

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN “NO ABRE PUERTA Y/O NO CONTESTA”

En el Municipio de Zaragoza cada vez son más las personas mayores de 65 años que viven solas, esta soledad viene acompañada, en algunos casos, de aislamiento social, abandono personal, desnutrición, mal estado de la vivienda, sobre o inframedicación, falta de estímulo e inactividad prolongada, que a veces deriva en situaciones difíciles y extremas.

El Programa de Autonomía y Cuidados pretende intervenir con aquellas personas que se encuentran solas en el domicilio y que, debido a su edad, enfermedades físicas, psíquicas y su situación de soledad y aislamiento suponen estados de desprotección social.

En determinadas situaciones, cuando no abren la puerta o no responden, es necesaria una intervención inmediata para garantizar una respuesta integral y estable a su situación de riesgo social y personal.

Este protocolo establece las intervenciones profesionales y la coordinación entre los Centros Municipales de Servicios Sociales, las empresas que gestionan las prestaciones sociales domiciliarias y los servicios de emergencias municipales como Bomberos, Policía Local, así como con otras instituciones como el Centro de Salud, Policía Nacional y el Ministerio de Justicia, para dar una respuesta integral y coordinada.

OBJETO DE INTERVENCIÓN

Serán objeto de intervención aquellas situaciones en las que, tras detectarse una situación de riesgo para la persona por no dar respuesta en el domicilio, (no abre puerta y/o no contesta) se hace preciso localizar y comprobar que su estado de salud es óptimo.

Se trata de garantizar que el/la usuario/a ha sido localizado y en condiciones óptimas vitales.

PERFIL DE DESTINATARIOS

Personas atendidas en los CMSS, que están recibiendo prestaciones sociales domiciliarias.

Personas mayores de 65 años que vivan solas y/o acompañadas.

Personas afectadas por una limitación temporal o permanente para realizar las actividades de la vida diaria, por padecer dificultades de movilidad (paraplejía, problemas óseos, etc.) o, en su caso, discapacidades visuales y/o auditivas que puedan requerir el uso de ayuda.

PROCEDIMIENTO

FASE DE DETECCIÓN

La detección puede producirse en el Centro de Servicios Sociales a través de las siguientes modalidades:

Presencial: visitas domiciliarias realizadas por los profesionales en las actuaciones de la prestación de los servicios (Trabajadores Sociales, Auxiliares de Ayuda a domicilio...).

Telefónica/telemática: A través de la red informal (vecinos, entidades sociales, empresas que gestionan las prestaciones sociales domiciliarias..)

Escrita: A través de los recursos propios de Servicios Sociales existentes en el Ayuntamiento de Zaragoza (instancias....).

Por agilizar la atención al ciudadano es necesario articular el sistema que resulte más rápido en cuanto a la atención de la urgencia.

FASE DE INTERVENCIÓN

Es preciso mencionar que la intervención será diferente inicialmente si el usuario tiene el servicio de Teleasistencia o no, e incluso si la empresa que gestiona el servicio de Teleasistencia dispone o no de la custodia de las llaves del domicilio.

PERSONAS USUARIAS QUE TIENEN EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.

Protocolo establecido en el pliego de condiciones del contrato entre la empresa y el Ayuntamiento.

- Comunicaciones producidas por la activación del sistema ante una emergencia. SITUACIÓN DE MAYOR EMERGENCIA.
- Comunicaciones de atención y comunicación interpersonal. La persona usuaria no contesta a las llamadas de seguimiento y/o agendas de seguimiento que la empresa establece con los usuario/as.
- Comunicaciones de familiares, amigos y/o vecinos. Comunicaciones de familiares, amigos y/o vecinos que informan a CMSS, Policía Local o a la empresa que gestiona el Servicio de Teleasistencia que no responde a las llamadas telefónicas y/o no abre la puerta.
- Comunicaciones de la empresa que gestiona el servicio de ayuda a domicilio de que el ciudadano no abre la puerta del domicilio y tampoco contesta a las llamadas realizadas desde la empresa que gestiona el servicio de ayuda a domicilio.

Comunicaciones producidas por la activación del sistema ante una emergencia:

En este caso, la intervención que se realiza es de emergencia y se movilizará la unidad móvil de la empresa del Servicio de Teleasistencia y se pondrá en contacto la empresa con los contactos que disponga.

A.1) Si la empresa tiene llaves del domicilio de las personas usuarias:
Si tiene llaves del domicilio, las llevará la unidad móvil y accederá al mismo acompañado por familiares/amigos, contactados.
Si no se ha contactado con nadie, se comunicará la necesidad de asistencia de policía local para entrar en la vivienda.
Podría suceder que aún en el caso de disponer de llaves para la entrada al domicilio no se pueda abrir la puerta porque esté cerrada o bloqueada por dentro por lo que sería preciso asistencia de policía local y bomberos.
Se informara de la situación al Centro Municipal de Servicios Sociales.

