

MEMORIA

2018



**Datos del servicio durante el periodo
01/01/2018 al 31/12/2018**

**SERVICIO DE TELEASISTENCIA
DOMICILIARIA EN LA PROVINCIA
DE HUESCA**



Contenido

Introducción.....	3
1. Proyecto de Teleasistencia	4
1.2. Recursos tecnológicos	6
2. Evaluación de la calidad del servicio	9
2.1. Prestación del servicio.....	10
2.2. Baja del servicio	10
2.3. Personal.....	10
2.4. Recursos materiales.....	11
2.5. Encuestas de satisfacción	12
3. Análisis de resultados	14
3.1. Resumen del servicio 2018	14
3.2. Usuarios atendidos	15
3.2.1. Definición del usuario – tipo del servicio	15
3.2.2. Diferenciación por tipo de usuario	16
3.2.3. Diferenciación por sexo y edad	16
3.2.4. Diferenciación por convivencia.....	19
3.2.5. Diferenciación por estado físico/psíquico	19
3.2.6. Diferenciación por tipo de terminal.....	20
3.3. Movimientos en el servicio.....	21
3.3.1. Diferenciación por comarcas.....	23
4. Llamadas entrantes y salientes de la central.....	24
4.1. Llamadas entrantes recibidas en la central.....	24
4.1.1. Alarmas activadas por el usuario.....	24
4.1.2. Análisis de alarmas técnicas	25
4.2. Llamadas salientes desde la Central.....	26
5. Propuestas de mejora del servicio	28

Introducción

El 24/5/2016 CLECE S.A. inició la gestión del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria de la Diputación de Huesca, situando su sede actual en la Residencia M^a Antonia Brusau en el municipio de Tardienta (Huesca), gestionada también por el grupo Clece. Tarea que esta Administración nos ha vuelto a confiar desde el pasado mes de noviembre.

A lo largo del año 2018, cuyos datos presentamos en esta memoria, nuestra gestión del Servicio de Teleasistencia ha estado orientada a consolidar el servicio como una prestación muy accesible y efectiva, de gran valor añadido por la polivalencia y diversidad de las gestiones realizadas gracias a un equipo interdisciplinar cercano y cálido, con una gran motivación y una formidable implicación profesional.

El **objetivo general** en la gestión de la Teleasistencia es el de mejorar la calidad de vida de las personas usuarias en su domicilio, fortaleciendo y fomentando su sentimiento de autonomía y facilitando la prolongación de la permanencia en su propio entorno. Somos una provincia caracterizada por el envejecimiento de la población y con una gran dispersión geográfica, lo que hace que el servicio sea aún más necesario.

Nuestro equipo gestiona atenciones de carácter social, de apoyo psicológico y rehabilitador, haciendo que el trabajo se centre en ofrecer una atención individualizada y asistencial. Por ello, buscamos la mejora continua del servicio, ya que lo que pretendemos conseguir es una mejora diaria en la gestión del servicio público.

1. Proyecto de Teleasistencia

La atención integral a las personas vulnerables es la esencia de nuestro proyecto. Las funciones del servicio de Teleasistencia se aúnan en dos principalmente: la asistencia y la prevención.

Nuestra labor es atender las necesidades de las personas que integran el servicio, ofreciendo atención individualizada ante cualquier emergencia sanitaria o social, ya sea movilizando los recursos socio-sanitarios disponibles, realizando apoyo psicosocial desde la Central o mediante la atención en el propio domicilio. Por otro lado, trabajamos en la prevención de incidentes y del abandono anticipado del hogar.



El colectivo de vulnerabilidad al que atendemos se compone principalmente de personas mayores de 65 años y/o con discapacidad. Nuestra labor es ser una herramienta que aporte seguridad y mejore su bienestar.

El objetivo de este proyecto es vincular a las personas con los recursos sociales y sanitarios necesarios así como con sus principales personas de apoyo. Así mismo, resolver cualquier tipo de incidencia social, técnica y/o sanitaria, y ser una fuente de compañía y apoyo.

Para cumplir con nuestros objetivos, se realizan seguimientos telefónicos periódicos, se les felicita en su cumpleaños/santo, se hacen seguimientos de las emergencias y de las ausencias/regresos a la vivienda. También acudimos en ocasiones a los domicilios cuando la incidencia lo requiere o cuando se valora por diferentes motivos la necesidad de una visita domiciliaria por parte de la coordinadora de referencia.

La labor que realizan los operadores es fundamental, pues ellos atienden las alarmas que van desde pruebas de funcionamiento, pasando por alarmas para saludar o pedir información puntual, hasta alarmas de petición de ayuda.

El servicio lo compone un **equipo interdisciplinar** formado por **teleoperadores, coordinadoras** (trabajadoras sociales) y **unidades móviles** (UMOS), todos ellos cualificados, entrenados y capacitados profesionalmente para llevar a cabo la atención de las llamadas/alarmas, que puedan realizar las personas que cuentan con este servicio, y la resolución de las incidencias.



Como servicios añadidos que intensifican el sentimiento de seguridad de los usuarios, disponemos de **guarda y custodia de llaves** y de unidades móviles que acuden a los domicilios particulares ante cualquier incidencia que requiera de una atención puntual por parte de nuestras unidades móviles, para bien poder resolver incidencias técnicas, sociales y/o caídas

puntuales si es preciso, así como poder abrir la puerta al recurso necesario en los casos en los que el usuario no puede hacerlo por sí solo.



