

*La tranquilidad de saber  
que hay siempre alguien a su lado*



# INFORME DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA EN LA CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA

Consejería de Asuntos Sociales

Diciembre 2012



CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA

# EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

## □ Descripción y objeto

Es una Prestación Técnica del Programa de Apoyo a la Unidad Convivencial y Ayuda a Domicilio que, permitiendo al usuario la posibilidad de continuar viviendo en el propio domicilio, tiene por objeto dar una respuesta positiva e inmediata ante situaciones de emergencia y necesidad.

**El dispositivo**, través de una línea telefónica (fija o móvil) compatible con el sistema, y con un equipamiento de comunicaciones e informático específico, permite a las personas mayores, y/o discapacitadas, pulsando el botón de un medallón o pulsera que llevan constantemente puesto las 24 horas del día y todos los días del año, ponerse en

comunicación con un Centro de Atención de llamadas, con personal especializado.



CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA

## EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

- **Procedimiento para la implantación y desarrollo del Programa**
- El programa se ha instrumentado a través de un convenio de colaboración suscrito entre el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso) y la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), con las Corporaciones Locales, en este caso la Ciudad de Ceuta.



Se inicia en Ceuta, desde esta Consejería de Asuntos Sociales, en el año 2003, con una inversión de ambas Instituciones que ascendían a 43. 273, 01 €, llegando en la actualidad a un montante de 142. 407, 72 .€ en el ejercicio 2012 y 637 terminales. Es gratuito para el usuario.

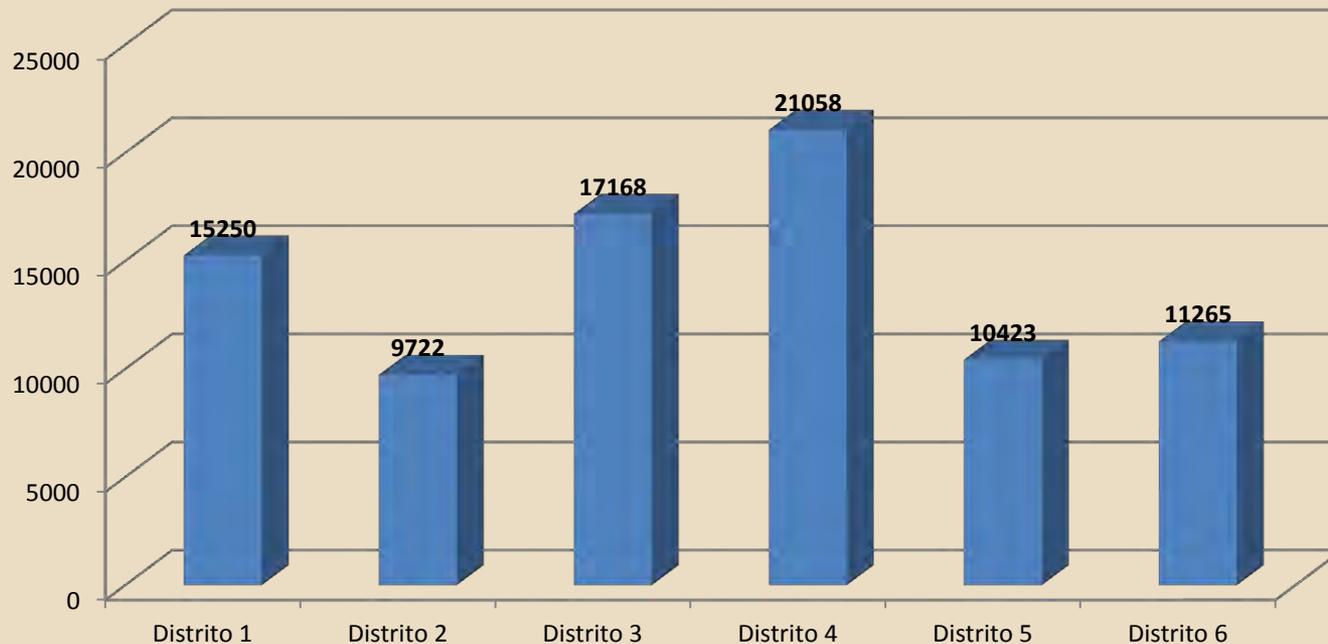


En cuanto a la población de Ceuta, nos encontramos con que cuenta, según datos del Padrón municipal a fecha 19 de junio de 2012 con 84.886 habitantes. Se encuentra dividida en 6 distritos.

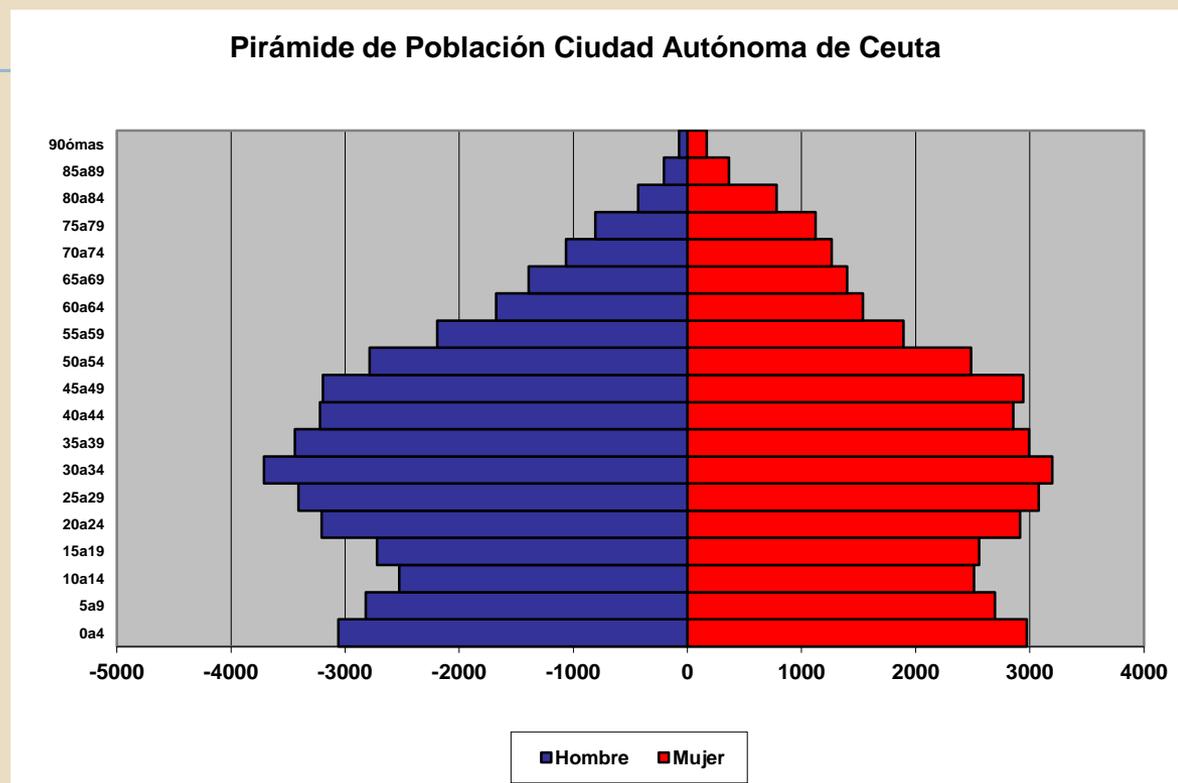
*Fuente: Negociado de Estadística Ciudad Autónoma de Ceuta*

