



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A FAMILIAS DURANTE LA CRISIS COVID19

El objeto de este protocolo es establecer las medidas y actuaciones necesarias para garantizar una correcta atención a todas las familias de amadiba, mientras dura el estado de alerta por covid19:

RESPECTO A LAS FAMILIAS DE USUARIOS DE SERVICIOS RESIDENCIALES: RESIDENCIAS Y VIVIENDAS SUPERVISADAS

A) Residentes que están en amadiba

- 1- Se establecen llamadas/contactos telefónicos diarios con las familias en los que se les explica cómo están sus hijos/familiares a nivel de estado de ánimo, salud y conducta. También las actividades programadas y llevadas a cabo.
- 2- Estas llamadas/contactos telefónicos podrán realizarse con menor frecuencia si así lo solicita la familia, por motivos personales/laborales o porque tengan establecidas llamadas con sus familiares en las que ellos mismos les cuentan cómo se encuentran.
- 3- El modo de comunicación preferente será las llamadas telefónicas, pero se podrá usar WhatsApp si así lo solicita la familia.
- 4- En caso de padres separados, se alternan las llamadas.
- 5- Todos los contactos se registrarán en IxisSocialGest, en un control creado a tal efecto: *Gestión de seguimiento a familias CRISIS COVID19*.

B) Residentes que están pasando el estado de alarma en sus domicilios

- 6- Se establecen llamadas/contactos telefónicos diarios con las familias para saber cómo están sus hijos/familiares a nivel de estado de ánimo, salud y conducta; también nos interesaremos por sus rutinas, por su día a día y por el estado de todos los miembros de la familia.
- 7- Estos contactos se realizarán desde las unidades de **salud**, de **conducta** y de **atención a la familia**. La distribución de las llamadas se ha establecido en función del perfil del usuario y de las necesidades de la familia. Podrán hacerse cambios de asignación o llamadas a una misma familia desde distintas unidades, si así se precisa.
- 8- Estas llamadas/contactos telefónicos podrán realizarse con menor frecuencia si así lo solicita la familia, por motivos personales/laborales; del mismo modo, podrán realizarse varias llamadas al día si se requiere.

- 9- El modo de comunicación preferente serán las llamadas telefónicas, pero se podrá usar WhatsApp si así lo solicita la familia.
- 10-En caso de padres separados, se contactará con el progenitor que esté con el usuario.
- 11-Todos los contactos se registrarán en IxisSocialGest, en un control creado a tal efecto: *Gestión de seguimiento a familias CRISIS COVID19*. Además del seguimiento a nivel familiar, de salud y de conducta, se registrarán en los apartados creados a tal efecto las recomendaciones dadas si es el caso.

RESPECTO A LAS FAMILIAS DE USUARIOS DE RECURSOS DIURNOS

C) Usuarios de centro de día

- 12-Se establecen llamadas/contactos telefónicos diarios con las familias para saber cómo están sus hijos/familiares a nivel de estado de ánimo, salud y conducta; también nos interesaremos por sus rutinas, por su día a día y por el estado de todos los miembros de la familia.
- 13-Estos contactos se realizarán desde la dirección de la unidad de atención diurna y desde la unidad de atención a las familias. El reparto de llamadas se ha establecido en función del perfil del usuario y de las necesidades de la familia; podrán hacerse cambios de asignación o llamadas a una misma familia desde distintas unidades si así se precisa (incluidas salud y conducta).
- 14-Estas llamadas/contactos telefónicos podrán realizarse con menos frecuencia si así lo solicita la familia, por motivos personales/laborales; del mismo modo, podrán realizarse varias llamadas al día si se requiere.
- 15-El modo de comunicación preferente serán las llamadas telefónicas, pero se podrá usar WhatsApp si así lo solicita la familia.
- 16-En caso de padres separados, se contactará con el progenitor que esté con el usuario.
- 17-Todos los contactos se registrarán en IxisSocialGest, en un control creado a tal efecto: *Gestión de seguimiento a familias CRISIS COVID19*. Además del seguimiento a nivel familiar, de salud y de conducta, se registrarán en los apartados creados a tal efecto las recomendaciones dadas si es el caso.

