may. 14, 2020

La compañía ha puesto en marcha diferentes medidas dirigidas a proporcionar la protección y prevención del contagio, detección de riesgos psicosociales y de personas con necesidades básicas sin cubrir, entre otras acciones

La pandemia de la Covid-19 es la mayor crisis sanitaria a la que se ha expuesto España en mucho tiempo. En este sentido, los servicios sociales y de atención a la dependencia, junto con los sanitarios, juegan un papel vital para afrontar los desafíos inmediatos derivados de esta situación de emergencia que, especialmente, afecta a las personas más vulnerables. Las cifras son demoledoras, el 86% de las personas fallecidas por coronavirus tienen más de 70 años, según el informe de la Red Nacional de Vigilancia Epidemiológica a 30 de abril.

En este contexto, la teleasistencia tiene un papel fundamental en la necesidad de velar por la seguridad de las personas mayores o dependientes, un servicio esencial para uno de los colectivos de mayor riesgo de la pandemia generada por el coronavirus. Y, precisamente, este ha sido el objetivo principal de Tunstall Televida, al que además se le debe añadir la seguridad y protección del personal profesional que, con una gran vocación humana y de servicio, está dando el 100% para velar y cuidar el bienestar de las más de 330.000 personas usuarias –muchas de ellas en situación de soledad no deseada– de los diferentes servicios de teleasistencia que Tunstall Televida gestiona en España.

El botón rojo conecta a las personas usuarias con su entorno ya que, durante el confinamiento, las personas usuarias se encuentran más alejadas que nunca de los recursos que proporciona la comunidad. En Tunstall Televida se han puesto en marcha diferentes acciones dirigidas a proporcionar medidas de protección y prevención de contagio, detección de riesgos psicosociales y de personas con necesidades básicas sin cubrir, así como indicaciones para hacer más llevadera la situación de confinamiento generada por el actual estado de alarma.

Llamadas proactivas

Tunstall Televida ha promovido, en los diferentes servicios de teleasistencia que gestiona en el territorio, la emisión de llamadas para aportar consejos de protección y prevención de contagio. Una acción en la que se priorizó el orden de llamada en función del riesgo de salud de las personas usuarias, su edad, la frecuencia con la que salen a la calle, etcétera. Se ha tenido en cuenta tanto el riesgo de salud como el riesgo social. El objetivo de estas llamadas es detectar situaciones de riesgo de salud o síntomas relacionados con el coronavirus, la detección de otras necesidades de atención no cubiertas y también trasladar información y recomendaciones de autocuidado y prevención, según lo determinado por las autoridades sanitarias. Asimismo, se ha ofrecido apoyo psicosocial para aquellas personas con más riesgo.

Gestión del duelo y riesgo de maltrato

La pérdida de un familiar en pleno coronavirus dificulta aún más la gestión del duelo. La imposibilidad de despedirse sin velatorio o entierro, la dificultad de retirar el cuerpo del difunto del domicilio, etcétera. Por ello, desde el servicio de teleasistencia se ha gestionado este tipo de llamadas con escucha activa, empatizando y ofreciendo alternativas de consuelo, entre otros consejos.

Aquellas personas usuarias identificadas con riesgo de maltrato también pueden estar en mayor vulnerabilidad en situación de confinamiento. Se ha hecho un seguimiento telefónico especial, con la voluntad de recabar información sobre la situación, aportar apoyo en esta crisis e informar sobre los recursos disponibles que ofrece el gobierno. En caso de obtener información relevante y nuevos indicadores de maltrato, se han reportado a los servicios sociales municipales.

Contacto directo

La entidad ha establecido, como medida provisional y de contingencia, líneas telefónicas de contacto directo con el centro de atención, para aquellas personas mayores que no dispongan del servicio de teleasistencia. Así, se ha evitado el riesgo derivado del desplazamiento de profesionales de teleasistencia al domicilio.

Medidas de seguridad, bienestar y formación

Tunstall Televida tiene claro que una de las prioridades es la seguridad y el bienestar de su personal, especialmente en estos días de tremendo esfuerzo. Por ello, ha implantado diferentes medidas laborales, preventivas y de protección: teletrabajo en aquellos puestos que tienen posibilidad de realizarlo; medidas de conciliación voluntarias: reducción de la jornada, cambio del turno de trabajo, flexibilidad horaria en la entrada y salida...; y refuerzo de la limpieza y la desinfección de los puestos en los centros de trabajo. Además, se ha invertido en la adaptación de las infraestructuras de los centros de atención para cumplir con las medidas de distanciamiento de seguridad marcadas por el Gobierno. La compañía ha velado también por el abastecimiento de los EPI y el gel hidroalcohólico, en la medida de lo posible.

Cabe destacar la puesta en marcha de un procedimiento de actuación ante trabajadores especialmente sensibles a la Covid-19, así como ante casos confirmados o con síntomas relacionados.

Apoyo a profesionales

Tunstall Televida ha puesto en marcha un programa específico para cuidar y proteger la salud emocional y psicosocial de todo su personal trabajador, uno de los activos más importantes de la compañía.

Este programa incluye asistencia psicológica ilimitada presencial, por videollamada o por teléfono. Además, contiene sesiones de coaching en habilidades del día a día en la gestión del servicio, un portal web con artículos de interés sobre la materia, etcétera.

Cabe destacar las sesiones de psicología y coaching, con programas como por ejemplo mejorar las relaciones en el trabajo, gestionar el estrés y el tiempo, dejar de fumar, etcétera. O un asesor personal, que ayudará a profesionales a encontrar soluciones a problemáticas personas del día a día, además de orientación legal y financiera. Este programa está disponible para los profesionales las 24 horas del día, los 365 días del año.

Descargar el artículo de EntreMayores, *aquí*