Pero este proyecto asistencial va más allá de cumplir con unos objetivos, el equipo de Telasistencia trata de cumplir un compromiso social, realizando un trabajo de implicación profesional, dotado de eficiencia y eficacia, ofreciendo un servicio de atención permanente a través de la línea telefónica las 24 horas al día los 365 días del año.

1.2. Recursos tecnológicos

El servicio de Teleasistencia funciona a través de un sistema tecnológico dotado de un equipamiento de comunicaciones e informática ubicado en un centro de atención y en el propio domicilio del usuario. Se trata de un servicio telemático donde la comunicación con el usuario es principalmente a través de línea telefónica, donde cualquier eventualidad o problema, pueda ser solucionado por parte de nuestro personal.

Los usuarios pueden ponerse en contacto con la Central pulsando el “botón rojo” del que está dotado el terminal. Así mismo, y siendo el modo más habitual, los/as usuarios suelen comunicarse con la Central pulsando la unidad de control remoto (UCR) que pueden llevar puesto en formato de collar o pulsera. De esta manera, se comunican con la central desde cualquier punto de su domicilio a través de una conversación verbal “manos libres”, sin necesidad de desplazarse del lugar donde se encuentren en el momento que necesiten de nuestra atención.

Contamos con dos tipos de dispositivos para ofrecer una correcta atención de **Teleasistencia domiciliaria básica (TAD)**.

En primer lugar, disponemos del terminal genérico denominado **NEO**. Éste se instala en la vivienda de cada usuario y se alimenta de la línea telefónica del domicilio. Esto implica que el usuario debe disponer de un contrato de telefonía para poder habilitar nuestro servicio.



Terminal NEO y UCR en formato colgante y pulsera

En caso negativo o de que la compañía telefónica no sea compatible con el servicio de TAD, disponemos de un segundo dispositivo de Teleasistencia domiciliaria llamado **GSM**, cuyo funcionamiento es equivalente al terminal NEO pero con la particularidad de que funciona a través de línea de telefonía móvil de la que le dota una tarjeta SIM introducida dentro del GSM. Por lo tanto, en este caso, no haría falta disponer de línea telefónica en el domicilio.



GSM

Por otro lado, además de estos dos dispositivos mencionados, también disponemos de **Teleasistencia móvil**. Este servicio es posible gracias a un dispositivo portátil, denominado **MIMOV**, que el usuario puede llevar consigo fuera de su domicilio ya que funciona como un teléfono móvil. Como en el caso del GSM, en el *mimov* se introduce una tarjeta SIM que una vez activada aporta línea telefónica al aparato y permite que las alarmas lleguen con normalidad a la Central. Este terminal móvil se compone de 6 teclas donde 4 de ellas son para comunicarse con la Central de Teleasistencia, una para encender/apagar el terminal y otra para colgar/descolgar las llamadas.



MIMOV

1. Colgar
2. Emergencias
3. Contacto 1
4. Contacto 2
5. Cargador base

Se trata de un aparato de funcionamiento y apariencia sencilla que permite un cómodo y óptimo uso a las personas que lo disponen. Las peculiaridades de este dispositivo son que, en primer lugar los usuarios sólo pueden usarlo para lanzar alarmas en el momento que precisen de ayuda; en segundo lugar, el dispositivo cuenta con un localizador GPS que permite conocer la ubicación del usuario cuando sea preciso; y por último, sus recursos personales y el servicio de Teleasistencia podemos ponernos en contacto con ellos llamando al número de móvil que tiene asignado cada mimov.

2. Evaluación de la calidad del servicio



El compromiso con la calidad está certificado a través de las Normas Internacionales UNE-EN-ISO 9001 "Sistemas de Gestión de la Calidad", UNE-EN-ISO 14001 "Sistemas de Gestión Ambiental" Involucrados con la sociedad, con las personas y con el medio ambiente.

Desde octubre de 2009, Clece cuenta con la certificación en base a la Norma SA 8000 de Responsabilidad Social.

Las certificaciones se renuevan anualmente a través de auditorías externas, ratificando el cumplimiento de los requisitos establecidos.

Partiendo de los resultados extraídos de los sistemas de evaluación, informes de auditorías, encuestas de satisfacción, sugerencias, reclamaciones..., se efectúan revisiones periódicas de la documentación adaptándolas a las nuevas necesidades normativas.

Periódicamente Clece revisa y evalúa mediante auditorías internas la planificación y ejecución del Servicio de Teleasistencia domiciliaria.

2.1. Prestación del servicio

1. Tiempo medio (en segundos) de respuesta de la persona operadora a una llamada, una vez ésta ha entrado en el Centro de atención	7,8s
2. Tiempo medio (en minutos) desde que se recibe una llamada en el Centro de Atención hasta la movilización del recurso especializado (bomberos, fuerzas de seguridad, ambulancias, servicios sanitarios, etc.)	0:02:47
3. Tiempo medio (en minutos) desde que se recibe una llamada en el Centro de Atención hasta la movilización de otros recursos	0:01:37
4. Tiempo medio (en minutos) de llegada de la Unidad Móvil al domicilio	0:29:18
5. Número medio de llamadas de seguimiento por persona usuaria al mes	28
6. Número de incidencias relacionadas con la custodia y manipulación de llaves por parte de la entidad	1

2.2. Baja del servicio

Número de personas usuarias que causan baja en el servicio provocada por insatisfacción en la prestación del servicio	0
---	---

2.3. Personal

Número de horas de formación recibida/número medio de trabajadores	11h./5
--	--------

2.4. Recursos materiales

Número de averías en el equipamiento de la persona usuaria que impiden la comunicación de esta con el Centro de Atención/ total de terminales instalados	23/1404
Tiempo medio (en horas) de la resolución de averías del terminal que impiden la comunicación de la persona usuaria con el Centro de Atención	18:29:28
Número de averías en el sistema del servicio que producen la pérdida de capacidad de respuesta del Centro de Atención y que activan el sistema de respaldo	0

2.5. Encuestas de satisfacción

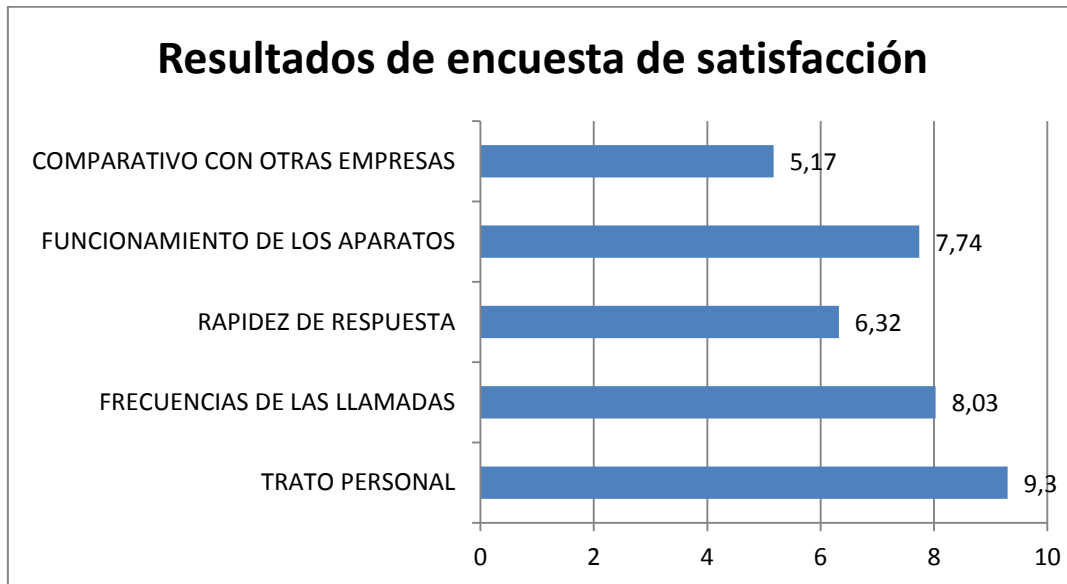
Los usuarios del servicio son los que dan sentido al mismo y por ello, nuestro trabajo no tendría sentido si no tuviéramos en cuenta su opinión, ya que son los que nos ofrecen una visión objetiva y la mejor fuente de información para valorar si el servicio está cumpliendo con el proyecto integral de asistencia y prevención.

Así mismo, dentro de los requisitos del sistema de calidad se encuentra la valoración periódica de la satisfacción por parte de los usuarios que reciben el servicio, y para ello realizamos una encuesta muy sencilla donde valorar con cinco ítems muy concretos su opinión. Cuatro abarcan directamente los diferentes elementos claves que dan soporte al servicio (trato humano, dispositivos, seguimientos y rapidez de respuesta). El quinto ítem, tiene la intención de medir la percepción del funcionamiento general del servicio en comparación con otras empresas que gestionan proyectos similares.

La encuesta, inicialmente se programó para ser contestada por aproximadamente un 20% de los usuarios escogidos al azar (230), siendo finalmente realizada por 207 de ellos y absteniéndose de hacerlo 23 personas, debido principalmente a problemas de salud, hipoacusias u otras patologías orgánicas que les impidieron contestarla.

La valoración del servicio por parte de los usuarios es positiva, situándose los diferentes índices por encima del 50%. En concreto, en cuanto al trato personal y la frecuencia quincenal que realizamos nos evalúan con una media de 9,3 y 8,03 sobre 10 respectivamente.

El funcionamiento de los dispositivos de Teleasistencia lo valoran con una media de 7,74 sobre 10 puntos y en el índice "rapidez de respuesta" obtenemos la valoración de 6,32. La valoración general que dan del servicio es bastante favorable, reconociendo no haber advertido cambios generales en comparación con otras empresas, quedando reflejado con una nota de 5,17 sobre 10 (siendo 5 un indicador de que no han notado cambios).



3. Análisis de resultados

3.1. Resumen del servicio 2018

Presentamos a continuación una tabla en la que aparece el resumen de los datos más relevantes del servicio de Teleasistencia correspondientes al año 2018.

Descripción	Número
Nº personas usuarias atendidas en el servicio	1.457
Nº personas usuarias activas a 31/12/2018	1.219
Nº terminales instalados	1.404
Nº terminales en activo a 31/12/2018	1.183
Nº personas usuarias dadas de baja	247
Nº terminales dados de baja	221
Total de llamadas emitidas desde la Central	64.136
Nº de alarmas atendidas	19.268
Promedio de alarmas por persona usuaria.	13
Nº alarmas realizadas por personas usuarias de Teleasistencia fija (NEO y GSM)	18.872
Nº alarmas realizadas por personas usuarias de Teleasistencia móvil	396
Nº agendas realizadas	40.524
Promedio de llamadas realizadas en agendas por persona usuaria/mes	28
Nº de Suspensiones Temporales ¹	1.667
Nº de Ausencias Domiciliarias ²	61
Nº de personas usuarias que se acogen al servicio de custodia de llaves a 31/12/2018	33

¹ Suspensión Temporal: cuando la persona usuaria se va del domicilio durante un periodo de tiempo determinado.

² Ausencia Domiciliaria: cuando la persona usuaria carece de recursos materiales necesarios para que el servicio de Teleasistencia funcione adecuadamente (no dispone de luz, línea de teléfono...).

3.2. Usuarios atendidos

3.2.1. Definición del usuario – tipo del servicio

El perfil del usuario-tipo del Servicio de Teleasistencia de la Provincia de Huesca durante el año 2018 corresponde a una mujer, de 87 años, que vive sola y que no se acoge al sistema de custodia de llaves. Si comparamos con los años anteriores, se observa el aumento de un año más, pasando de un perfil de usuaria de 85 años en el 2016 y de 86 años en el 2017.

A través del servicio de seguimiento que se hace desde la Central, esta usuaria de media recibirá a lo largo del mes 28 llamadas, de las cuales 2 serán por seguimiento periódico y tendrán una duración de 1 minuto y 8 segundos.

Por otro lado, pulsará una media de 13 veces el botón de alarma, bien desde el terminal de teleasistencia o desde el UCR, y éstas serán atendidas desde la Central en una media de 7,8 segundos. De las 13 pulsaciones, 2 serán por error, 1 por comunicaciones de ausencia o regreso, 7 por petición de los/as operadores/as para comprobar el correcto funcionamiento del servicio y 1 responderá a emergencias de diferentes tipos (social, sanitaria y/o técnica), que requerirán la movilización de recursos de la persona, bien generales o personales; o de nuestra Unidad Móvil. Las otras 2 corresponderán a cuestiones varias como la solicitud de información, comunicación de datos...

Por último, el horario más frecuente en el que se produzca la pulsación será de 13h a 14h

PULSACIONES POR FRANJA HORARIA 2018



3.2.2. Diferenciación por tipo de usuario

En el servicio de teleasistencia se distingue a los usuarios según su titularidad. Podemos encontrar usuarios/as titulares, donde el servicio está a su nombre por ser la persona con más riesgo de la unidad de convivencia, disponiendo de una Unidad de Control Remoto y a los beneficiarios del mismo, los cuales conviven con un titular.

Dentro del segundo grupo, es importante destacar entre aquellos que tienen UCR propia y los que no. La diferencia en este caso es que los primeros tienen un mayor o igual riesgo que la persona titular de sufrir algún tipo de emergencia; y los segundos, menor riesgo.

Tipo Usuario	Núm. Usuarios/as (31/12/2018)
Primer titular	1.183
Beneficiario con UCR propia	4
Beneficiario sin UCR propia	32
TOTAL	1.219

3.2.3. Diferenciación por sexo y edad

Durante el año 2018 en el servicio de teleasistencia hemos atendido un número bastante elevado de usuarios/as, de los cuales, 985 son mujeres, lo que representa un 81% del total, frente a 234 varones, un 19%.

Si comparamos con los dos años anteriores, se mantiene el mismo patrón ya que solo varían un 1% en ambos casos. Podemos decir que se sigue reflejando una feminización clara de la vejez en la sociedad.

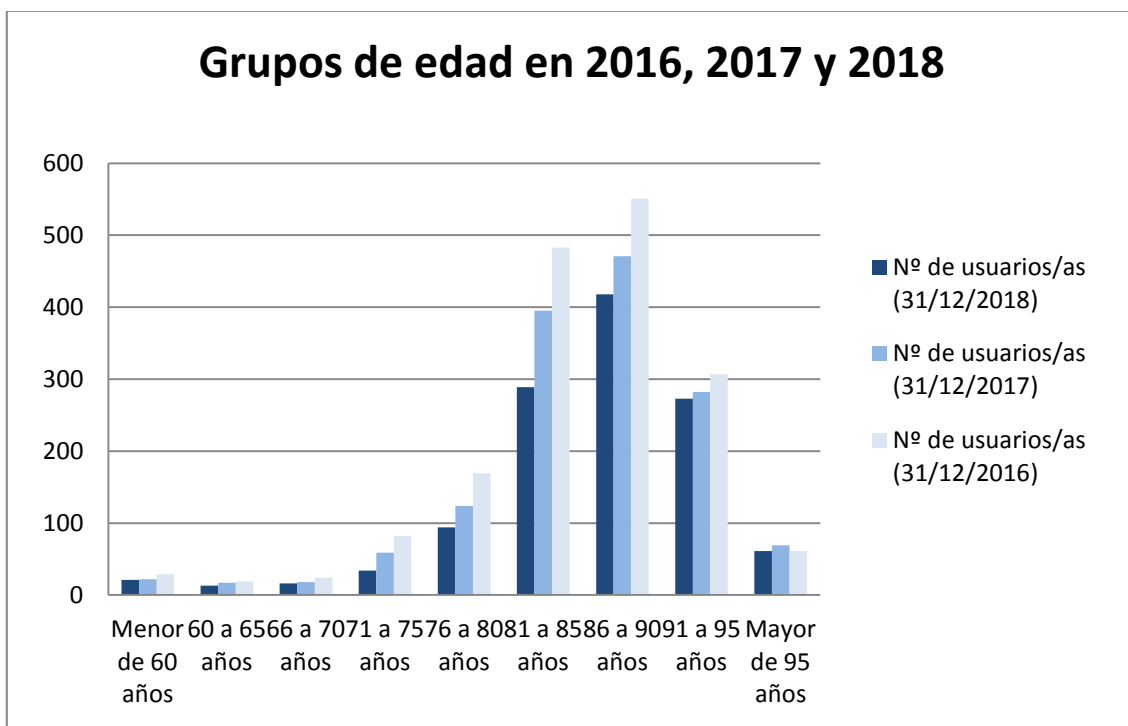


En la tabla adjunta abajo, se observa que el grupo de edad más representativo es el que se sitúa entre los 86 y 90 años, seguido de los 269 usuarios con una edad comprendida entre los 81 y 85 años y, en tercer lugar, aquellos/as usuarios/as que tienen entre 91 y 95 años.

Si hacemos un balance comparativo con respecto a los años 2016 y 2017, vemos que la longevidad sigue siendo alta, y que este año han aumentado considerablemente las personas con un rango de edad comprendido entre los 86 a 90 años. Seguimos atendiendo a un rango muy bajo de usuarios entre los 60 y 65 años, solo 13 personas. Que el menor número de usuarios/ as se encuentre entre estas edades se puede deber a que es un colectivo con menor riesgo y que, mayoritariamente, está representado por personas con alguna limitación psíquica o física.

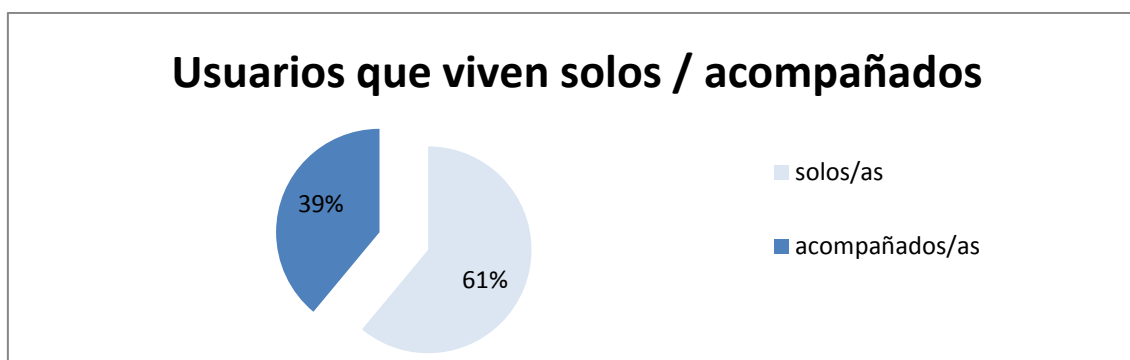
Rango Edad	Nº de usuarios/as (31/12/2018)
Menor de 60 años	21
60 a 65 años	13
66 a 70 años	16
71 a 75 años	34
76 a 80 años	94
81 a 85 años	289
86 a 90 años	418
91 a 95 años	273
Mayor de 95 años	61
Total	1.219

En los últimos tiempos las expectativas de vida en edades avanzadas han ido evolucionando y mejorando con el paso de los años, la reducción sostenida de la tasa de mortalidad ha permitido el aumento significativo de la esperanza de vida.



3.2.4. Diferenciación por convivencia

La mayoría de personas que cuentan con nuestro servicio forman una unidad de convivencia única (744), representadas con un 61% frente a un 39% que viven acompañadas (475) bien por su cónyuge u otro familiar. Mantenemos así, la misma tendencia que en años anteriores.



3.2.5. Diferenciación por estado físico/psíquico

La mayoría de personas usuarias del servicio de teleasistencia son mayores de 65 años que acceden al mismo, por problemas derivados de las limitaciones propias de la edad, aun así, también contamos con personas que disfrutan del servicio por otras problemáticas que suponen un riesgo, como son las discapacidades físicas, psíquicas y sensoriales; y/o enfermedades de tipo crónico.

Tipología	Nº de usuarios/as (31/12/2018)
Personas con discapacidad física	24
Personas con discapacidad psíquica	9
Personas con discapacidad sensorial	3
Personas con enfermedades crónicas	6
Personas mayores de 65 años	1.177
Total	1.219

3.2.6. Diferenciación por tipo de terminal

Como se explica en la introducción de la memoria, en el servicio de Teleasistencia contamos con tres tipos de terminales distintos.

La elección de instalar uno u otro se basa en las necesidades y los recursos materiales de las personas usuarias del servicio. Así, según sus necesidades se podrá dotar a la persona de Teleasistencia fija o móvil. Por otro lado, dependiendo de si la persona cuenta o no con línea de teléfono en su domicilio particular, y ésta es compatible con el servicio, se determinará la instalación de un terminal NEO o de un GSM.

Tipo Terminal	Nº de usuarios/as (31/12/2018)
GSM NEAT	24
MIMOV	19
NEO	1.176
Total	1.219

3.3. Movimientos en el servicio

Desde el inicio de la prestación del servicio en Mayo de 2016 hasta la actualidad, la Diputación Provincial de Huesca (DPH) proveedor del servicio, no admite más altas a usuarios nuevos, por lo que las bajas no son reemplazadas.

A mitad del año 2016 con el cambio de empresa gestora, muchos de los usuarios de teleasistencia decidieron no seguir con el servicio público que DPH les ofrecía.