FUENTE: PADRÓN CIUDAD DE CEUTA.

## Población de Ceuta



# ESTRUCTURA DE LA POBLACIÓN MAYOR Y / O DEPENDIENTE EN CEUTA



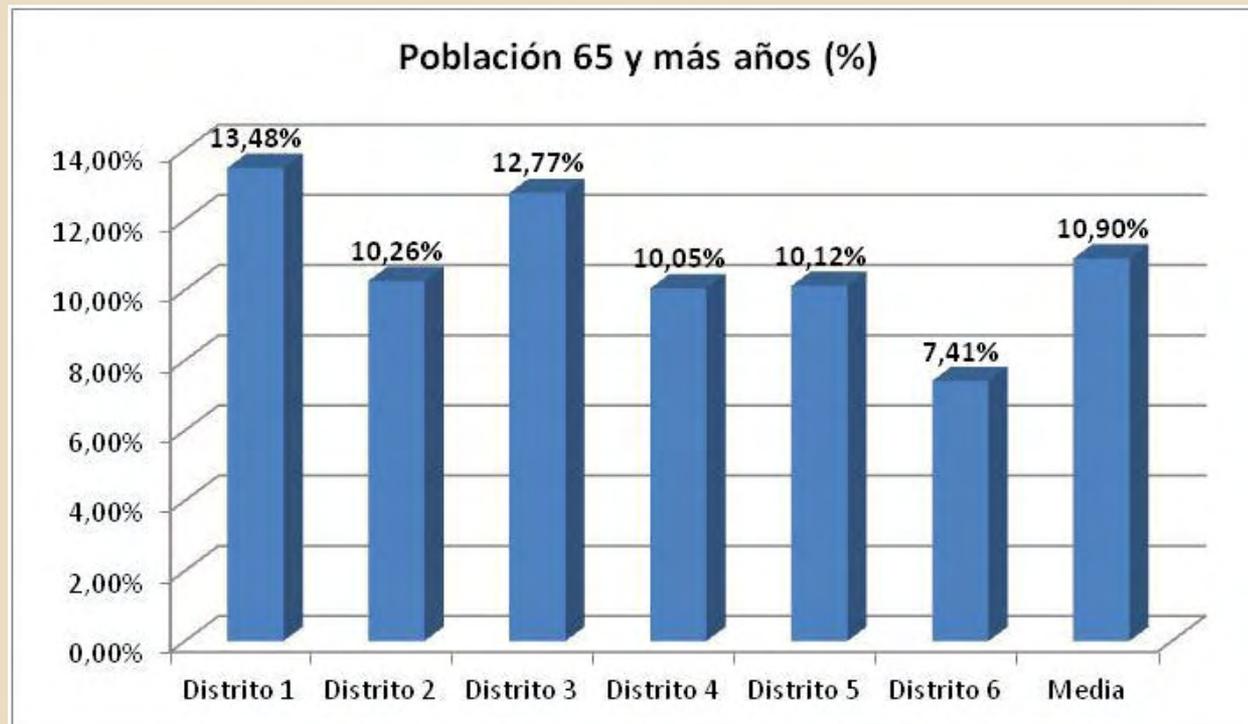
Fuente: Negociado de Estadística Ciudad Autónoma de Ceuta

Los datos obtenidos más destacables son los siguientes:

- -El distrito 4 es donde se concentra el 25% de la Población de Ceuta, seguido del 3 (19,31%).
- -La **población menor de 15 años** se concentra en el distrito 6, seguida del 4, 5 y 2 por encima del 20%.
- -En cuanto a la **población entre 16 y 64 años** apenas existen diferencias entre distritos, excepto el seis al concentrar la mayoría de la población menor de 14 años.
- -En cuanto al **nivel de instrucción** el distrito 1 se distancia del resto, con un 48,30% de su población con Bachiller y/o título universitario, siendo en el distrito 6 de un escaso 6,59%. Es precisamente en este distrito donde se concentra el mayor número de personas sin ningún tipo de estudios con un 68,68%.

## ESTRUCTURA DE LA POBLACIÓN MAYOR

- En cuanto a la población mayor en Ceuta, nos encontramos con que se concentra mayoritariamente en el distrito 1 y 3, distribuyéndose de manera apenas perceptible en el distrito 6.



## PERSONAS “ DEPENDIENTES “ EN LA CIUDAD DE CEUTA.

	Indice de envejecimiento	Tasa de dependencia mayores de 64 años	Tasa de dependencia menores de 16 años
<b>NACIONAL</b>	<b>107.78</b>	<b>26.14</b>	<b>24.25</b>
Andalucía	86.10	22.59	26.23
Asturias	194.18	34.06	17.54
<b>Ceuta</b>	<b>58.00</b>	<b>18.27</b>	<b>31.50</b>
Melilla	47.40	16.85	35.56

Fuente I.N.E.

