

# Servei Local de Teleassistència

+ autonomia per a les persones

310 ajuntaments en xarxa



[www.diba.cat/benestar](http://www.diba.cat/benestar)



Diputació  
Barcelona



# Servei Social de Teleassistència

- És una **prestació garantida** tant de la *Cartera de Serveis Socials de Catalunya* com del *Catàleg de la Llei de dependència*
- Correspon als serveis socials bàsics prestar els serveis de teleassistència i als **municipis majors de 20.000 habitants** complir les funcions pròpies dels serveis socials bàsics
- La seva **finalitat** és garantir la seguretat i donar tranquil·litat i acompanyament a les persones que poden estar en situació de risc per factors d'edat, fragilitat, solitud o dependència, les 24 hores del dia i els 365 dies a l'any.



# Model de prestació

El Servei Local de Teleassistència és:



- Un sistema d'atenció personalitzat basat en les tecnologies de la comunicació que permet comunicar-se les 24 hores, els 365 dies de l'any.
- Un Servei que garanteix la seguretat i dóna tranquil·litat i acompanyament.
- Un Servei eminentment preventiu.
- No es limita només als casos d'emergència, sinó que és un servei proactiu.



# El Centre d'Atenció

El **Centre d'Atenció** està atès per més de 80 teleoperadors/es que realitzen les següents tasques:

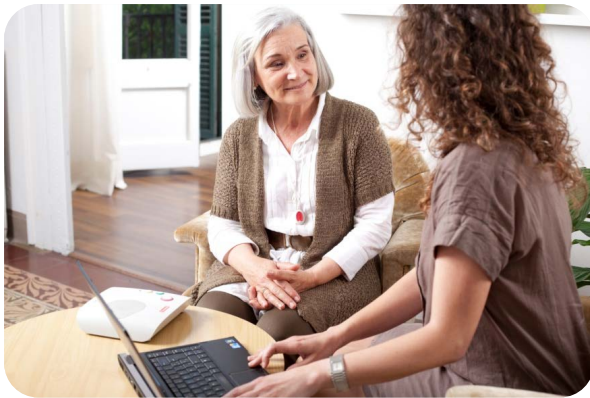


- Gestió de riscos i atenció en situació d'emergència.
- Mobilització de serveis d'urgència públics i privats.
- Control i seguiment de l'estat de la persona usuària.
- Servei d'agenda: recordatoris personalitzats.
- Atenció personal i acompanyament.
- Informació en temes socials, sanitaris, d'alimentació, oci...
- Actuació davant temperatures extremes, catàstrofes naturals i altres situacions sobrevingudes.



# Visites domiciliàries i coordinació amb el territori

Els/les més de 60 **Coordinadors/es de zona** realitzen les següents funcions:



- Visites d'altres amb explicació del servei.
- Visites de seguiment de l'evolució de les persones usuàries.
- Tractament de casos i incidències.
- Actuació permanent de la informació de la persona usuària i dels recursos municipals.
- Coordinació amb els Serveis Socials de referència i amb altres recursos socio-sanitaris.



# Activitat del servei: trucades i visites

El SLT gestionà en 2012:

- **2.635.887 trucades** per prevenir riscos, atendre situacions d'emergència o davant temperatures extremes, i fer un control i seguiment de la persona

Trucades rebudes	23,67% assessorament 12,63% solitud 6,37% emergència
Trucades emeses	31,74% seguiment després d'una emergència, recordar cites mèdiques, etc.

- **120.509 visites domiciliàries** (coordinació en zona, unitat mòbil o servei tècnic)



# Les Unitats Mòbils

El Servei disposa de **11 Unitats Mòbils** encarregades de:

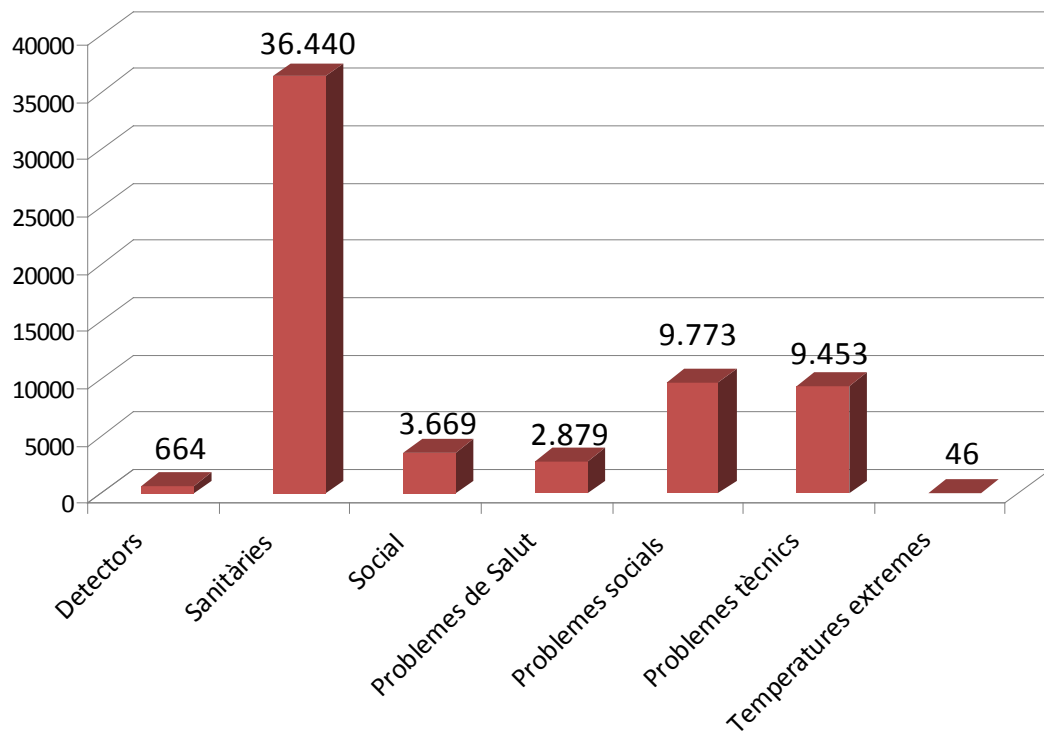


- Emergències socials i d'altres problemes.
- Accidents i sinistres a la llar, reparacions domèstiques d'emergència...
- Custòdia de claus.
- Companyia en casos d'extrema solitud, ansietat o depressió.
- Actuació en casos de temperatures extremes.
- Recollida i lliurament de medicaments o àpats.





# Gestió d'emergències



Recurs mobilitzat	Nombre de mobilitzacions
Familiars	10.631
Veïns/ amics	1500
SEM-061	33.197
CAP	7.340
Bombers	228
Mossos d'Esquadra	96
Polícia Local	402
Mobilització claus	180
<b>Unitat Mòbil</b>	<b>15.632</b>

El Servei Local de Teleassistència va gestionar durant el 2012 un total de **62.915** emergències



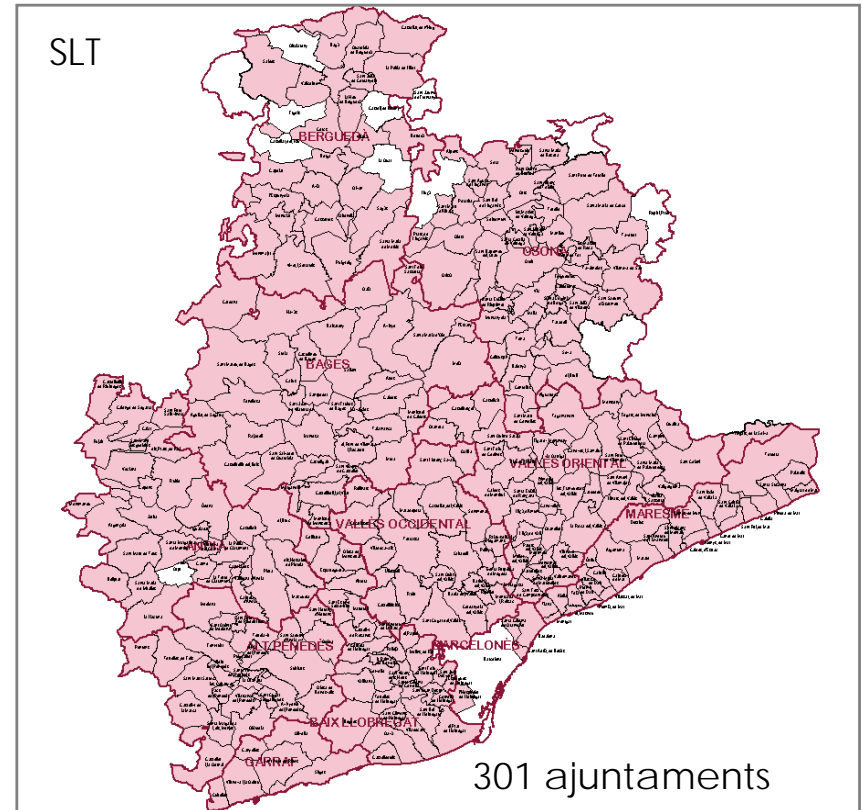


- Acord estratègic de **cooperació interinstitucional** entre la Diputació de Barcelona i els Ens locals i de la col·laboració públic-privada
- **Diputació**: establiment de les condicions de prestació del servei (Bases de participació municipal) i el procediment de contractació (Concurs), finançament, control de la qualitat i innovació
- **Ajuntaments**: titularitat del servei, valoració i prescripció, finançament i seguiment del cas
- **Empresa prestadora**: prestació del servei mitjançant el **centre d'atenció** i els **serveis d'intervenció domiciliària** (coordinadores de zona i unitats mòbils), assegurament de la qualitat, gestió i seguiment dels sistemes d'informació