Teniendo en cuenta este cambio y sumándole las bajas propias del servicio, este supuso empezar con un número más reducido de usuarios. El año 2018 cerró con un total de 247 bajas: 230 usuarios titulares, 5 beneficiarios con UCR propia y 12 beneficiarios sin UCR.

Tipo de usuario/a según titularidad	Nº de bajas (31/12/2018)
Primer titular	230
Beneficiario con UCR propia	5
Beneficiario sin UCR propia	12
Total	247

Las causas de estas bajas fueron por distintos motivos, quedando reflejados en la siguiente tabla.

Motivos de baja del servicio	Nº bajas (31/12/2018)
Cambio de titular	15
Fallecimiento	114
Empeoramiento de salud	3
Ingreso en centro residencial	74
Pasan a otras empresas	0
Tiene una persona cuidadora 24 horas	4
Traslado con familia	28
Insatisfacción en la prestación del servicio	0
Falta de recursos	1
A petición propia	5
Ingreso del titular en centro residencial	3
Total	247

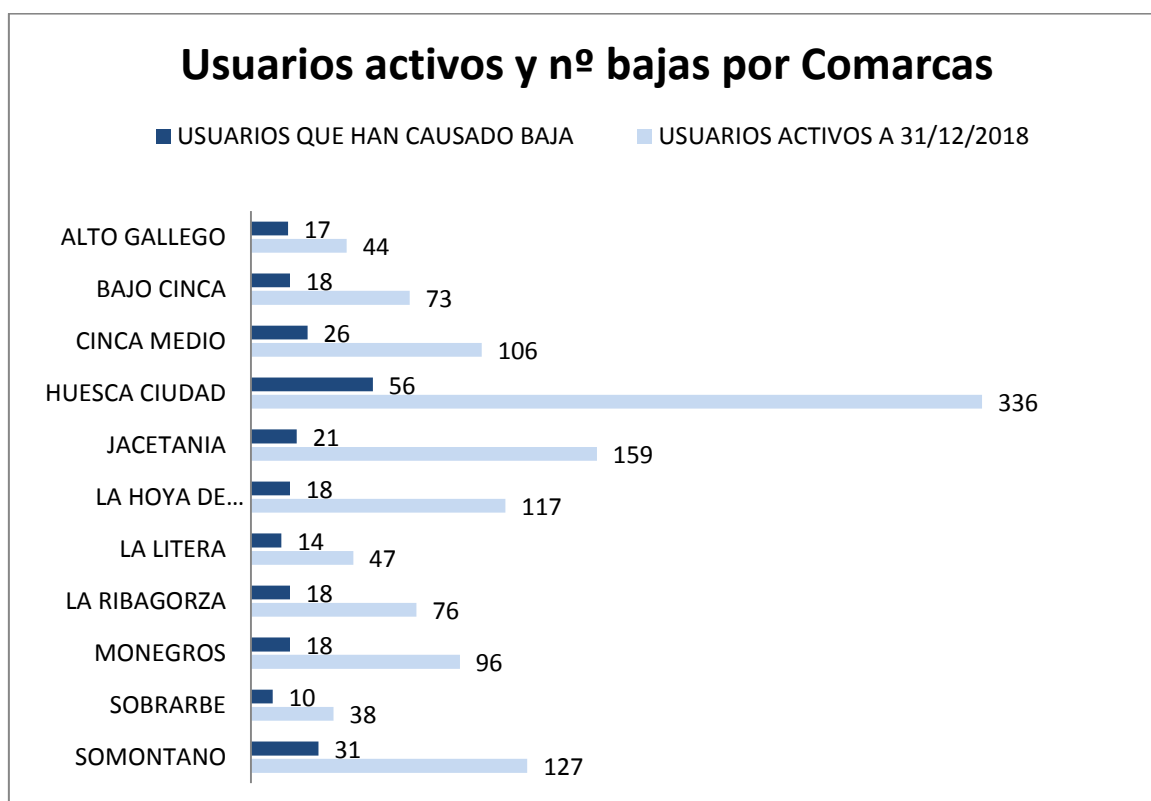
3.3.1. Diferenciación por comarcas

El servicio de teleasistencia de la provincia de Huesca cuenta con 11 distritos, siendo 10 de ellos comarcas formadas por Alto Gállego, Bajo Cinca, Cinca Medio, Jacetania, La Hoya de Huesca, La Litera, La Ribagorza, Monegros, Sobrarbe y Somontano, y por último el distrito de Huesca ciudad.

Como otros años, Huesca ciudad sigue siendo la zona con más usuarios atendidos (27,5%) a lo largo del año 2018, seguida de la Jacetania (13%). En tercer y cuarto lugar se encuentran las comarcas del Somontano y la Hoya, seguida muy de cerca de la comarca de Cinca Medio.

Las comarcas con menos usuarios en el servicio son Sobrarbe con 38 usuarios, y Alto Gállego y La Litera, con 44 y 47 personas atendidas respectivamente.

El número total de bajas en el servicio de Teleasistencia durante el 2018 ha sido de 247 personas usuarias.



4. Llamadas entrantes y salientes de la central

4.1. Llamadas entrantes recibidas en la central

4.1.1. Alarmas activadas por el usuario

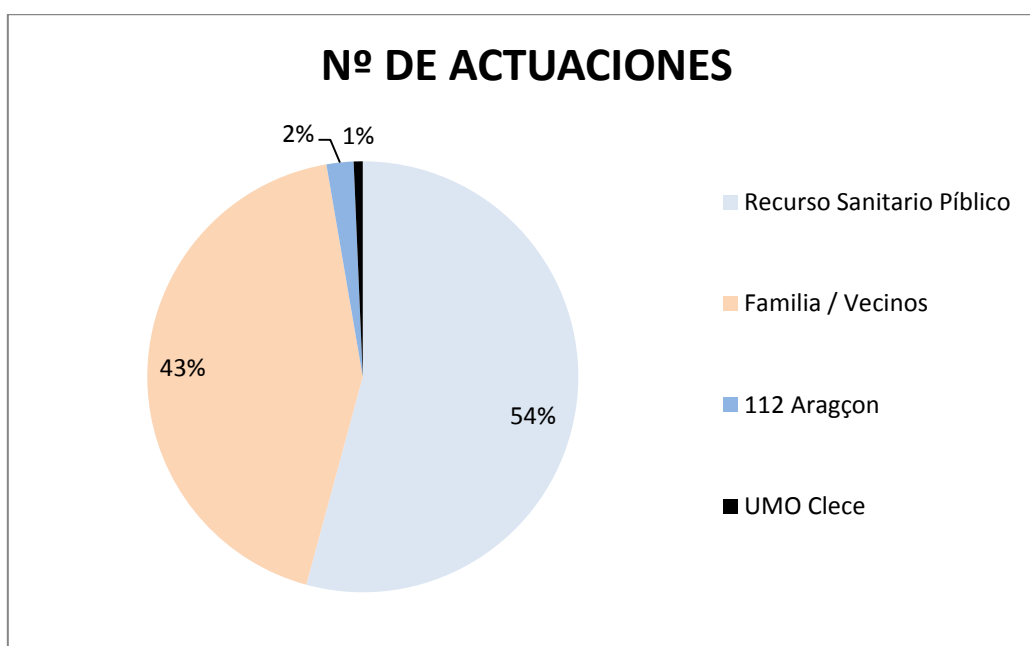
Entre las llamadas recibidas en la Central de Clece podemos diferenciar dos tipos: las alarmas que son activadas por parte del usuario, bien desde el propio terminal o bien desde el UCR, y las denominadas alarmas técnicas.



Tipo de llamadas	Nº de alarmas
Caída - emergencia puntual	108
Comunicación datos	570
Comunicación de ausencia/regreso	1.719
Devolución de llamada en agenda de seguimiento	501
Emergencia sanitaria	182
Emergencia social	54
Fallecimiento	32
Hablar un rato / saludar	402
Incidencia técnica	161
Pedir información	69
Pruebas	178
Pulsación para prueba de funcionamiento	10.334
Pulsación por error	3627
Pulsación sin comunicación	189
Solicitud de baja	36
Otros	795
UMO en el domicilio	311
TOTAL	19.268

Los operadores son los encargados de movilizar al recurso correcto dependiendo de la necesidad que tenga el usuario, ya que desde la central, son los primeros que atienden y valoran las diferentes problemáticas o necesidades que manifiesta cada usuario, siempre priorizando la rapidez para dar una respuesta lo más adecuada posible.

Los recursos más demandados y el número de actuaciones que han realizado cada uno de ellos a lo largo del año 2018 se muestran en el siguiente gráfico.



4.1.2. Análisis de alarmas técnicas

Las alarmas técnicas son las emitidas automáticamente desde el terminal y nos dan aviso en Central de cualquier avería o fallo en el terminal, en el UCR u otras interferencias que detecte y que pueda interferir en su correcto funcionamiento.

El terminal automáticamente realiza, mínimo dos veces al mes, por sí solo un autochequeo de comprobación del sistema. Con éstos, podemos detectar los diferentes tipos de averías y fallos en el terminal que entorpezcan el funcionamiento del servicio.

También detecta fallos externos que le pueden afectar, como por ejemplo la falta de corriente eléctrica o que el UCR haya salido de su zona de cobertura.

Los operadores son los encargados de codificar dichas alarmas técnicas y ponerlas en conocimiento de la coordinadora de referencia para solucionar el problema lo antes posible.

Tipo de alarma	Nº alarmas
AS - Alarma de Asistencia	206
P - Autochequeo del Sistema	42.697
D - Fallo Batería del Terminal de Usuario	84
I - UCR entrando en Cobertura	407
G - Autobaja Batería del Pulsador	332
L - Fallo Tensión Eléctrica	173
M - Mains Ok (Restauración Corriente Eléctrica)	782
R - Atom Fuera de Cobertura	96
TOTAL	44.777

4.2. Llamadas salientes desde la Central

A lo largo del año 2018, se han realizado desde la Central un total de 40.524 llamadas por parte del personal del equipo de Teleasistencia. Casi en su totalidad, estas llamadas corresponden a agendas de seguimiento periódico que se hacen a los usuarios cada quince días y ocupan la mayor parte del trabajo telefónico de los operadores desde la central.

Las agendas de seguimiento periódico no son las únicas agendas que se

realizan desde la central, sino que también están las agendas de fin de ausencia, recordatorios de medicación, de seguimiento especial o felicitación del cumpleaños / santo, entre otras.

Otras agendas que se realizan con menos frecuencia pero no por ello menos importantes, son las llamadas tras emergencia sanitaria o social, en las que nos informamos de cómo está el usuario después de necesitar ayuda de alguno de sus recursos asignados.

