, la possibilitat de maltractaments

## 2. Atenció personalitzada

mitjançant un pla d'atenció individual, pactat amb la persona, que detalla les intervencions: trucades, visites, altres.

## 3. Prevenir situacions de maltractaments

amb mesures per a la sensibilització sobre els maltractaments i el bon tracte a la gent gran

## 1. Sensibilització i formació interna

- Més de 400 professionals formats
- 3.000 hores de formació inicial i 300 de formació contínua

## 2. Sensibilització a les persones usuàries i la societat

- Pendent
- A través de campanyes telefòniques, presencials i/o díptics

## 1. Indicadors de sospita

- Qualsevol professional pot alertar (trucades, visites, emergències)
- També usuaris, familiars, serveis socials o altres agents

## 2. Escala de valoració pròpia

- En visita domiciliària, per personal qualificat
- Determina 3 nivells de sospita. Segmentació

## 3. Informe de valoració

- Revisat i consensuat amb personal especialitzat i comandaments
- Derivació a serveis socials comunitaris

## 1. Pla d'atenció individual

- Acordat amb la persona usuària
- Acordat amb serveis socials comunitaris

## 2. Identificació clara a la fitxa de la persona usuària

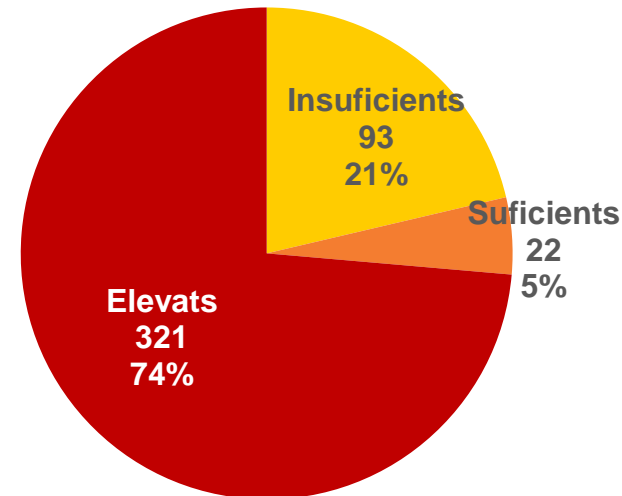
- Intensificació de les trucades de seguiment
- Visites de seguiment
- Valoració de dispositius de seguretat
- Custòdia de claus
- Silenciat del terminal

# Un any després...

## Indicadors del Servei Local de Teleassistència de la Diputació de Barcelona, febrer 2016 – febrer 2017

436 casos  
valorats  
(1,2 al dia)

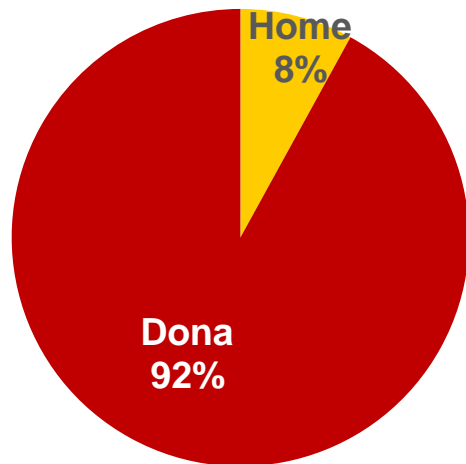
342 amb  
indicadors  
suficients o  
elevats  
(0,94 al dia)