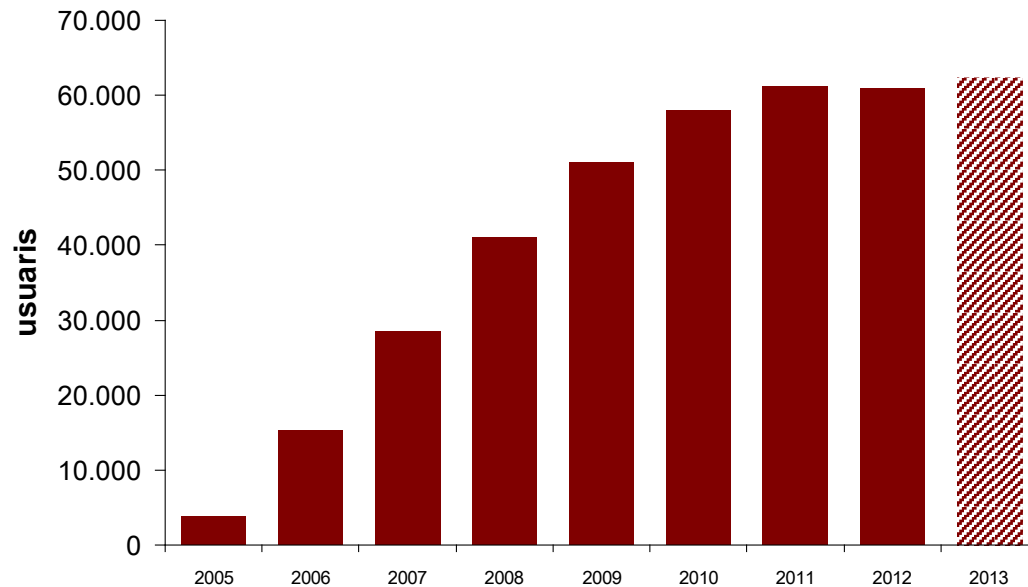
# Implantació territorial

- Implantació en **301 municipis**
- Taxa de cobertura **per sobre del 10%** dels majors de 65 anys i del 26% dels majors de 80 anys, sent una de les més altes de l'Estat
- El **15%** dels usuaris són **persones amb dependència** i el **26%** són persones identificades amb risc per la seva **cronicitat en termes de salut**
- Elevada **satisfacció per part de les persones usuàries**: el 71,5% està molt satisfet amb el SLT i el 18,2% bastant satisfet





# Creixement i millora continus



- **De 3.800 usuaris a 61.000 en 7 anys**
- En total s'han atès **100.637 persones** (dada acumulada des de 2005)



# Creixement i millora continus

## Aspectes qualitatius

A més de créixer quantitativament, s'ha fet una aposta per la qualitat amb avenços en matèria de

- aposta per la teleassistència avançada
- proves pilot per ampliar el servei a altres col·lectius
- nous protocols i millores en l'atenció de riscos
- nova plataforma de gestió per a la coordinació amb els serveis socials municipals

## Serveis complementaris



11 unitats mòbils



3.270 dispositius de seguretat (gas, fum/foc i mobilitat)



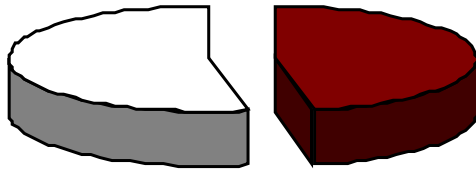
recursos adaptats a necessitats especials



# Costos 2013

cost unitari  
16,35 €

Ayunt.;  
8,66 €;  
53%



Diputac.  
; 7,69 €;  
47%

**62.500 persones usuàries**

- el cost total estimat é de **10,6 milions d'euros**
- la Diputació de Barcelona aportarà **4,7 milions d'euros**



# Reptes

Afrontar els reptes i aprofitar les oportunitats: **reorientant el Servei Local de Teleassistència**

- Aposta per un servei més eficient i adaptat a les necessitats: avaluació del model del SLT i estudi de la població diana
- Millora en els sistemes d'informació per a la gestió del servei
- Context d'innovació tecnològica: extensió del servei a col·lectius amb necessitats especials a través de proves pilot
- Participació econòmica de l'usuari: model de copagament de la Diputació
- Establiment de sinèrgies amb els àmbits d'atenció sanitària i atenció a emergències

# Servei Local de Teleassistència

+ autonomia per a les persones  
310 ajuntaments en xarxa



[www.diba.cat/benestar](http://www.diba.cat/benestar)



Diputació  
Barcelona