

TELÉFONO CERCA DE TI

900 264812
cercadeti@cercadeti.jcyl.es

El teléfono Cerca de Ti es un servicio, desarrollado mediante la colaboración entre la Gerencia de Servicios Sociales y Fundamay, dirigido a apoyar a las personas que se encuentran en situación de soledad no deseada, que pretende contribuir a paliar y minimizar sus efectos y orientar en la superación de la misma.

OBJETIVOS:

- **Identificar a las personas en situación de soledad:** Desde el teléfono se realizará el proceso de identificación y valoración de la severidad de la situación, siguiendo las pautas marcadas en la Guía de actuación frente a las situaciones de soledad no deseada y aislamiento social.
- **Acompañamiento y gestión de apoyos** para paliar los efectos emocionales y sociales de la soledad y para promover la generación o reactivación de una red social.
- **Seguimiento individualizado:** En función del riesgo que suponga la situación de soledad, las personas podrán ser derivadas a recursos de participación comunitaria, a los servicios profesionales, tanto sociales como sanitarios.

CONTENIDOS:

- **INFORMACIÓN** sobre recursos de la red de servicios sociales y actividades del entorno que puedan responder a los intereses individuales de las personas.
- **IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO** que puedan estar presentes y generar soledad no deseada o aislamiento social.
- **VALORACIÓN DE LA SEVERIDAD**, mediante la aplicación de la escala de Jong Gierveld a las personas que llamen directamente al teléfono cerca de Ti y a las personas derivadas desde el sistema sanitario y otras entidades privadas.
- **APOYO PSICOSOCIAL**, una atención de soporte a una situación de malestar emocional derivado de la soledad que puede ser resuelta a través de una atención telefónica breve.
- **ASESORAMIENTO SOBRE ACTIVIDADES** que puedan ser de interés para la persona próximas a su lugar de residencia
- **ACOMPañAMIENTO HACIA OTROS RECURSOS DEL ENTORNO**, tanto del ámbito de los servicios sociales, a través del CEAS, como del ámbito sanitario, a través de los/as trabajadores/sociales de los centros de salud.
- **ATENCIÓN DE URGENCIA**, en situaciones en las que se detecta un riesgo para la integridad de la persona o de su entorno mediante la derivación a servicios o profesionales especializados, en situaciones en las que existe un riesgo grave (suicidio, maltrato, desatención...)

ENTIDAD GESTORA: Fundación Castellano-Leonesa para la tutela de personas mayores - FUNDAMAY

DESTINATARIOS:

El servicio se dirige a todas las personas de Castilla y León que se encuentren en una situación de soledad no deseada o aislamiento social y deseen recibir orientación y apoyo para modificar esa situación.

AMBITO TERRITORIAL:

Toda la Comunidad de Castilla y León. La sede se ubica en las instalaciones de Fundamay, en la ciudad de Valladolid.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:

- El teléfono “cerca de ti”, es un servicio gratuito para todas las personas, a través de una línea 900.
- Garantiza el anonimato de las personas que no den identificarse
- El horario de atención telefónica directa cubre 8 horas diarias de lunes a viernes, en jornada de mañana y tarde.

Además, un contestador automático y un correo electrónico recogen las demandas que se produzcan fuera del horario de atención directa, a las que se dará respuesta a la mayor brevedad.

- Su actuación está en coordinación con recursos y actividades del entorno de la persona, que faciliten la participación social y comunitaria, así como otros dependientes de los sistemas de servicios sociales y sanitarios.

METODOLOGÍA DE ACTUACIÓN

FASE 1 Recepción de la llamada: Podrá ser a través de un profesional o mediante contestador.

- En el caso de un profesional, se iniciará un proceso de acogida a la persona (información básica + escucha activa)
- En el caso de un contestador se solicitará el contacto de la persona (nombre + teléfono) y se informará de que en breve se pondrá en contacto con él un profesional (devolución de llamada)

Si, en este momento, se valora que no es una demanda propia del Teléfono, finalizará el proceso orientando a la persona, si procede, hacia otras vías para resolver su situación.

En el caso de ser una demanda relacionada con una posible situación de soledad no deseada o aislamiento social, se pasará a la fase 2.

FASE 2: Valoración de la severidad, mediante la aplicación de la escala de Jong Gierveld. Esta escala se aplicará también a las personas que sean derivadas desde otra entidad privada y desde el sistema público sanitario.

FASE 3: Acompañamiento y gestión de apoyos

1. La información obtenida en base a la aplicación de la escala de Jong Gierveld define el tipo de orientación que se va a ofrecer a la persona:
 - a. No soledad o soledad moderada: información y orientación sobre alternativas de participación en actividades de su interés
 - b. Soledad severa: apoyo emocional + información y si procede + orientación a CEAS o sistema sanitario
 - c. Soledad muy severa: apoyo emocional + información + acompañamiento a CEAS y, si procede + acompañamiento a sanidad o actuación de urgencia (112).

El método podrá ser configurado según las características de la persona siendo orientativo. En cualquier caso, debe permitir obtener un perfil de las preferencias de la persona que llama.

FASE 4: SEGUIMIENTO:

Se trata de devolver la llamada para realizar un breve seguimiento/intervención /apoyo telefónico a las personas que así lo acepten.

Se valorará el impacto de las orientaciones recibidas para poder decidir sobre la posibilidad de considerar la situación resuelta, realizar de nuevos seguimientos o reorientar de las actuaciones realizadas.

MEDIOS HUMANOS Y TÉCNICOS NECESARIOS

Fundamay pone a disposición del programa los siguientes profesionales:

- Un psicólogo, con las siguientes funciones:
 - Formación de los profesionales de atención telefónica
 - Desarrollo de procedimientos que faciliten la actuación de los profesionales de atención telefónica (preguntas estructuradas, escalas, formularios...)
 - Elaboración de argumentarios que optimicen la atención telefónica

- Realización de estadísticas e informes de seguimiento de la actividad del teléfono “Cerca de ti”
- Apoyo psicosocial a las personas que lo precisen en casos de soledad severa o muy severa
- Coordinación de las actuaciones en casos de urgencia
- 2 profesionales para la atención telefónica siguiendo la metodología expuesta