
PROTOCOL DE SERVEIS D'ASSISTÈNCIA PER AL SUPORT ALS COL·LECTIUS DE RISC ARRAN DE LES MESURES PRESES PEL CORONAVIRUS

OBJECTIUS:

Prevenir l'aïllament de les persones en situació de vulnerabilitat a causa de l'edat avançada i/o patologies diverses degut a les mesures preses pel Coronavirus.

- Ajudar, oferint servei de compra d'aliments i/o productes de primera necessitat a domicili a les persones a qui va adreçat aquest protocol.
- Ajudar, oferint el servei de compra de la medicació de la recepta a través de les farmàcies de la població a les persones a qui va adreçat aquest protocol.
- Ajudar, oferint el servei de suport telefònic per disminuir la sensació de soledat i aïllament a les persones a qui va adreçat aquest protocol.

DESTINATARIS I ÀMBITS D'APLICACIÓ:

Les persones perceptives de fer ús d'aquest servei són aquelles que dins les característiques mencionades a continuació els manqui xarxa de suport social o no gaudeixin de prestacions d'ajuda a domicili:

- Persones de edat avançada (70 anys o més).
- Persones amb patologies diverses que constitueixen col·lectiu de risc: persones amb malalties immunodepressores, cròniques, cardíaques, pulmonars, renals, hepàtiques, sanguínies o metabòliques.
- Persones amb mobilitat reduïda.

PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ:

PRIMERA FASE: recollida de les necessitats de les persones.

En aquesta primera fase, les persones que tinguin una necessitat, en l'horari establert per l'Ajuntament de Móra d'Ebre, trucaran al telèfon habilitat per tal d'exposar la seva situació i la seva necessitat.

Tal com es detalla al apartat dels objectius les necessitats a les quals es donarà servei es divideixen en 3:

- Suport en el servei de compra a domicili d'aliments o productes de primera necessitat.
- Suport en el servei de compra de la medicació de la recepta a les farmàcies.
- Suport telefònic per mitigar l'aïllament social.

Les funcions de la coordinadora del servei seran les de:

- Rebre les trucades per part de les persones de la població i donar-ne resposta.
- Omplir el formulari amb les necessitats sol·licitades i les dades de les persones que necessiten suport .



AJUNTAMENT DE
MÓRA D'EBRE

Secretaria

Pça. de Baix, 1
43740 Móra d'Ebre

Cif núm. P 4309400 B

- Organitzar les tasques derivades de les trucades generades durant la jornada i coordinar la resta de persones destinades a treballar en aquest servei per tal que gestionin les tasques generades.

El procediment d'actuació serà el següent:

1. Rebre la trucada i definir quin és el perfil de persona que truca i quina necessitat té.

Per tal de fer-ho pot omplir el següent qüestionari.

Data: _____ Hora: _____

Nom i cognoms: _____

Data de naixement: _____

Dades de contacte:

Adreça: _____ Telèfon: _____

Justificació de la percepció del servei (sol per a ús intern de la coordinadora del servei)

Necessitat que expressa:

1. Compra a domicili d'aliments o productes de primera necessitat
2. Compra de la medicació de la recepta
3. Suport telefònic

Altres observacions:

2. Durant la trucada determinar si la persona que sol·licita el suport és perceptora o no del mateix i donar una primera resposta relativa a la gestió que se li farà.

Supòsits:

A. Compra a domicili d'aliments o productes de primera necessitat.

La coordinadora prendria nota dels productes que necessita la persona que sol·licita el servei i posteriorment abans de finalitzar la trucada l'informaria que el personal d'atenció directa durant el mateix dia o l'endemà li portaria la comanda a casa. Se li hauria d'explicar el

funcionament del servei: es realitzarà la gestió de la compra de la comanda realitzada i serà l'ajuntament qui pagui per avançat aquesta compra. Previ l'entrega, el personal d'atenció directa, li realitzarà una trucada per informar del moment en que se li portarà la compra a casa i també se li indicarà el total del import a pagar. En el moment de l'entrega de la comanda serà quan s'haurà de fer efectiu l'abonament d'aquest import.

B. Compra de medicaments de la recepta.

La coordinadora prendria nota de la farmàcia on té digitalitzada la recepta electrònica la persona que sol·licita el servei (per poder anar a recollir la medicació) i posteriorment abans de finalitzar la trucada l'informaria que el personal d'atenció directa durant el mateix dia o l'endemà li portaria la comanda a casa (sempre que la farmàcia disposés de dita medicació). També en el moment de la trucada se li hauria d'explicar el funcionament del servei: es realitzarà la gestió de la compra de la medicació que surti a la recepta electrònica i serà l'ajuntament qui pagui per avançat aquesta compra. Previ l'entrega, el personal d'atenció directa, li realitzarà una trucada per informar del moment en que se li portarà la compra a casa i també se li indicarà el total del import a pagar.