- Las Ciudades de Ceuta y Melilla arrojan el menor valor en cuanto a la tasa de dependencia en población mayor de 65 años debido a su estructura de población ( muy joven), ratificado por unos índices de envejecimiento muy inferiores a los del resto del territorio nacional. Sin embargo, sí son preocupantes, los valores en cuanto a tasa de dependencia por debajo de los 16 años ( más de 7 puntos por encima de la media nacional).

# RESUMEN DEL INFORME DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA EN CEUTA.

- Para llevar a efecto la presente investigación hemos utilizado como principal instrumento de medida y recogida de datos un cuestionario a través de la entrevista telefónica, así como el grupo de discusión y la explotación y aprovechamiento de datos secundarios.
- De los resultados e información cuantitativa, se ha llevado a efecto por mediación de la aplicación informática SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*).

## ÁREAS CONSULTADAS :

- A. PROCESO DE SOLICITUD E INSTALACIÓN DEL SERVICIO.
- B. PERSONAL DEL SERVICIO.
- C. ACTUACIÓN Y PLANEAMIENTO DEL TRABAJO
- D. SEGUIMIENTO DE USUARIOS
- E. PULSACIÓN DE ALARMA Y ATENCIÓN ANTE EMERGENCIA
- F. USO DEL SERVICIO Y BENEFICIO OBTENIDO

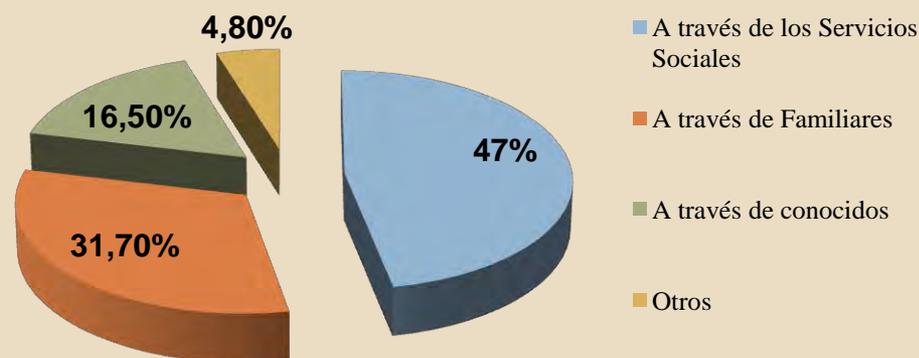
CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA



## 1. Medio de conocimiento del Servicio Teleasistencia Domiciliaria.

El 47% de los usuarios tuvieron conocimiento del mismo a través de los Servicios Sociales Comunitarios.

¿A través de quién conoció el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria?



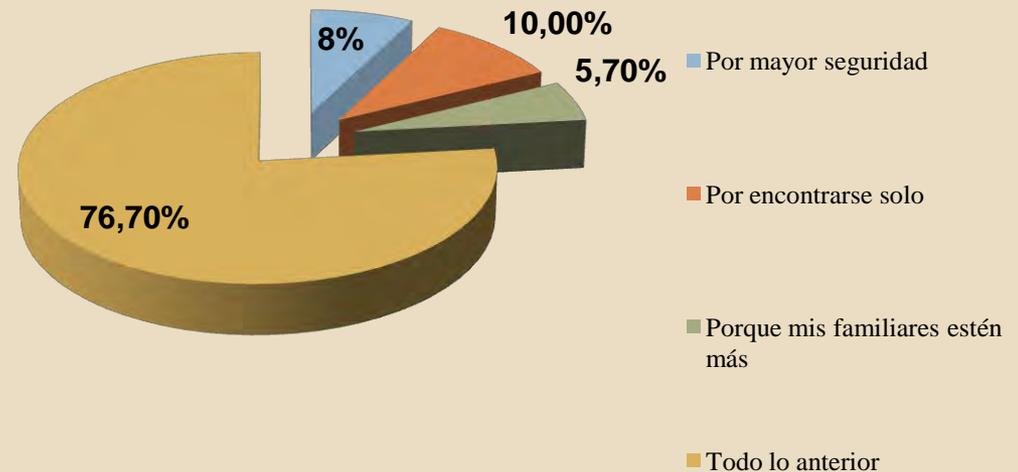
CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA

## 2. Razón que motivó la solicitud del Servicio.

- Como “mayor seguridad”, “por encontrarse solo”, “para que los familiares estén más tranquilos”. Aunque el 76,7% de los encuestados manifiesta que los motivos son todos los anteriormente reseñados.



Razón que motivó la solicitud del servicio?

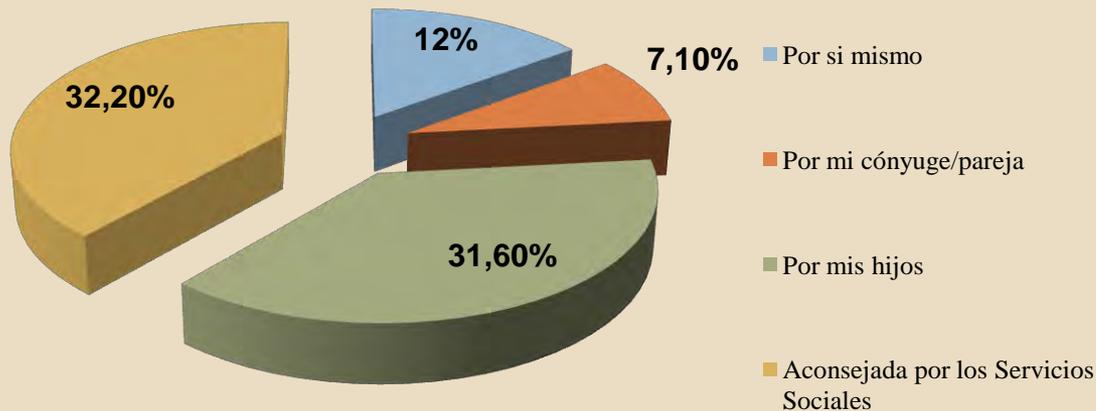


### 3. INICIATIVA EN CUANTO A SOLICITAR EL SERVICIO

- Han sido los propios hijos de los solicitantes (31.6%), así como aconsejados por los Servicios Sociales (32.2%).