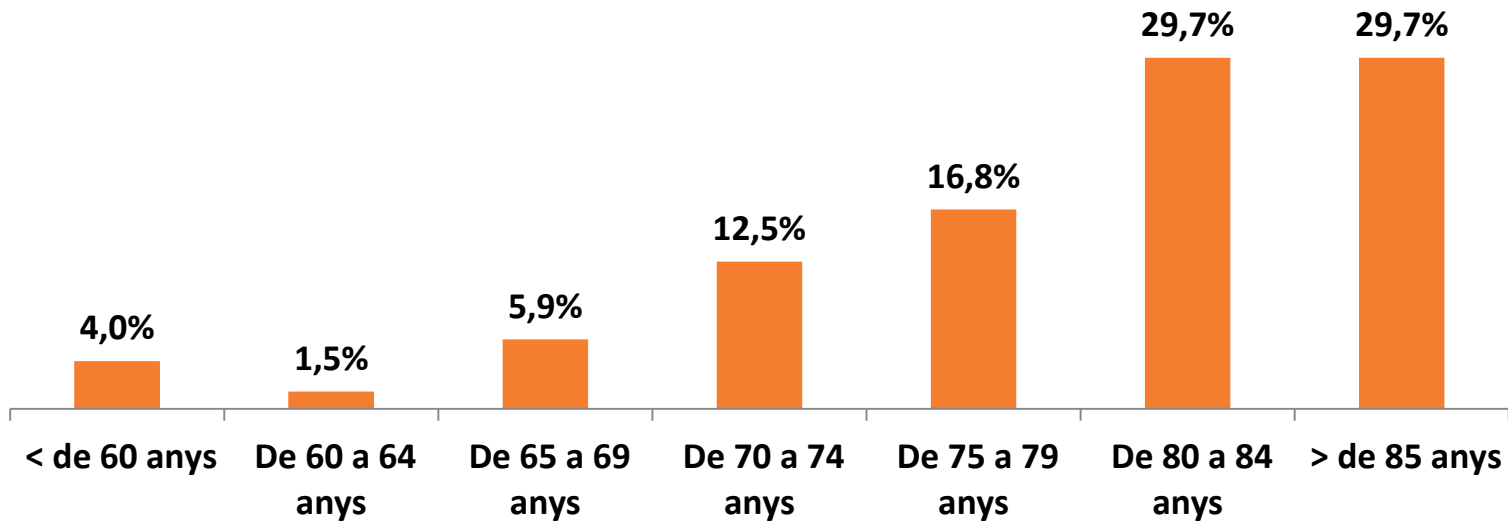
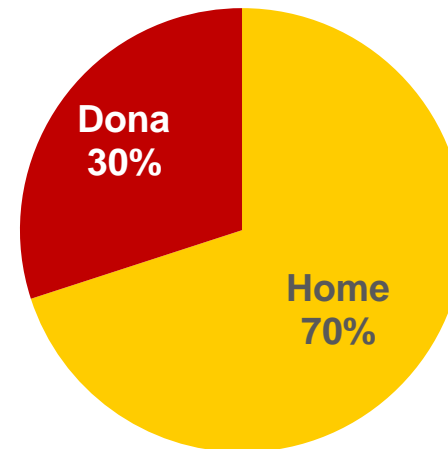


# Sexe i edat

## Víctima



## Presumpta/a agressor/a

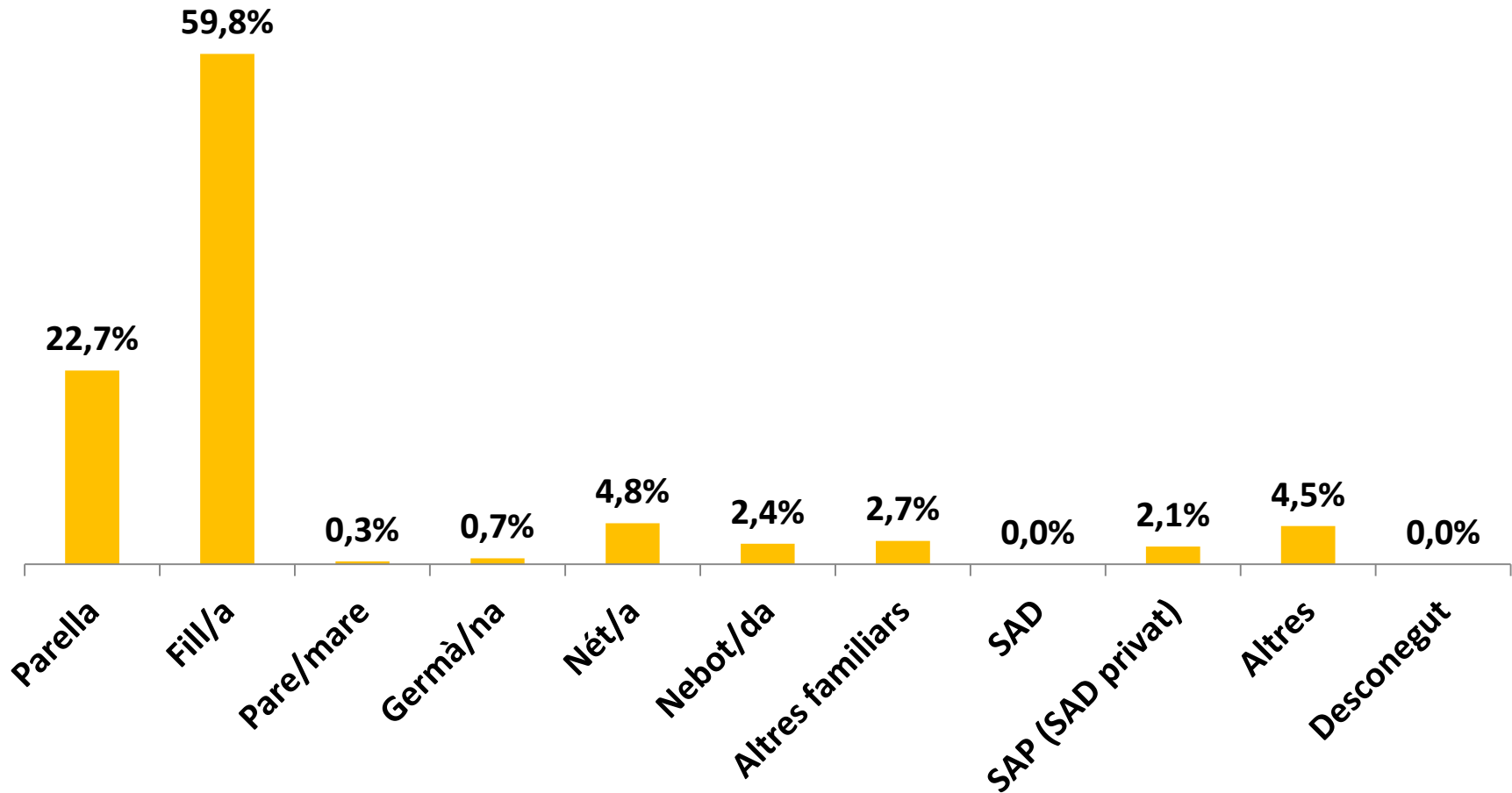




MAYORES  
DE HOY  
Fundación

# Relació víctima- presumpte/a agressor/a

ACRA  
Associació  
Catalana de  
Recursos  
Assistencials



# Conclusió

**1. La teleassistència ha demostrat ser una eina eficaç per a la detecció, la prevenció i l'acompanyament en els casos de maltractaments**

**2. Incorporació de l'abordatge dels maltractaments al servei de teleassistència com a una prestació més**

# Balanç del camí recorregut

## 1. Camí ple de pedres

- Cal vèncer les resistències (pors): organitzatives i, especialment, les mentals
- Sensibilitzar, formar i acompanyar als professionals

## 2. Terreny pantanós

- De vegades no sabem on posar el peu
- Dificultats de diferenciar maltractament de tracte inadequat; dinàmiques familiars diverses

## 3. Si caminem junts, millor

- Creació d'un òrgan de seguiment específic
- Participació i treball interdisciplinari i amb diferents visions

# Balanç del camí recorregut

## 4. Al final hi ha premi!

- La satisfacció de posar un gra de sorra en la lluita contra aquest problema social

## 5. En realitat és un camí sense fi

- Qüestionament, replantejament i millora contínua dels procediments, els enfocaments, les eines, etc.

**Moltes gràcies per la vostra  
atenció**



[www.tunstalltelevida.es](http://www.tunstalltelevida.es)