

Maidier Azurmendi (1), Gorka Alfás (1), Gerardo Amunarriz (1), Maria Francesca Cerdó (1), Elena Del Barrio (2), Ana Orbeagozo (1)

(1)Matia Fundazioa, (2)Matia Instituto Gerontológico

Objetivo

Describir el impacto de un servicio orientador y facilitador en la continuidad de cuidados en Gipuzkoa. Servicio que se basa en ofrecer una atención personalizada, basada en la escucha y generación de confianza en las personas que solicitan la información y orientación. Desde este servicio se ofrecen las alternativas posibles ante las situaciones planteadas, ofreciendo el apoyo necesario para que las personas interesadas tomen sus propias decisiones.

Método

Servicio gratuito de una fundación sin ánimo de lucro. **Todas las consultas se reciben, centralizan y dirigen a una Trabajadora Social.** Ésta analiza la situación e **informa, orienta, coordina y deriva ofreciendo diferentes opciones, servicios o recursos.** Canaliza las demandas de información hacia los distintos recursos y servicios, proporcionando respuesta única. Posibilita el acompañamiento en la toma de decisiones y seguimiento.

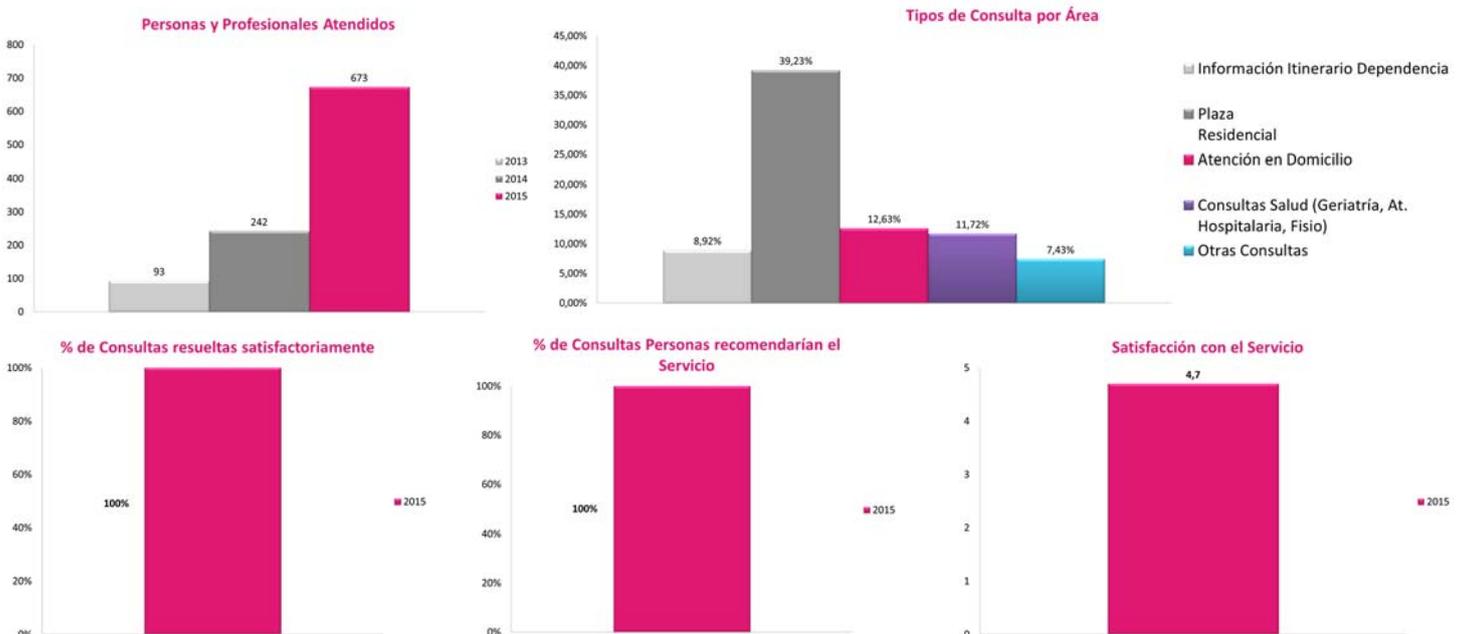


Se cuenta con una **herramienta informática**, donde se registra la información, la orientación ofrecida y el seguimiento a realizar.

Las consultas pueden ser de **personas** que solicitan información general y orientación ante una situación concreta. Las mismas pueden estar dirigidas a conocer una prestación, servicio y/o recurso en concreto, garantizándose la coordinación de información.

El servicio también da respuesta a **profesionales** del sector, facilitando información de los servicios de la organización, con una perspectiva global de todos los servicios.

Resultados



Conclusiones

- Da respuesta a las diferentes consultas a través de un “servicio centralizado”
- El servicio ha crecido progresivamente desde su inicio, lo que evidencia su buena acogida entre sus destinatario.
- La mayoría de personas atendidas son susceptibles de orientación o son familiares directos. Las respuestas que se proporcionan facilitan la toma de decisiones a las personas o familiares en el ámbito de la dependencia.
- Del 100% de consultas resueltas, en más de un 90% de los casos, se cubren las necesidades con las prestaciones y recursos contemplados en el Mapa de Servicios Sociales de Gipuzkoa que garantizan la aplicación de la Ley de promoción de autonomía.