



DOSSIER DE PREMSA

Servei de Teleassistència de l'Ajuntament de Reus





1 Evolució del servei de teleassistència

L'ajuntament de Reus posa en marxa un nou model del servei de teleassistència, més personalitzat i amb més terminals disponibles

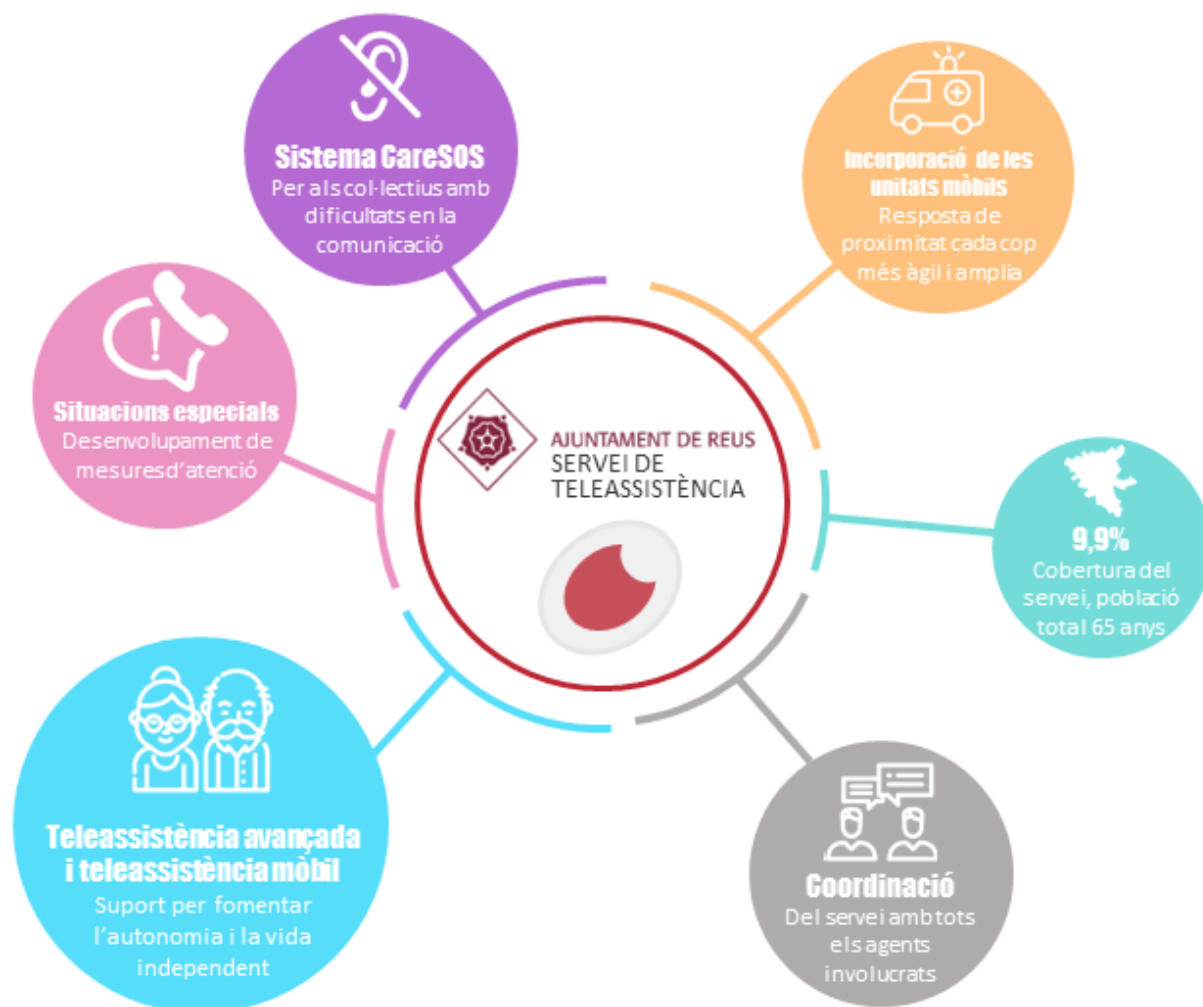
Aquest any 2019, la Regidoria de Benestar Social de l'Ajuntament de Reus posa en funcionament un **nou model del Servei de Teleassistència Domiciliària**, que gestiona l'empresa Tunstall Televida des de l'any 2013, que suposa **un augment de 182 terminals més** i una **atenció més personalitzada**. Unes millores que canvien el concepte que fins ara es tenia de la teleassistència. Tot i aquestes millores, l'Ajuntament de Reus manté el mateix preu perquè la persona usuària gaudeixi d'aquest servei. Pel que fa a les dades, s'ha tancat l'any 2018, amb **1.800 persones grans o dependents usuàries del servei**, un **6,76% més que l'any 2017**. I enguany, s'espera poder arribar a les **2.000 persones ateses**.

L'Ajuntament ha incrementat el pressupost destinat al servei respecte l'any 2013, passant dels 235.000 euros als **253.000**. L'augment pressupostari, juntament amb la rebaixa dels preus dels aparells —de 15,6 euros el 2013 a 13,2 el 2018— fa que el servei pugui arribar a més usuaris.

Cal destacar, que a més de les persones de més de 65 anys, **també es poden beneficiar d'aquest servei persones joves que ho necessiten i persones cuidadores de persones depenents, independentment de l'edat que tinguin unes i altres**.



Al llarg d'aquests cinc anys de gestió del Servei de Teleassistència de l'Ajuntament de Reus, s'han incorporat millores constants en el servei i procediments innovadors que han permès una evolució progressiva d'un servei públic que és molt ben valorat per la ciutadania i que està adaptat a les necessitats de les persones que s'atenen i a les característiques de Reus com a municipi.

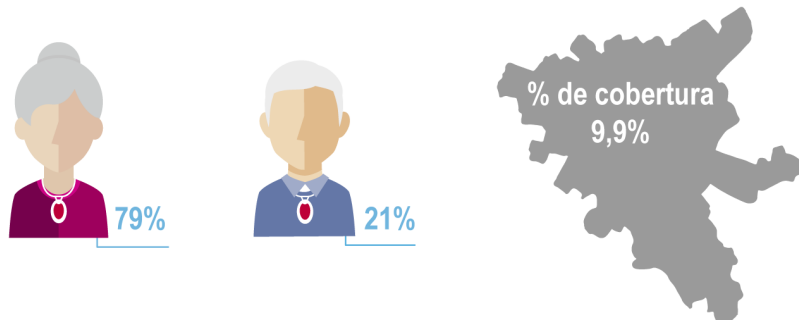


Tunstall Televida també gestiona serveis de teleassistència a Catalunya com els de l'Ajuntament de Barcelona, l'Ajuntament de Girona, l'Ajuntament de Lleida, la Diputació de Barcelona i la Diputació de Girona. A continuació, es destaquen algunes de les fites importants assolides pel que fa al Servei de Teleassistència de l'Ajuntament de Reus:

Així, l'Ajuntament de Reus i Tunstall Televida han aconseguit que el Servei de Teleassistència Domiciliària sigui un dels serveis de més impacte i amb una millor valoració de l'Ajuntament de Reus per part de la gent gran, que el consideren com un servei essencial per a la seva permanència a la llar, així com per a la seva tranquil·litat i la de les seves famílies.

L'índex de cobertura del Servei de Teleassistència a Reus és de **9,9%**.

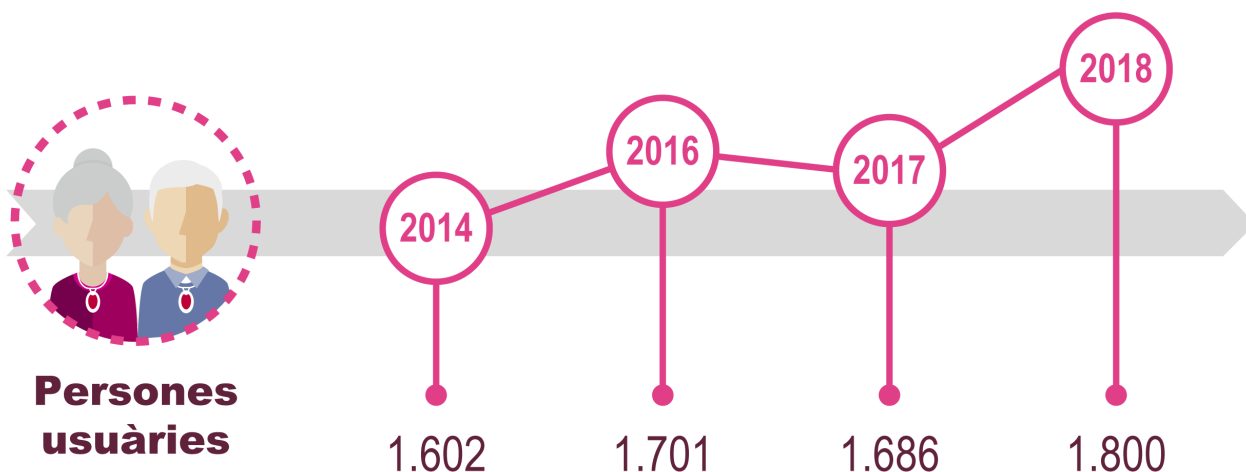
PERFIL DE LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

**Persones usuàries de teleassistència: 1.800****PERSONES USUÀRIES EN EL SERVEI PER FRANGES D'EDAT**

Edat	Nombre	Percentatge
Menys de 60 anys	23	1,28%
De 60 a 64 anys	24	1,33%
De 65 a 69 anys	36	2%
De 70 a 74 anys	89	4,94%
De 75 a 79 anys	200	11,11%
De 80 a 84 anys	441	24,5%
85 anys o més	987	54,84%
TOTAL	1.800	100%

4 de cada 5 persones usuàries són dones

La meitat de les persones usuàries tenen 85 anys o més

EVOLUCIÓ DEL NOMBRE DE PERSONES USUÀRIES**2 Característiques del servei - Període 2018-2020**

En el Servei de Teleassistència de l'Ajuntament de Reus s'incorpora un nou model que suposa un canvi i una evolució notables en el concepte de servei de teleassistència que teníem fins a aquest moment.

Es tracta d'un model de servei centrat en la persona. Compta amb un sistema de valoració que permet ajustar les prestacions del servei de teleassistència a les necessitats concretes de cada persona usuària. Així, cada reusenc/a que té el servei en el seu domicili compta amb un pla d'atenció individual, que es



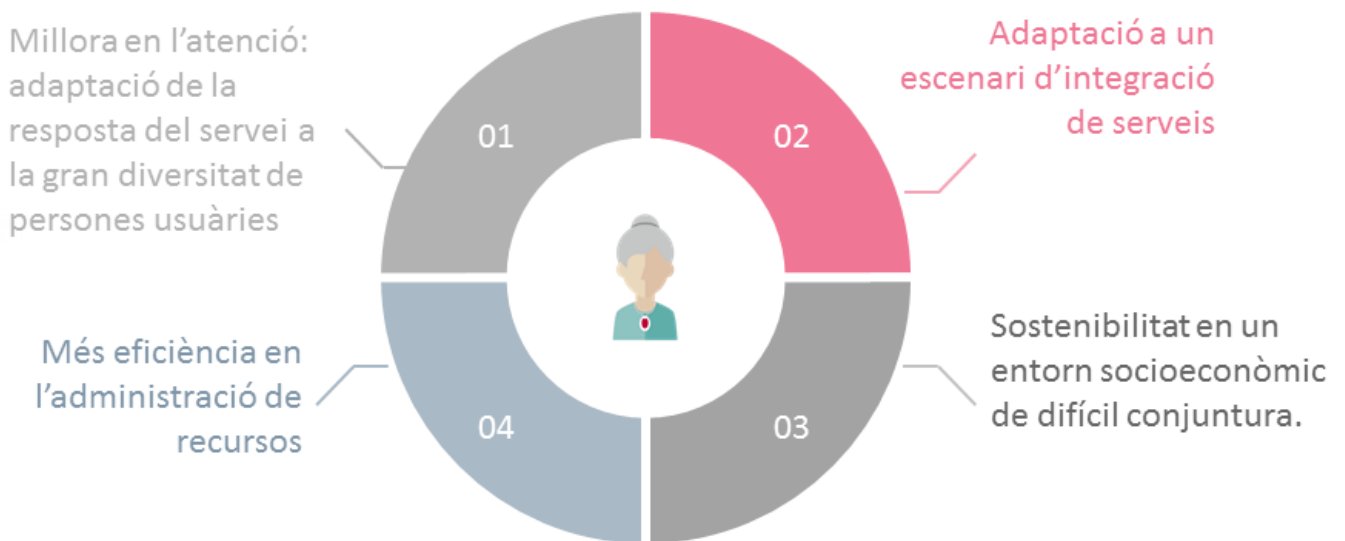
revisa periòdicament per adaptar-lo als canvis vitals que les persones ateses experimenten al llarg del temps.

Aquest model, dissenyat i registrat per Tunstall Televida, compta amb l'assessorament i la validació científica de la Fundació Salut i Envel·liment de la Universitat Autònoma de Barcelona i ja està implantat per a 200.000 persones usuàries dels serveis de teleassistència de la Diputació de Barcelona, l'Ajuntament de Barcelona, l'Ajuntament de Lleida i el País Basc i s'inicia ara a la Diputació de Girona. Un model que, recentment, ha estat reconegut amb el premi internacional ITEC 2018 de la prestigiosa associació britànica TSA (Associació d'empreses i institucions públiques de serveis amb suport de la tecnologia). Aquests guardons reconeixen l'excel·lència en les prestacions socio sanitàries basades en la tecnologia.

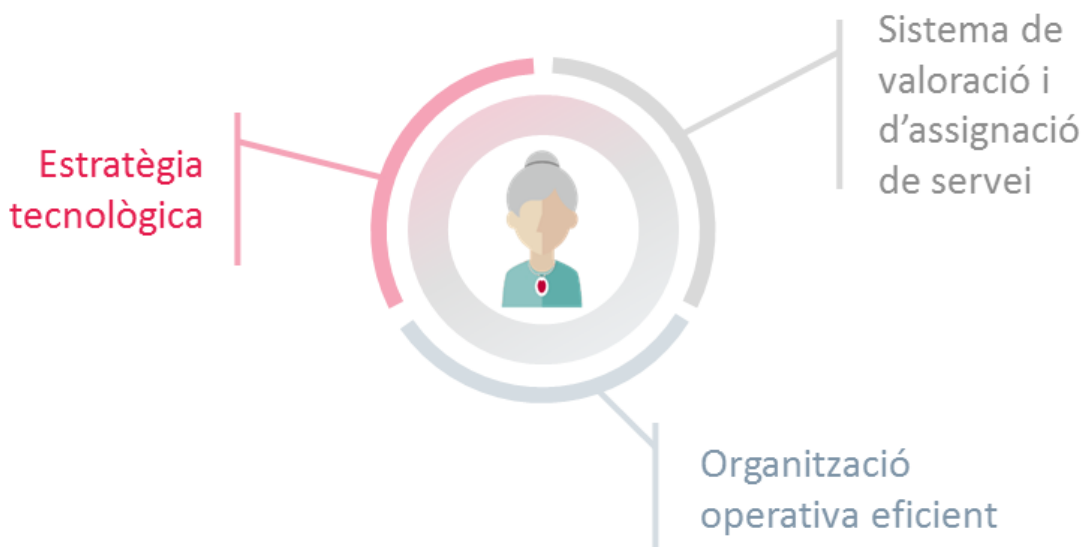
D'aquesta manera, l'Ajuntament de Reus aposta per un servei personalitzat, centrat en la persona i adaptat constantment a les necessitats particulars que es generen entre les persones usuàries reusenques. Així, Reus es posiciona com a una de les ciutats que incorporen un model innovador d'èxit en matèria de teleassistència a nivell internacional.

OBJECTIUS DEL NOU MODEL D'ATENCIÓ

Objectius del nou model d'atenció



EIXOS DEL NOU MODEL DE SERVEI

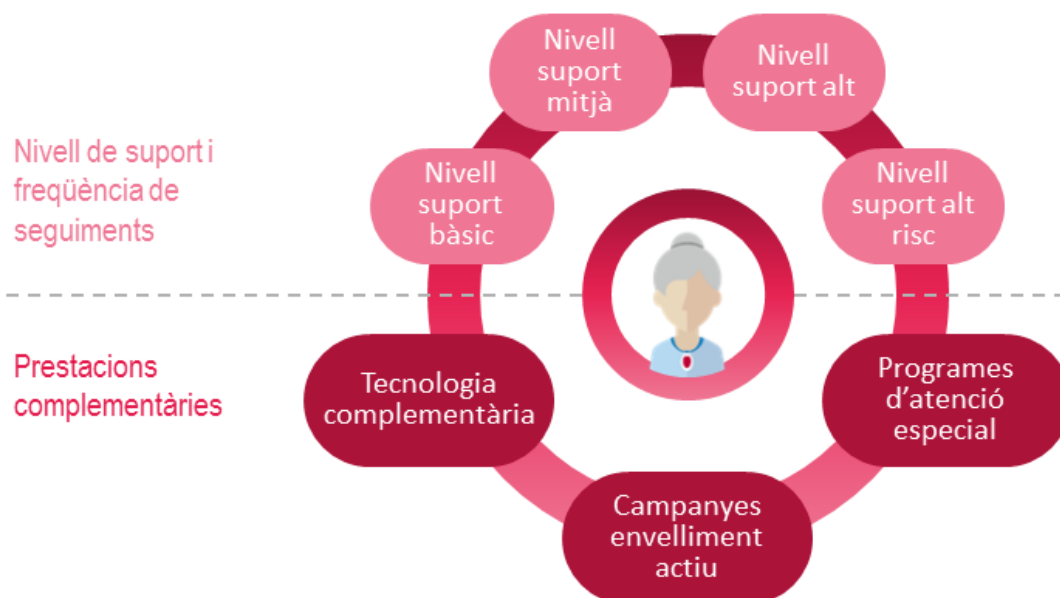


SISTEMA DE VALORACIÓ I PERSONALITZACIÓ DEL SERVEI

Instrument de mesura objectiu i **específic de teleassistència** que permet l'obtenció de dades estandarditzada. Aquest sistema és dinàmic i s'ajusta a l'evolució de les condicions de salut i a les relacions socials de les persones usuàries al llarg de la seva permanència en el servei.

Format per una sèrie d'**algoritmes** de classificació, basats en **escales i tests**, que es complementen amb qüestionaris elaborats a mida de les necessitats associades al servei de teleassistència.

Aquest instrument genera un Pla d'Atenció Personalitzat (PAP), ja que estableix el tipus de servei que necessita cada persona.



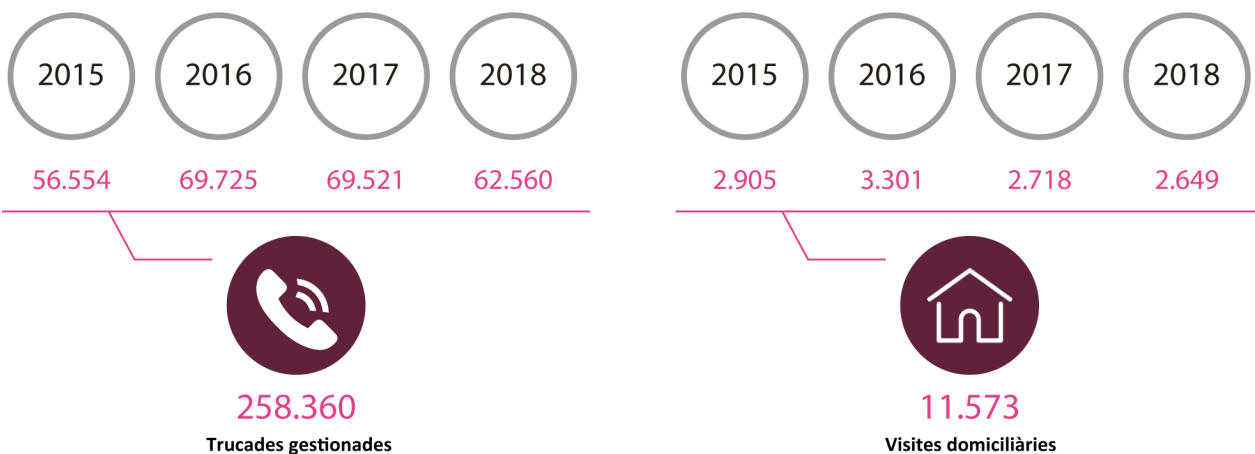


3 Dades actuals del servei

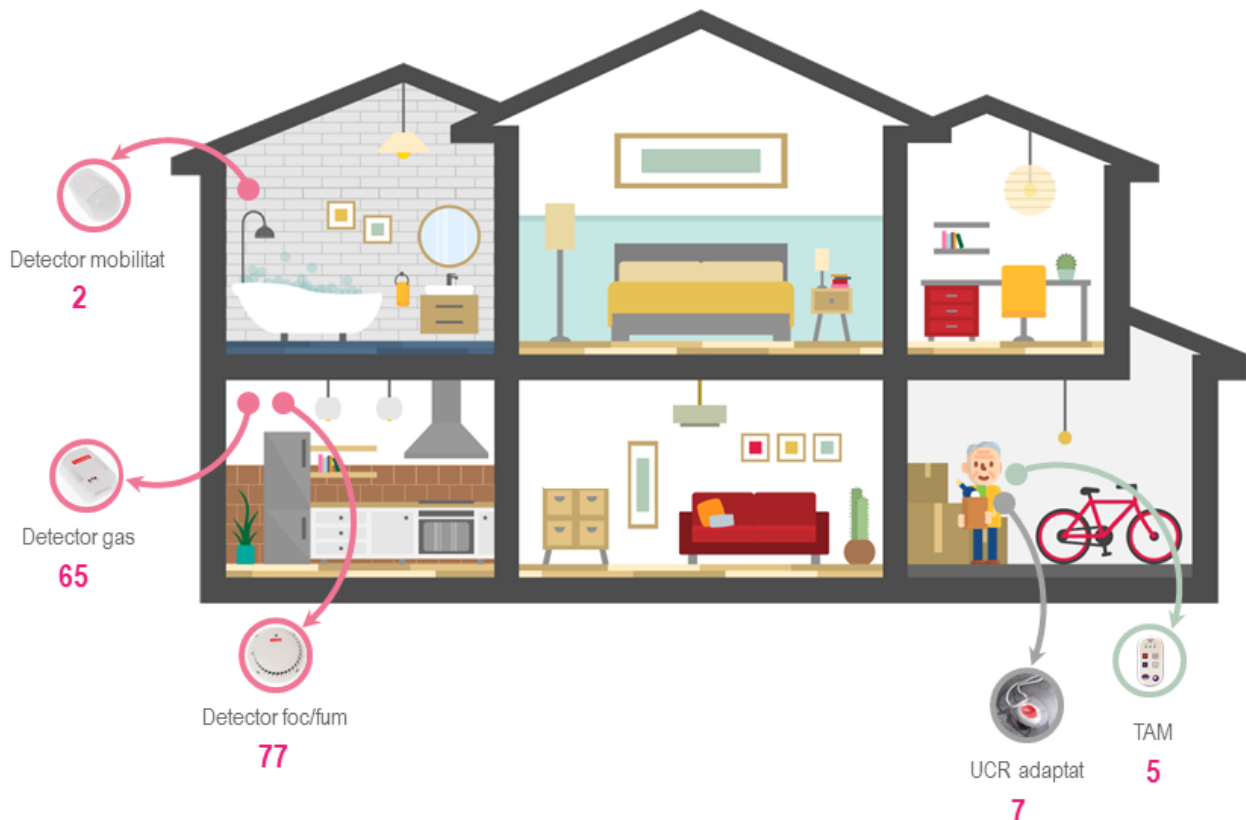
A finals de l'any 2018, el Servei de Teleassistència de l'Ajuntament de Reus atén a **1.800 persones usuàries**.