Si los bomberos tienen que intervenir, y se producen desperfectos, rotura de puertas o ventanas, se solicita la intervención de brigadas del Ayuntamiento para su arreglo o se pueden tramitar ayudas de urgencia a posteriori si no entra en su seguro de vivienda la familia y la familia no puede hacerse cargo del arreglo. Si la vivienda es de Zaragoza Vivienda tienen personal de mantenimiento con el que se puede contactar además de establecer la pertinente coordinación con el profesional de referencia.

A.2) Si la empresa no tiene llaves del domicilio de las personas usuarias:
Debido a la situación de emergencia la unidad móvil se aproximará al domicilio y avisará a los contactos que disponga que tuvieran llave o no.
Si en el momento en el que se produce la emergencia no se dispone de llaves del domicilio ni de personas que las tengan, se contactará con policía local y si fuera preciso con Bomberos.
Se informara de la situación al Centro Municipal de Servicios Sociales.

En el resto de situaciones, la intervención es similar, pero sin el carácter de emergencia descrito en el apartado previo.

Los profesionales de la empresa que gestiona el Servicio de Teleasistencia informarán al CMSS:

- 1º. Se pondrá en contacto con listado de contactos para informar de la ausencia del usuario y la necesidad de localización.
- 2º. Se pondrá en contacto con Centros Hospitalarios.
- 3º. Desde el CMSS, la Trabajadora social valorará si se accede al domicilio con personal de TA y Policía Local/Bomberos.

La diferencia entre si la empresa tiene llaves o no las tiene o teniéndolas no se puede acceder al domicilio (puerta cerrada por dentro o bloqueada) determina el procedimiento. La empresa de Teleasistencia comunicará la incidencia al CMSS, y a servicios de emergencia si es preciso acceder al domicilio (Bomberos y Policía).

PERSONAS USUARIAS DEL CMSS QUE NO TIENEN EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.

- Comunicaciones de atención y comunicación interpersonal (no responde a llamadas y/o visitas a domicilio realizadas desde el CMSS).
- Comunicaciones de familiares, amigos y/o vecinos que informan a CMSS, Policía Local que no responde a las llamadas telefónicas y/o no abre la puerta.
- Si es usuario del servicio de ayuda a domicilio, comunicaciones de la empresa que gestiona el.

En estos casos se gestionará la intervención directamente desde el Centro Municipal de Servicios Sociales que podrá solicitar colaboración con el Centro de Salud si es preciso. Casos en los que se está interviniendo en colaboración mutua y/o muy conocidos en ambos sistemas.

Protocolo a seguir

1.- Desde el CMSS se intentará localizar a los contactos que se tienen del usuario/a que no responde a las llamadas y/o visitas realizadas. Si se contacta con familiares y/o amigos, vecinos, estos facilitarán la labor del CMSS e informarán al mismo si lo localiza. Esta tarea la realiza el/la técnico auxiliar sociocultural del Programa.

2.- Si de los contactos establecidos con familiares y/o amigos no se puede verificar la localización y/o el estado de salud del usuario, se comunicará con los hospitales y centro de salud de referencia, para averiguar si el usuario está hospitalizado (dificultades en ocasiones que el ciudadano esté en el servicio de urgencias del hospital y no consta en registro de ingreso hospitalario). Esta tarea la realiza el/la técnico auxiliar sociocultural del Programa.

3.- Si no hay respuesta favorable de haber localizado al ciudadano a través de contactos, hospitales o centro de salud, se comunicará la incidencia a la Policía Local y/o Bomberos para acudir al domicilio y comprobar que dentro del mismo no se encuentra la persona y, que si estuviera, está en condiciones adecuadas de salud. La Trabajadora Social acudirá el domicilio acompañada por Policía Local.

SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN

La intervención en situaciones de “no abre puesta o no contesta” requieren de una intervención interdisciplinar y de varios sistemas o entidades que es preciso evaluar y contabilizar, e incluso, hacer el estudio de qué tipo de situaciones se dan con frecuencia para planificar un trabajo preventivo o para verificar que los procesos establecidos son los idóneos y en todo caso, qué mejoras se pueden implantar para dar respuestas rápidas y eficientes.

Se constituirán Grupos de Trabajo con otros sistemas y empresas para definir claramente las intervenciones y evaluar las mismas, incluso, para abordar un trabajo preventivo.