

BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

TÍTULO

Atención sociosanitaria a los mayores en situación de riesgo social

INFORMACIÓN INICIAL:

PROBLEMA:

Las personas mayores que viven situaciones de precariedad, aislamiento social o sufren malos tratos son uno de los principales grupos de riesgo a los que la sociedad debe atender. Debido a la invisibilidad que caracteriza a este grupo, la mayor parte de sus miembros no son protegidos por el sistema, si no existe una detección previa y notificación del caso por parte de los Servicios Sanitarios. Según informa el diario ABC Madrid, en el año 2016 se detectaron 874 casos de mayores vulnerables, de los que 383 necesitaron atención de los servicios sociales, 282 presentaban riesgo socio-sanitario, 101 negligencia o maltrato, 78 posible aislamiento social y 3 problemas de soledad.

SOLUCIÓN GLOBAL:

Tal problemática demandaba una actuación coordinada de todos los agentes activos implicados, propiciando la implementación de un procedimiento de actuación sociosanitaria para la atención de personas mayores en situación de riesgo social o sospecha de maltrato. En SAMUR Madrid, como entidad pública, existe un compromiso por aplicar unas actuaciones basadas en políticas socialmente responsables, traduciéndose en intervenciones con este colectivo, no limitadas al ámbito de salud. Para ello, se hizo indispensable la formación y sensibilización de los profesionales de emergencias, así como su coordinación con otras disciplinas tales como los servicios sociales. La Dirección de Personas Mayores y Servicios Sociales dispone del programa de detección e intervención de mayores en riesgo para mitigar situaciones de vulnerabilidad social y detectar sus necesidades de atención, interviniendo con medidas de protección social necesarias.

COSTE APROXIMADO:

Presupuestos del Ayuntamiento de Madrid destinados a SAMUR Protección Civil.

TERRITORIO:

Comunidad de Madrid.

PÚBLICO DESTINATARIO:

Personas mayores en situaciones de riesgo social, vulnerabilidad o sospecha de maltrato en la Comunidad de Madrid.

ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:

Las áreas implicadas en la consecución del proyecto son: Subdirección General SAMUR Protección Civil, SAMUR Social y la Dirección General de Mayores.

SAMUR Protección Civil de Madrid es un Servicio de Emergencia extra hospitalario que tiene su ámbito de actuación en la vía y servicios públicos de la Ciudad de Madrid. Ante el fenómeno de aislamiento social, vulnerabilidad o maltrato que sufren las personas mayores, esta entidad implementó en 2010 dicho procedimiento de atención para este colectivo, detectando y notificando de manera preventiva a las redes e instituciones de apoyo a los mayores, lo que les ha permitido luchar contra la vulnerabilidad y malos tratos a los que este sector poblacional está expuesto.

Asimismo, esta entidad lleva a cabo otros programas para mayores con el objetivo de dar una respuesta integral a sus demandas, potenciar su participación en todos los ámbitos de la vida y facilitar un envejecimiento seguro.

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:

Con el fin de garantizar una mejor asistencia y atención sociosanitaria a las personas mayores, en riesgo y vulnerabilidad social, SAMUR Protección Civil puso en marcha este proyecto en la Comunidad de Madrid, en el año 2010. Su implementación suponía mejorar la coordinación y colaboración interinstitucional entre los servicios sociales y sanitarios de la Comunidad, apostando por una detección, notificación e intervención temprana desde varias disciplinas.

El primer paso tras la detección de una persona mayor que demanda ayuda es atender sus necesidades sanitarias, según los procedimientos asistenciales y protocolarios de los que dispone SAMUR Madrid. Para ello, se aplica el Procedimiento de actuación para la atención sociosanitaria a personas mayores en riesgo o con sospecha de maltrato –Código 5.9- y, paralelamente, se evalúan los indicadores de riesgo social o maltrato siguiendo la descripción que dicho procedimiento contiene. La existencia de indicios de alguna de las situaciones de riesgo descritas en el código 5.9 implica abrir una vía de comunicación con la Central de Comunicaciones, informando sobre esa situación detectada. Del mismo modo, el equipo de actuación puede requerir la ayuda del Psicólogo de Guardia quien realizará la valoración cognitiva y de maltrato.

El objetivo del Código 5.9 consiste en establecer las pautas de actuación operativa en los siguientes supuestos:

- Asistencia a persona mayor en riesgo social o de maltrato.
- Persona mayor fallecida con signos de patología social.
- Persona mayor en situación de grave riesgo, con Autorización Judicial de Internamiento Involuntario.