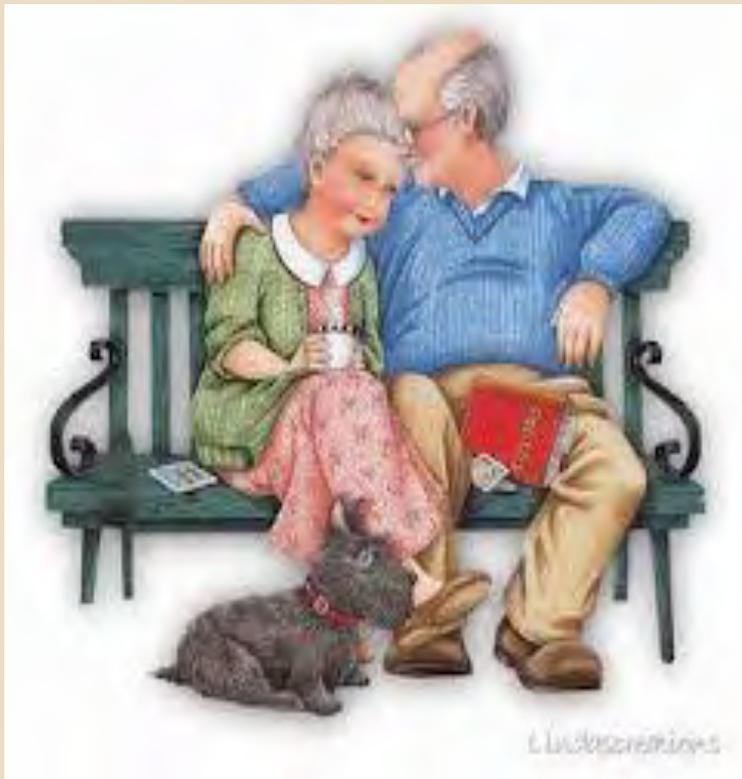


Iniciativa en cuanto a solicitar el servicio

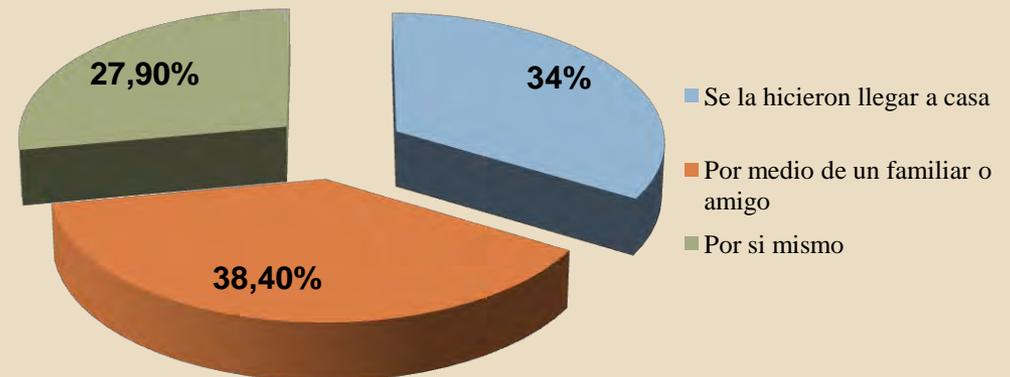


## 4. LUGAR DE TRAMITACIÓN DEL SERVICIO.

- Un significativo 34% que le hicieron llegar a casa la solicitud.



Lugar de tramitación del servicio



## 5. VALORACIÓN DEL TRATO Y ACTITUD RECIBIDO POR PARTE DE LOS PROFESIONALES QUE ATIENDEN EL SERVICIO?

- La valoración media otorgada por parte de los encuestados fue de 9.24 sobre un total de 10.



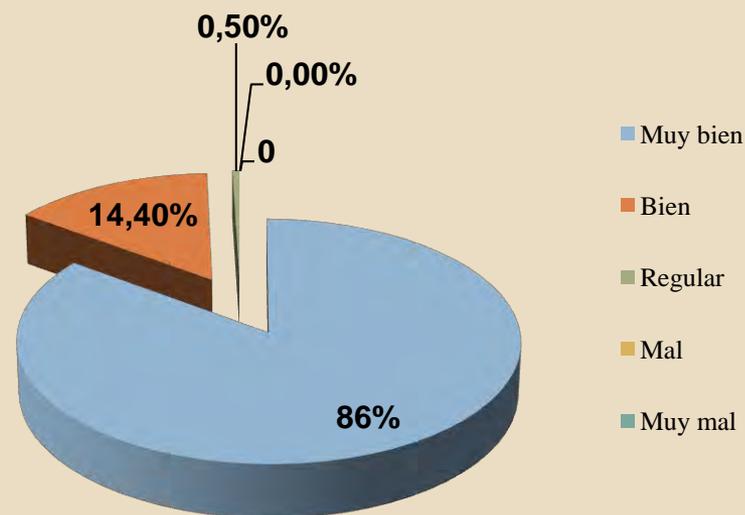
- Uno de los aspectos subjetivos añadidos por parte de los usuarios del servicio fue el **excelente trato humano recibido**, en especial atención a su situación de soledad.
- Resulta anecdótico el que todos los usuarios resalten el hecho de recibir una llamada de felicitación tanto en el día de su cumpleaños como en el de su santo.

CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA

## 6. VALOR QUE LOS USUARIOS CONCEDEN AL HECHO DE AVISAR A SUS FAMILIARES O PERSONAS DE CONFIANZA EN CASO DE NO SER LOCALIZADOS.

- Casi 9 de cada 10 encuestados consideran muy bien la valoración en cuanto a las llamadas emitidas a los familiares .