Tipo Actividad	Nº Avisos Terminados
Felicitación de cumpleaños	1.231
Felicitación santo	4
Fin de ausencia	1.871
Medicación	1.093
Seguimiento especial	1.314
Seguimiento periódico	30.805
Seguimiento tras emergencia	260
Encuestas de satisfacción	288
Otras	3.658
Total	40.524

5. Propuestas de mejora del servicio

Nuestra filosofía de trabajo tiene como principio claro el progreso. Esto implica estar en continua disposición a la mejora y revisión de protocolos que optimicen la calidad de vida de nuestros usuarios en su domicilio, por lo que seguimos manteniendo una especial implicación en los casos en los que detectamos situaciones de vulnerabilidad. Aplicamos cambios que perfeccionen los procesos y que intensifiquen la eficiencia del servicio de teleasistencia.

El apoyo y la escucha activa a través de la comunicación telefónica son puntos clave en nuestra intervención. Las visitas domiciliarias de la coordinadora de referencia transmiten cercanía, ya que se presta toda la atención posible a la persona para conseguir estabilizar la situación y lograr una mejor calidad de vida.

Las coordinadoras del servicio continúan también acudiendo a los domicilios de los usuarios para retirar en los casos de baja definitiva el terminal, lo cual facilita el trámite a la familia en un momento duro para ellos, a la vez que se les proporciona apoyo y se les acompaña en el duelo.

Sistemas de Teleasistencia Avanzada y de segunda generación.

La especialización de la atención domiciliaria y la continua evolución de la Teleasistencia como recurso social, que aplica la innovación tecnológica y la pone al servicio de las necesidades de las personas, son elementos clave para garantizar la sostenibilidad de una sociedad cada vez más concienciada, hacia una mejora continua de la atención a las personas vulnerables o en situación de dependencia. Las personas mayores o con discapacidad ganan en bienestar y calidad de vida si permanecen en sus hogares cuando es esa su voluntad.

Para los casos que lo requieran, desde CLECE ofrecemos una gran gama de

dispositivos tecnológicos diseñados para facilitar la autonomía de la persona, detectando de forma activa o pasiva situaciones que supongan un potencial peligro para su integridad, bien por detectar de forma específica ese peligro (humo, gas, caída) o bien por detectar patrones anormales en las constantes (pasividad, ocupación de un determinado lugar...).

Como empresa dedicada principalmente a la atención de personas en su domicilio, trabajamos para ofrecer un servicio de atención integral a través de la Teleasistencia, con mayor alcance y calidad, con nuevas y mejores prestaciones para sus usuarios y soluciones que vayan adaptándose a las necesidades cambiantes de los mismos, en función de la evolución de sus circunstancias.

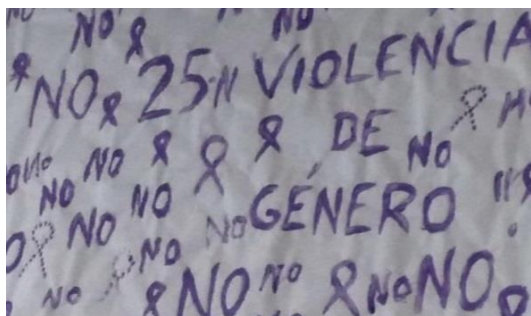
La Teleasistencia es clave en este proceso de atención integral, gracias a la innovación facilitada con la aplicación de nuevas tecnologías, la domótica y el desarrollo de dispositivos de seguimiento telemático, que constituyen la denominada Teleasistencia avanzada. Ofrecemos numerosas prestaciones como la instalación en el hogar de sensores de caídas, de incendios, de fugas de agua, de apertura de ventanas que avisen de inmediato y que dan seguridad y tranquilidad a los usuarios del sistema. La gran variedad de dispositivos nos permiten diseñar una Teleasistencia individualizada, adaptada de manera exclusiva a las necesidades reales de la persona usuaria y de su familia, con la garantía de un seguimiento permanente por personal especializado 24 horas – 365 días al año.

CLECE SUMA SU VOZ AL CLAMOR SOCIAL CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

El proyecto **Clece Social** se encuentra adherido a la iniciativa "*Empresas por una sociedad libre de violencia de género*".

Para lograr una sociedad libre de violencia contra las mujeres, se crea un movimiento en Clece para unirse a este tipo de iniciativas, que ha constituido una de las formas más eficaces de concienciar socialmente sobre un problema tan grave como este.

El 25 de noviembre, **Día Internacional contra la Violencia de Género**, se celebró con el lema, **"Una vida sin violencia, una vida con respeto"**. Todos los años, desde Clece, se llevan a cabo acciones como concentraciones, talleres, charlas, murales, lonas y lazos; una completa programación que recorrió hospitales, escuelas infantiles, residencias de mayores, centros de trabajo, oficinas y entidades públicas; una conmemoración con los usuarios y trabajadores de Clece para poner en valor la finalidad de este tipo de iniciativas.



Nos encontramos adscritos asimismo a varias campañas de esta índole como son:

- La primera dirigida a la población adolescente y joven bajo el lema "Corta a tiempo. El maltrato no llega de repente"
<http://www.msssi.gob.es/campañas/campanas17/haySalida016.htm>
- Y la segunda contra la trata de mujeres con fines de explotación sexual "No inviertas en sufrimiento".
<http://www.msssi.gob.es/campañas/campanas17/contraTrataMujeres.htm>