En el moment de l'entrega de la comanda serà quan s'haurà de fer efectiu l'abonament d'aquest import.

C. Suport telefònic.

La coordinadora prendria nota del servei sol·licitat i preguntaria la preferència torn matí o tarda per rebre la trucada (sempre que fos possible) i informaria a la persona que sol·licita el servei que durant el mateix dia que sol·licita el servei se li faria l'acompanyament telefònic per part del personal d'atenció directa del servei.

3. Durant la jornada la coordinadora farà un llistat de totes les necessitats que es vagin presentant i anirà repartint tasques a les diferents persones d'atenció directa segons la urgència i la disponibilitat de les mateixes, explicant telefònicament a cada treballador les particularitats del cas i les necessitats el més ben detalladament possible a continuació s'enviarà per correu electrònic a la persona designada el llistat amb la tasca per evitar confusions i deixar-ho comunicat per escrit.

SEGONA FASE: implementació de la gestió per cobrir les necessitats de les persones.

Derivat de les tasques assignades a cadascú per part de la coordinadora del servei, les funcions del personal d'atenció directa seran les de:

- Anar als diferents establiments a fer la compra dels aliments i/o productes de primera necessitat i portar-ho a casa de la persona que ha sol·licitat el servei.
- Anar a la farmàcia de la població indicada a buscar la medicació i portar-la a casa de la persona que ha sol·licitat el servei.
- Realitzar trucades telefòniques a la persona que hagi sol·licitat el servei per tal de donar suport i/o acompanyament i evitar l'aïllament social.



AJUNTAMENT DE
MÓRA D'EBRE

Secretaria

Pça. de Baix, 1
43740 Móra d'Ebre

Cif núm. P 4309400 B

El procediment d'actuació serà el següent:

Personal d'atenció directa que s'encarregui de realitzar les compres tant d'alimentació com de productes de primera necessitat o medicació:

- Disposarà d'una bestreta de diners que l'ajuntament proporcionarà en metàl·lic per tal de poder fer el pagament de les compres que els hi hagin estat encomanades.
- Sempre seguint les mesures de protecció indicades pel departament de salut i pel propi consistori aniran a l'establiment per realitzar la compra dels productes encomanats per la persona que sol·licita el servei.
- Cada compra ha d'anar sempre justificada amb el corresponent tiquet de caixa sigui de l'establiment que sigui.
- Un cop realitzades les compres, es procedirà al repartiment de les comandes moment que s'actuarà de la següent manera:

- a. Es trucarà a la persona sol·licitant del servei per informar del moment en que es va a portar la comanda a casa seva.
- b. S'informa a la persona del cost total de les compres per tal que tingui l'import el més exacte preparat i per facilitar la rapidesa i minimitzar l'estona d'interacció.
- c. Quan es faci l'entrega de la comanda es deixaran la/les bosses de la compra a l'entrada de la porta deixant un minut per tal que la persona pugui comprovar el tiquet i la/les bosses. Sempre i en tot moment es mantindrà la distància de 1,5 metres mentre la persona recull la comanda.
- d. Un cop feta la comprovació es farà el cobrament de la comanda moment en que s'acaba el procés de la gestió amb la persona usuària del servei. Solament en el moment del cobrament es podrà trencar la distància establerta (usant les mesures de seguretat que es proporcionen: guants i mascareta).
- e. Al finalitzar cada actuació caldrà comprovar que la quantitat de la bestreta és la que correspon a l'inici de la jornada.

Personal d'atenció directa que s'encarregui de fer el suport i acompanyament telefònic:

- Es trucarà a la persona i es farà escolta activa de les seves necessitats.
- Caldrà dur a terme una conversa empàtica amb la persona que sol·licita el servei, estar atent a les necessitats que expressi i mostrar comprensió cara la seva situació.
- En cas de detectar alguna necessitat que està fora del àmbit d'actuació de la competència per la que estem treballant informar i/o assessorar on es poden dirigir o prendre nota i consultar amb la coordinadora del servei dins l'horari establert.



AJUNTAMENT DE
MÓRA D'EBRE

Secretaria

Pça. de Baix, 1
43740 Móra d'Ebre

Cif núm. P 4309400 B

Data: _____ Hora: _____

Nom i cognoms: _____

Data de naixement: _____

Dades de contacte:

Adreça: _____ Telèfon: _____

Justificació de la percepció del servei (sol per a ús intern de la coordinadora del servei)

Necessitat que expressa:

1. Compra a domicili d'aliments o productes de primera necessitat
2. Compra de la medicació de la recepta
3. Suport telefònic

Altres observacions: