



Buenas Prácticas
MODELO Y AMBIENTE

Matia Orienta: Apoyando los cuidados de larga duración en Gipuzkoa.

Servicio Integral de
Información y Orientación
gratuito

MATIA
FUNDAZIOA

Avanzamos por un bienestar mayor

Maidier Azurmendi Ormazabal.
Responsable de cooperación. Matia Fundazioa

Resumen

En esta experiencia se describe un servicio de información y orientación gratuito dirigido a la población de Gipuzkoa. El Servicio, proporcionado por Matia Fundazioa, consiste en ofrecer una atención personalizada, basada en la escucha y generación de confianza a personas que solicitan información y orientación sobre situaciones relativas a cuidados. Se ofrecen alternativas a las situaciones planteadas, ofreciendo consejo y apoyo para que las personas usuarias y sus cuidadores tomen decisiones por sí mismas.

FECHA DE INCORPORACIÓN A LA RED:
27/07/2016

FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN:
27/07/2016

ÁMBITO DE ACTUACIÓN:
Servicios o programas de atención e intervención

LUGAR:
Matia Fundazioa. Guipúzcoa.

GRUPO DE POBLACIÓN AL QUE SE DIRIGE:
Población de Gipuzkoa en general y profesionales de la red de agentes en relación al envejecimiento, diversidad funcional y dependencia de Gipuzkoa.

Justificación

Esta iniciativa se deriva de la demanda de información dirigida a Matia Fundazioa a través de los diferentes centros y servicios.

Objetivos

Objetivo general:

Ofrecer un servicio de información y orientación centrado en la persona, en el proceso de cuidados de larga duración en Gipuzkoa, en el ámbito del envejecimiento, la diversidad funcional y la dependencia.

Objetivos específicos:

Asegurar un itinerario de cuidados adaptado a las necesidades y posibilidades de cada persona en situación de dependencia y sus cuidadores, coordinando los recursos y servicios idóneos en cada caso.

Descripción, metodología y fases del proyecto

La iniciativa surge a raíz de la numerosa demanda de información en las diferentes unidades, centros y servicios de Matia Fundazioa, identificándose la necesidad de dar respuesta profesional y en tiempo a las situaciones consultadas.

Primera Fase (2013). Identificación de necesidades de información

Matia Orienta nace con un número de teléfono y una dirección de correo electrónico, para canalizar la demanda de información y orientación, proporcionando atención telefónica y/o presencial.

Se identifican diferentes profesionales referentes por área, a las que se van derivando las consultas en función del tipo de solicitud o área de consulta.

Segunda fase. (2014) Profesionalización del Servicio de Orientación

Se dota al servicio de una Trabajadora Social de referencia que da respuesta a las consultas. Ésta recaba información sobre la orientación solicitada y realiza una primera orientación, tras la cual, se analiza con la persona que solicita la información la necesidad de continuar en contacto, si precisa de seguimiento o no. En ocasiones la información de la primera consulta responde a las expectativas de la persona que solicita la misma, en cuyo caso se registra como finalizada la consulta.

Cuando se valora y solicita la necesidad de seguimiento, éste se realiza. Se facilita el acceso a servicios y recursos de la red, llegando en ocasiones a coordinar el contacto. Se apoya a la persona solicitante trasladando la información relevante a profesionales de los centros y recursos identificados para asegurar la trazabilidad de la información.

Cuando se conoce la decisión adoptada por parte de la persona en relación con un servicio o recurso, se documenta también.

El cierre de la consulta se consensua con la persona que ha efectuado la solicitud de información.

Con el fin de gestionar las demandas recibidas, se dota al servicio de una herramienta que consiste en una base de datos. En ella se recogen datos personales de la persona que solicita la información y orientación, el tipo de consulta o información demandada, descripción de la situación personal y orientación y seguimiento.

Temporalización

- En 2013 se identifican demandas de información a diversos servicios y centros a Matia Fundazia.
Puesta en marcha del servicio identificando por ámbito de información diferentes profesionales expertos de referencia.
Número de teléfono propio y dirección de correo electrónico.
- 2014 se opta por dotar de una persona responsable que reciba y oriente según diagnóstico, realice seguimiento y coordine con los servicios y recursos de la red.
- 2015 Matia Orienta es un servicio más dentro del mapa de servicios de Matia Fundazioa, que apoya e interviene desde la información y orientación en el proceso de cuidados de larga duración desde la visión centrada en la persona y entorno de la misma. Ofrece una respuesta integral y profesional teniendo como base la red de recursos y servicios que dan respuesta a la LAPAD, servicios del ámbito sanitario, asociaciones y ONL de la red.

Recursos

Humanos:

Admisión, Trabajadora Social (responsable) coordinación con profesionales de la red de recursos y servicios.

Materiales:

En cuanto a las fuentes de información y material para realizar las funciones de orientación se cuenta con la información necesaria y de fácil acceso en cuanto a: legislación, relación de las diferentes administraciones y su implicación en cuanto al acceso a diferentes prestaciones, recursos y servicios, mapa de asociaciones y su misión, mapa de recursos dirigidos a personas mayores y características (teleasistencia, atención en domicilio, centros de día, centros residenciales, etc.), atención sanitaria en sus diferentes niveles y perfiles a los que se orientan, etc.

Evaluación y Resultados

La evaluación se realiza comparando los datos logrados con los objetivos planteados. Se comparan los objetivos en cuanto a número de consultas, grado de satisfacción en cuanto a cobertura de expectativas, análisis de tipo de consultas y orientación.

Resultados destacados son:

- El 100% de las consultas han sido respondidas en el plazo de 24 horas.
- El grado de satisfacción ha sido de un 4,7 puntos sobre 5.

Su viabilidad se ha demostrado en tanto que es un servicio que encaja en el mapa de servicios de Matia Fundazioa, dando respuesta a la demanda y necesidad de información y orientación.

Financiación

Es un servicio que nace con la estructura, presupuesto y financiación que responde a los servicios prestados por parte de Matia Fundazioa (Hospital, Centros Residenciales, Centros de Día, etc.). Según el servicio coge volumen, se dota de una persona profesional que lidera el servicio y responde a las funciones implícitas al servicio de

información y orientación. Es la figura de una Trabajadora Social.

La financiación del salario de esta figura se soporta entre todos los servicios anteriormente mencionados del mapa de servicios de Matia Fundazioa.

Criterios destacados

CRITERIO DE PERTINENCIA

Principio de Autonomía

Desde el servicio de información y orientación se recaba información sobre la situación vivida, se valoran los servicios, prestaciones y recursos o entidades que pueden dar respuesta. En el caso de que se precise de una información en relación a los apoyos existentes en el itinerario de cuidados de larga duración, también se hace.

Esta base pretende ser el apoyo necesario para que las personas que solicitan la información y/o orientación tengan las suficientes herramientas para la toma de decisión, en relación al principio de autonomía.

Principio de Integralidad

El servicio busca la integralidad en cuanto a la coherencia de información en el proceso de cuidados de larga duración, adaptando la información al momento del ciclo vital.

CRITERIO DE SOSTENIBILIDAD

El desarrollo del servicio en el marco de la continuidad en los cuidados de larga duración es parte del reto principal del plan estratégico.

CRITERIO DE TRABAJO EN RED

La información y orientación se basa en los recursos y prestaciones existentes en el mapa de servicios de Gipuzkoa.

Además de plantear las alternativas existentes (mapa de servicios y recursos, información sobre agentes de la red), en muchos casos se coordinan o generan relaciones y se actúa en colaboración con otras entidades, asociaciones, administraciones, organizaciones prestadoras de servicios. Se genera una red de relaciones entre las partes que componen el mapa de servicios y recursos.

Enlaces y Anexos



Enlace:

- [Página web.](#)

Anexos:

- [Póster informativo de Matia Orienta.](#)