L'any 2018, des del centre d'atenció es van gestionar **62.560 trucades** (emeses per les persones usuàries o bé per part del servei de teleassistència) i es van fer **2.487 visites domiciliàries**.

EVOLUCIÓ DE LES TRUCADES GESTIONADES I VISITES DOMICILIÀRIES



TECNOLOGIA INSTAL·LADA





Els **dispositius de seguretat** (mobilitat, gas, foc/fum) permeten alertar la persona usuària i el centre d'atenció de teleassistència en cas de l'existència d'un risc per a la salut o la vida de les persones. Emeten un so com a alarma i, alhora, es genera una trucada automàtica des del terminal de teleassistència del domicili al centre d'atenció, que confirma el risc i mobilitza els recursos adients per a cada situació (familiars, bombers, Mossos d'Esquadra, etc.).

La **teleassistència mòbil** s'ofereix amb un dispositiu similar a un telèfon mòbil, que facilita la localització de les persones usuàries fora del seu domicili i l'emissió d'alertes davant situacions de risc.

EVOLUCIÓ TECNOLOGIA INSTAL·LADA

Tipus	2015	2018
Detector gas	52	65
Detector mobilitat	1	2
Detector fum	55	77
TAM	5	5
UCR adaptat	9	7

Anys 2018: 156 dispositius associats al servei de teleassistència. Un 27,87% més que l'any 2015

4 La unitat mòbil – Definició i dades

El Servei de Teleassistència Municipal de l'Ajuntament de Reus compta amb una **unitat mòbil**, un vehicle que és un **recurs per atendre situacions d'emergència i contingència** i ofereix suport presencial a la persona usuàries, 24 hores al dia, 365 dies l'any.





Així, es consideren **emergències** situacions en les quals la salut i el benestar de la persona usuària del servei pot estar en perill, fet pel qual es requereix la mobilització immediata de la unitat mòbil, amb l'objectiu d'arribar al domicili en el menor temps possible. Es tracta de les següents situacions:

- L'atenció i l'assessorament en emergència socials i psicosocials
- L'atenció en situacions en les quals la persona usuària ha trucat al centre d'atenció però no respon a la interacció iniciada per part de l'operador/a.
- L'atenció de caigudes en el domicili.
- El suport als servis d'emergències, ja siguin sanitaris, policia, bombers, protecció civil, etc.

Pel que fa a les **contingències**, ens referim a situacions en les quals es requereix la mobilització de la unitat mòbil en un temps màxim establert, però sense la immediatesa d'una emergència. És a dir, situacions en les quals no hi ha un risc real o potencial per a la salut o benestar de la persona usuària, com ara:

- Atenció i assessorament en situacions de problemàtica social
- Suport en les activitats de la vida diària
- Connexió, instal·lació i manteniment urgent de la tecnologia

DADES DE MOBILITZACIONS DE LA UNITAT MÒBIL A REUS - 2018

Motiu	Mobilitzacions
Emergència psicosocial	147
Contingència tecnològica	35
Contingència psicosocial	23
TOTAL	205

Des de l'any 2015, les unitats mòbils han portat a terme més de 1.200 mobilitzacions a domicilis reusencs.

5 Sobre Tunstall Televida

Tunstall Televida pertany al grup britànic Tunstall Healthcare, número u en la prestació de servei, desenvolupament de *software* i fabricació d'equips de teleassistència i salut digital, amb més de quatre milions de persones usuàries en 51 països. És la companyia líder del sector a Espanya, amb més de 320.000 persones usuàries (el 39% de les persones usuàries de teleassistència a l'estat espanyol) i 24 anys d'experiència en el sector.

A més, el 70% de la tecnologia utilitzada en la prestació del servei de teleassistència Espanya és de Tunstall, així com la majoria del *software* de control dels centres d'atenció de teleassistència que avui hi ha a l'estat.

Per donar un millor servei, Tunstall Televida compta amb més de 1.300 professionals repartits i repartides per les diferents delegacions territorials de la companyia. Així mateix, compta amb vuit centres d'atenció que faciliten i permeten un servei de teleassistència ininterromput, les 24 hores del dia, 365 dies l'any.