Valoración de los usuarios conceden al hecho de avisar a familiares en caso de peligro

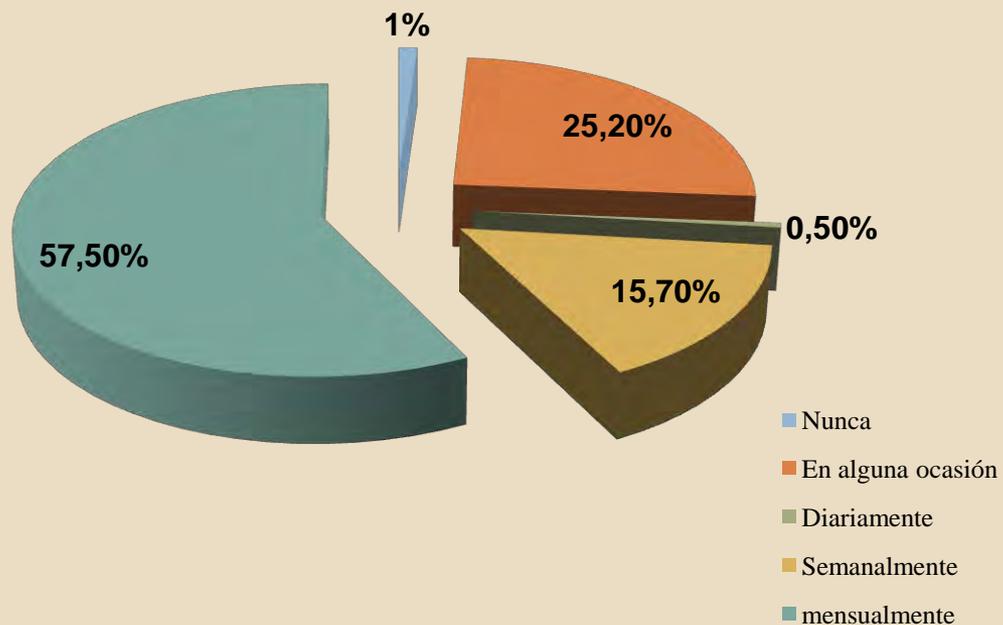


CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA

## 7. FRECUENCIA CON LA QUE RECIBE LLAMADAS DE SEGUIMIENTO.

Han valorado muy favorablemente el hecho de recibir con mucha frecuencia llamadas de Seguimiento.

Frecuencia con la que reciben llamadas de seguimiento

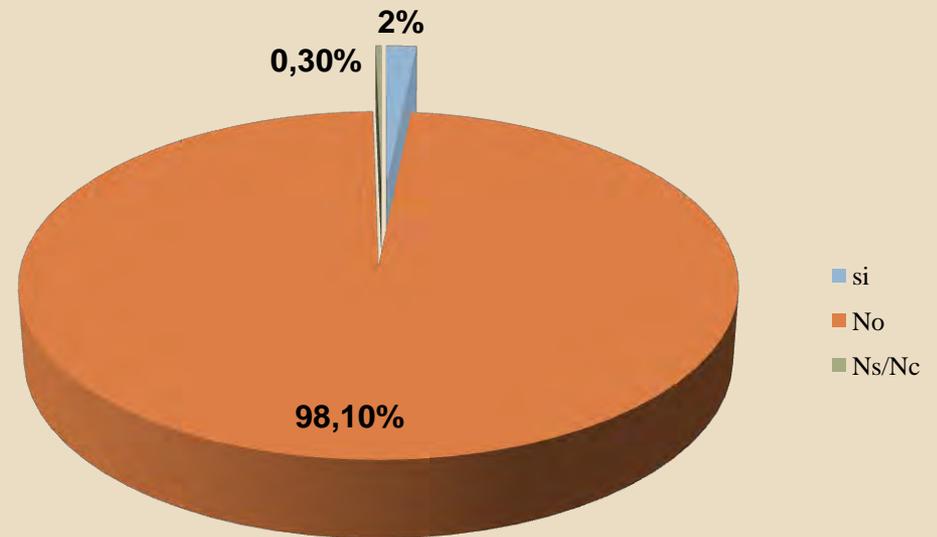


## 8. PREFERENCIA EN CUANTO A QUE LLAME LA MISMA PERSONA.



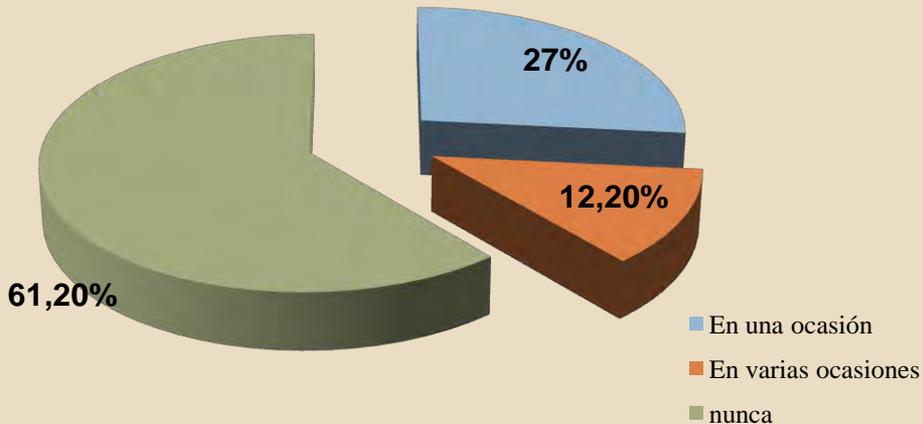
Resulta indiferente que sea o no la misma persona la que lo llame

Preferencia en cuanto a que llame la misma persona



## 9. FRECUENCIA CON LA QUE SE HA LLAMADO A LA CENTRAL DE EMERGENCIAS .

Frecuencia con la que se ha llamado a la Central de Emergencia



- Los casos en que se suele llamar a la Central de Emergencias, según los encuestados han sido relativamente pocos, manifestando seis de cada diez encuestados no haberlo hecho nunca.

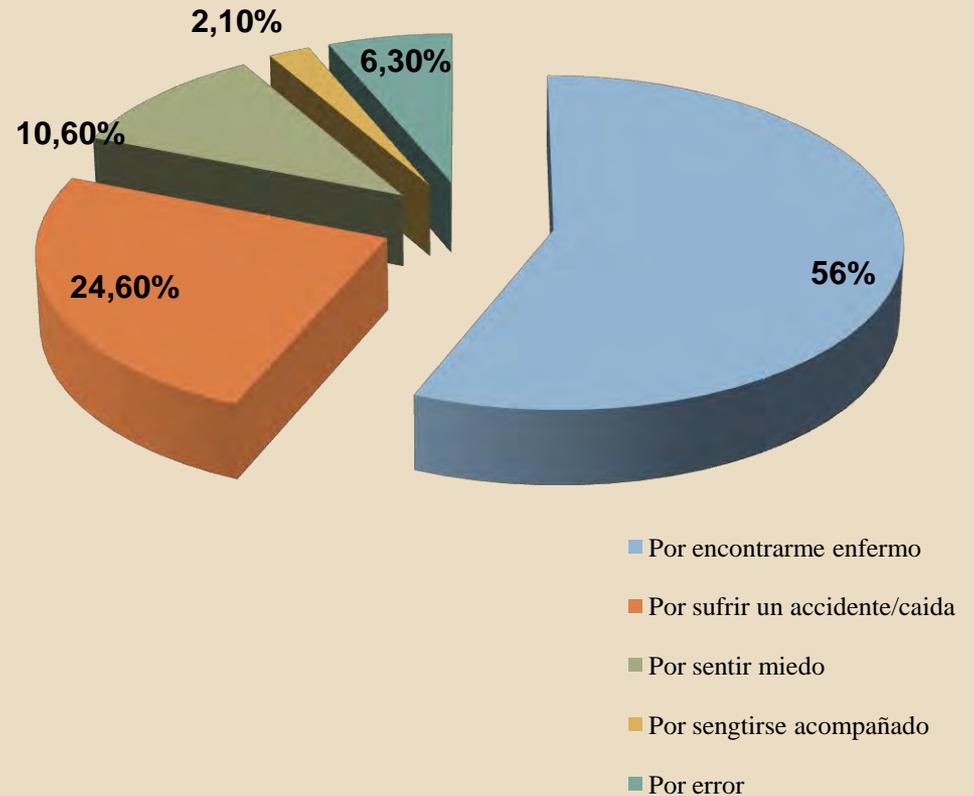


CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA

## 10. MOTIVOS DE LA LLAMADA

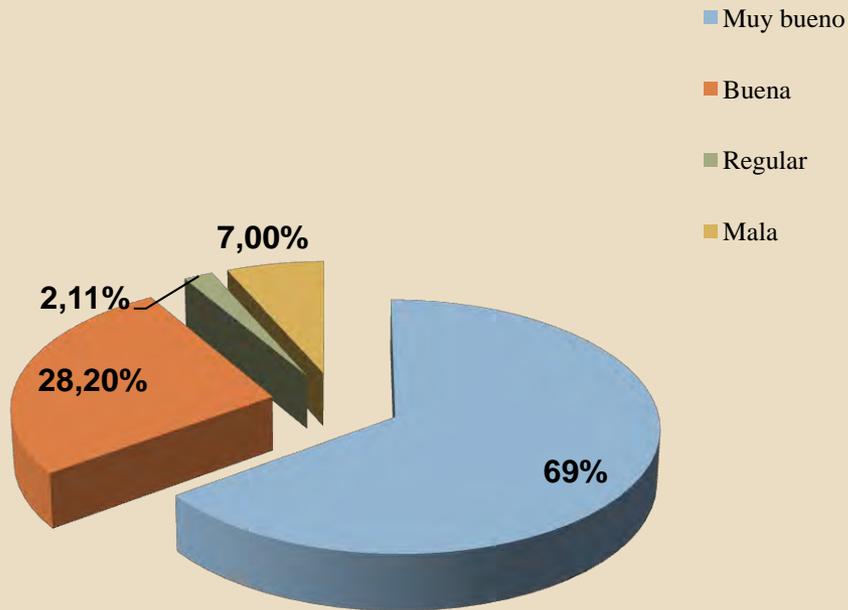
**Por encontrarse enfermos principalmente (56.3%).**