Los usuarios atendidos cumplimentan una serie de pruebas psicotécnicas con el objetivo de obtener una evaluación cognitiva del paciente, así como valorar posibles indicios de maltrato. Posteriormente, desde el SAMUR se notifica el caso a la Dirección General de Mayores. Ambos organismos ofrecen una retroalimentación continua sobre la evolución de la intervención y de la solución social de los casos detectados. La innovación radica precisamente en dicha coordinación, permitiendo que los profesionales que atendieron a la persona mayor, detectaron y notificaron su caso puedan mantenerse informados sobre su evolución y su resolución final, lo que favorece la sensibilización de todos los agentes implicados hacia la detección de nuevos casos.

OBSTÁCULOS SUPERADOS:

La implantación de un proyecto con estas características siempre supone un reto a la hora de armonizar la actuación de los diferentes recursos implicados, al demandar el establecimiento de unas fuertes vías de coordinación interdisciplinar e interinstitucional mediante la detección, notificación e intervención precoz. No obstante, y a tenor de los resultados, el SAMUR Protección Civil ha logrado solventar con éxito este obstáculo aplicando este Programa en la Comunidad de Madrid.

IMPACTO:

En los procedimientos de evaluación realizados, se identificaron mejoras tras la implementación de este protocolo, valorando la posibilidad de extender su aplicación a otros servicios de urgencias y emergencia extra hospitalarios y a los Servicios de Atención Primaria de salud.

Durante el periodo de 2010-2016 se detectaron 711 casos. El 69% de los mayores presentaban deterioro cognitivo. El 78% de los casos fueron clasificados como mayores en situación de aislamiento y riesgo social, un 12% como víctimas de maltrato físico, un 3% como abandono o negligencia, un 6% como maltrato psicológico y el 1% restante como víctimas de abuso económico.

Por su labor realizada en los últimos años a través del programa “Atención sociosanitaria a los mayores en riesgo social”, SAMUR Protección Civil recibió en el año 2017 el reconocimiento al compromiso social,

dentro de la categoría de Administración sanitaria, por parte de la Fundación Grupo Develop.

La Fundación Grupo Develop, con sede en Madrid y Valencia, es un punto de encuentro, una red que pretende ayudar a los que ayudan. Quiere servir de unión entre organizaciones sociales, empresas preocupadas por ejercer su Responsabilidad Social y el mundo de la universidad y la investigación con el fin de compartir buenas prácticas, generar aprendizaje y establecer líneas de cooperación. Su misión se fundamenta en asesorar, financiar, apoyar y ejecutar proyectos sociales orientados a la mejora de la calidad de vida de las personas más necesitadas.

CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL:

Para la implantación de este nuevo protocolo se llevaron a cabo las siguientes actuaciones:

- Diseño del Protocolo (2009).
- Coordinación con los agentes implicados (instituciones y servicios sociales).
- Publicación e implementación del Protocolo (2010).
- Evaluación de los resultados.

DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:

ABC Madrid (2017). El Ayuntamiento de Madrid detecta 310 casos de maltrato a personas mayores en lo que va de año. Disponible en http://www.abc.es/espana/madrid/abci-ayuntamiento-madrid-detecta-310-casos-maltrato-personas-mayores-201706160035_noticia.html

Ayuntamiento de Madrid (2017). Reconocimiento de buenas prácticas en responsabilidad social. Disponible en <http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Estadistica/Sociedad/SAMUR-Proteccion-Civil?vgnextfmt=default&vgnextoid=c88fcd1bffa010VgnVCM100000d90ca8c0RCRD&vgnextchannel=8c29c4e37504a010VgnVCM100000d90ca8c0RCRD&idCapitulo=10102109>

Grupo Develop Fundación (2017). Documentación de buenas prácticas RSC Administraciones Públicas: “Atención sociosanitaria a personas mayores en riesgo social o con sospecha de maltrato” SAMUR Protección Civil. Disponible en <http://www.grupodevelop.com/wp-content/uploads/SAMUR-Atenci%C3%B3n-sociosanitaria-a-personas-mayores-en-riesgo-social.pdf>

SAMUR Protección Civil (2009). Procedimiento de actuación para la atención sociosanitaria a personas mayores en riesgo o con sospecha de maltrato. Código 5.9. Disponible en

<http://www.madrid.es/ficheros/SAMUR/data/209b.htm>

SAMUR Protección Civil (2013). Programa “Envejecer Seguro”. Disponible en

http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Mayores/SAMUR-Proteccion-Civil?vgnextfmt=default&vgnextoid=c88fcdb1bffa010VgnVCM100000d90ca8c0RCRD&vgnextchannel=cf30b7dd3f7fe410VgnVCM1000000b205a0aRCRD&WT.ac=Envejecer_seguro&idCapitulo=7032975