Motivo por el que hicieron la llamada

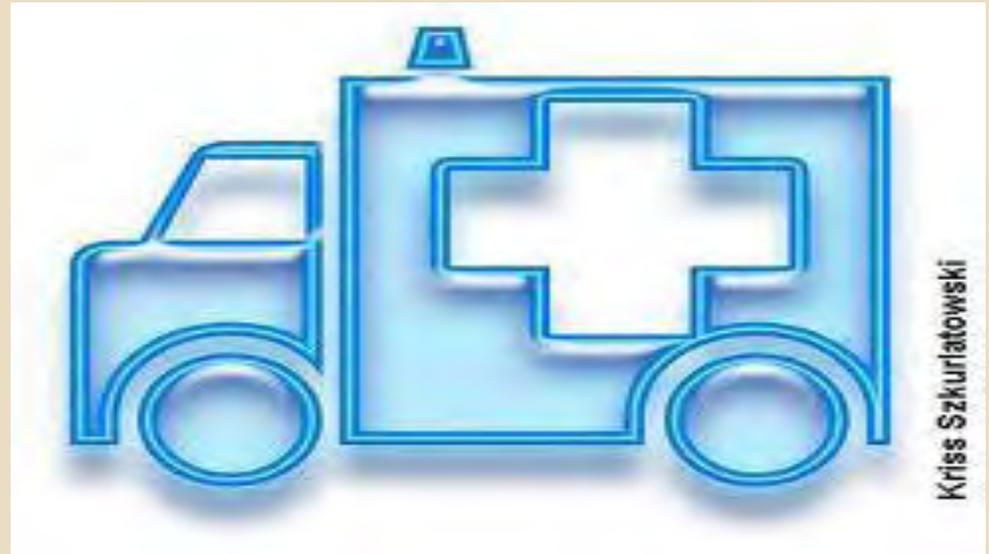


## 11. VALORACIÓN DE LA RESPUESTA RECIBIDA

Valoración de la respuesta recibida



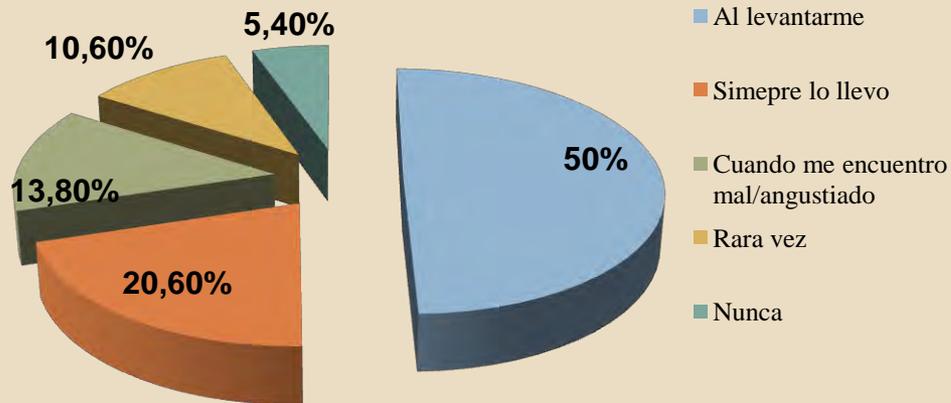
- La valoración fue **muy buena** en un **69 %** de los casos y **buena** en un **28.2 %**.



## 12. MOMENTO EN QUE SE PONE EL MEDALLÓN.

- Principalmente al levantarse (49.6%), manifiestan un 20.6% el hecho de llevarlo siempre puesto.

Momento en que se pone el medallón

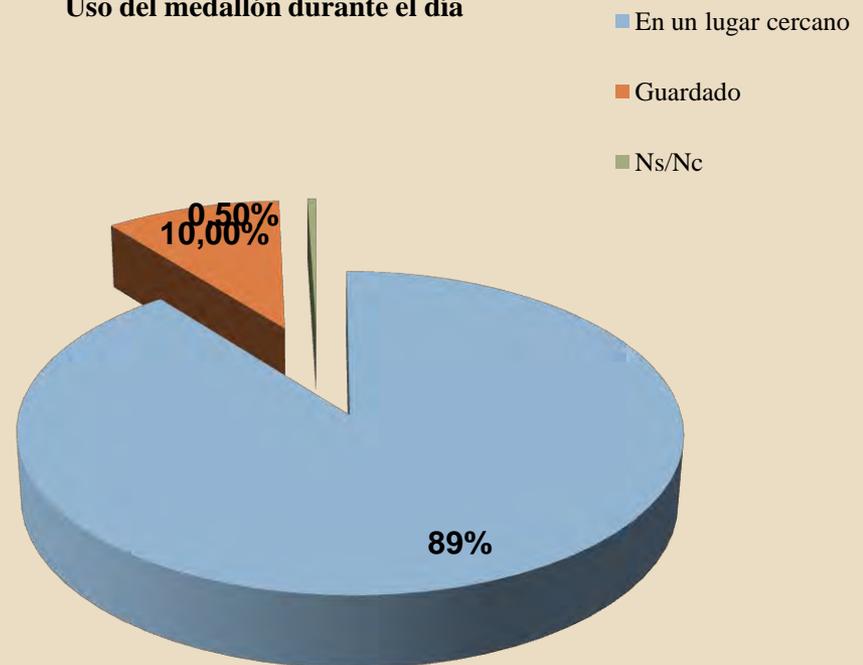


### 13. USO DEL MEDALLÓN DURANTE EL DÍA.

- La mayoría de los usuarios manifiesta tener el medallón **en un lugar cercano (89.4%)**, frente a un 10% que lo suele tener guardado.



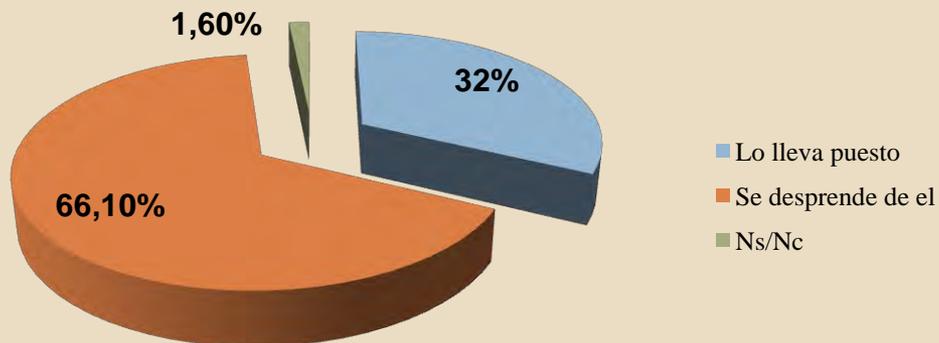
Uso del medallón durante el día



## 14. USO DEL MEDALLÓN DURANTE LA DUCHA.

- El 66.10% se lo quita, pese a que se les advierte que deben llevarlo siempre puesto.
- El pulsador debe llevarse siempre puesto durante el día, colgado como medallón o puesto como pulsera e incluso en el bolsillo.
- Por la noche, para evitar pulsaciones no intencionadas, hay que dejarlo en un lugar accesible y ponérselo en caso de tener que levantarse.
- Puede mojarse, por lo que es conveniente llevarlo durante la ducha.

Uso del medallón durante la ducha

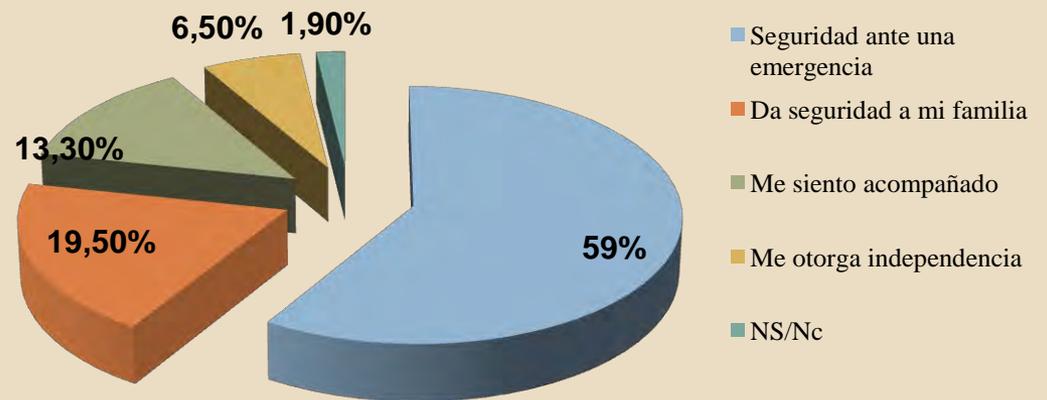


## 15. APORTACIÓN DEL SERVICIO PARA LA CALIDAD DE VIDA.

- Aportar seguridad ante situaciones de emergencia



Aportación del Servicio para la calidad de vida



## 16. OPINIÓN GENERAL RESPECTO AL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.

La valoración por parte de los usuarios ha sido de 9.8 puntos sobre diez.

### Conclusiones :

La evolución demográfica de nuestra sociedad ha dado lugar a una población cada vez más envejecida, y ello lleva asociado un mayor número de personas dependientes. Este hecho se ha traducido en un creciente interés hacia la mejora de la calidad de vida de este sector que, desde hace unos años, está en continuo crecimiento.

El servicio de Teleasistencia domiciliaria es un recurso que permite la permanencia de los usuarios en su medio habitual de vida, así como el contacto con su entorno socio-familiar, evitando el desarraigo y asegurando la intervención inmediata en crisis personales, psicológicas, sociales o médicas para proporcionar seguridad y mejor calidad de vida.

Las personas usuarias del referido servicio se encuentran enmarcadas dentro del Sistema Público de Dependencia. Concretamente el servicio objeto de análisis se define en el catálogo de servicios, concretamente en el artículo 15.1.2. de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia (BOE núm. 299 de 15 de diciembre de 2006).

Uno de los principios rectores del Sistema Público de Servicios Sociales es el de Calidad, donde se establece como criterio el de “promover el desarrollo de sistemas de evaluación de la calidad”.



- En relación al sistema de conocimiento del servicio hay que considerar la necesidad de una mayor cobertura en la difusión, ya que sólo el 47% supieron del TAD por nuestros servicios.
- Los usuarios estiman de importancia el carácter preventivo de la TAD sobre todo cuando viven solos.
- Aunque no sea el usuario el solicitante del servicio generalmente, sí que una vez que disponen de él se sienten satisfechos de tenerlo instalado.
- A la hora de tramitar el recurso, sólo el 27,90% de los usuarios acuden personalmente a solicitarlo, frente a un 72,40% que disfrutan del mismo por gestiones familiares o profesionales.



- Satisfacción profesional de todo el entramado de trabajadores por los resultados positivos ante la valoración del trato recibido, lo que motiva al trabajador.
- En relación a la frecuencia de las llamadas de seguimiento, sería de interés el que aumentase la frecuencia, que en la actualidad es de una llamada mensual, a fin de garantizar una mayor calidad en el servicio.
- El hecho de que les resulte indiferente el que sea o no la misma persona quién les llame hace pensar en la actitud empática de todos los profesionales que concurren en la atención.



- En relación al motivo de la llamada, nuestros usuarios han sabido dar un uso correcto del dispositivo.
- La valoración de las respuestas recibidas tras las emergencias hace pensar en la idoneidad del servicio, si tenemos en cuenta la sensibilidad que provoca en las personas mayores los asuntos relacionados con la salud.



- El hecho de que sólo el 50 % de los usuarios haga un uso correcto en cuanto al momento de colocarse el dispositivo, nos indica que la información emitida por los profesionales no ha sido recibida correctamente, por lo que se hace necesario mejorar dicha comunicación. El procedimiento educativo del uso del medallón requiere una mayor cobertura.



- Importante es el hecho de que una gran parte de los usuarios se quiten el medallón para el baño, aún siendo el asunto más tratado por los profesionales, por lo que la estrategia de intervención y comunicación debe modificarse, así como la exigencia al usuario con respecto a su uso.
- Se cumple el objetivo último del servicio en cuanto a la aportación de seguridad al usuario, y sus familiares, suponiendo esto una gran avance en cuanto a la calidad de vida e independencia de este colectivo.



- La Teleasistencia domiciliaria atesora un desarrollo potencial casi ilimitado y desempeña un papel primordial en conjunción con otra serie de medidas (ayuda a domicilio, productos de apoyo, fomento de la participación social, mejora en accesibilidad a la vivienda, aplicaciones domóticas, el apoyo al cuidador, la telemonitorización de la salud, etc.).
- Nuestra felicitación a los profesionales que hacen posible la existencia de este recurso.

# FICHA TÉCNICA

## CONSEJERÍA DE ASUNTOS SOCIALES. CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES

### CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA

**TÍTULO DEL ESTUDIO:** Evaluación de calidad del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria en Ceuta.

**ÓRGANO PROMOTOR:** Consejería de Asuntos Sociales. Centro de Servicios Sociales. Ciudad Autónoma de Ceuta.

**OBJETIVO DEL ESTUDIO.** Conocer la calidad percibida por los usuarios del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, con el fin de establecer un plan de mejora.

**POBLACIÓN** La muestra conformará la globalidad del Universo Poblacional, titulares del servicio en el mes de julio de 2012, determinado en 655 elementos, todos ellos usuarios del servicio de Teleasistencia Domiciliaria.

**METODOLOGÍA:** La información fue recogida a través de entrevista telefónica. Para ello se diseñó un cuestionario que integrara variables de clasificación, y preguntas cerradas en base a una valoración de 0 a 10.

Los resultados han sido explotados de manera automática, a través del programa SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*)

**Dirección:** Mercedes Gil Almenara. Lda. En Psicología. Gestión de Programas Sociales

**Coordinación:** Alejandro Arnet Rodríguez. Ldo. en Ciencias Políticas.

**Investigación:** Susana Parres Ostio. Prácticas ICARO Facultad de Ciencias Políticas y Sociología Universidad de Granada.

**Colaboración:** Sección de apoyo a la unidad convivencial y ayuda a domicilio:

Africa Carrasco Lesmes. Lda. En Psicología.

Isabel Vega Vega . Dpldo. Trabajo Social

Esther Sempere Bernal. Dpldo. Trabajo Social

**GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA DE LA INTERVENCIÓN SOCIAL**

**CONSEJERÍA DE ASUNTOS SOCIALES**