D) Alumnos del CEE Sant Josep (Ibiza)

- 18- Se establecen llamadas/contactos telefónicos diarios con las familias para saber cómo están sus hijos/familiares a nivel de estado de ánimo, salud y conducta; también nos interesaremos por sus rutinas, por su día a día y por el estado de todos los miembros de la familia.

- 19-Estos contactos se realizarán desde la dirección del colegio, tutores y equipo técnico. El reparto de llamadas se ha establecido en función del perfil del alumno y de las necesidades de la familia; podrán hacerse cambios de asignación o llamadas a una misma familia desde distintas unidades si así se precisa (incluidas salud y conducta).
- 20-Estas llamadas/contactos telefónicos podrán realizarse con menor frecuencia si así lo solicita la familia, por motivos personales/laborales; del mismo modo, podrán realizarse varias llamadas al día si se requiere.
- 21-El modo de comunicación preferente serán las llamadas telefónicas, pero se podrá usar WhatsApp si así lo solicita la familia.
- 22-En caso de padres separados, se contactará con el progenitor que esté con el alumno.
- 23-Los contactos realizados por los técnicos se registrarán en IxisSocialGest, en un control creado a tal efecto: *Gestión de seguimiento a familias CRISIS COVID19*. Además del seguimiento a nivel familiar, de salud y de conducta, se registrarán en los apartados creados a tal efecto las recomendaciones dadas si es el caso.

RESPECTO A LAS FAMILIAS DE USUARIOS DE SERVICIOS DE APOYO

E) Usuarios de los servicios de ocio, respiro, conciliación y deporte

- 24-Se establecen llamadas/contactos telefónicos semanales con las familias que únicamente utilizan estos servicios de Amadiba y que pueden encontrarse en una situación delicada, con el objetivo de saber cómo están sus hijos a nivel de estado de ánimo, salud y conducta. También nos interesaremos por sus rutinas, por su día a día y por el estado de todos los miembros de la familia.
- 25-Estos contactos se realizarán desde las unidades de ocio y deporte y de atención a la familia; el reparto de llamadas se establece en función del perfil del usuario y de las necesidades de la familia, podrán hacerse cambios de asignación o llamadas a una misma familia desde distintas unidades si así se precisa.
- 26-Las llamadas/contactos telefónicos podrán realizarse con menor frecuencia si así lo solicita la familia, por motivos personales/laborales; del mismo modo, podrán realizarse varias llamadas al día si se requiere.
- 27-El modo de comunicación preferente serán llamadas telefónicas, pero se podrá usar WhatsApp si así lo solicita la familia.
- 28-En caso de padres separados, se contactará con el progenitor que esté con el usuario.
- 29-Todos los contactos se registrarán en IxisSocialGest en un control creado a tal efecto: *Gestión de seguimiento a familias CRISIS COVID19*.

Además del seguimiento a nivel familiar, de salud y de conducta, se registrarán en los apartados creados a tal efecto las recomendaciones dadas si es el caso.

RESPECTO A TODAS LAS FAMILIAS DE AMADIBA

25- Se mandan circulares por mail a todas las familias comunicando novedades o informaciones de interés. Todas estas circulares se alojan también en la web de la entidad.

26- ***Si nos quieres ver, así lo estamos pasando...*** Para contribuir a que estos días se hagan lo más llevaderos posible para las familias, se crea un espacio en la web de amadiba (<https://www.amadiba.org/medidas-de-prevencion-del-coronavirus/>) llamado SI NOS QUIERES VER, ASÍ LO ESTAMOS PASANDO, en el que se ponen imágenes de los usuarios, tanto de los que están en sus domicilios como de los que siguen en amadiba. También se suben imágenes de los profesionales que están en los servicios directamente, en cocina, mantenimiento, teletrabajando... Se informa de esto a las familias a través del mail y de las llamadas de seguimiento que se realizan.

Coordinación: permanente contacto y coordinación con las diferentes áreas y departamentos implicados:

- D. Salud
- D. Apoyo conductual
- Área de centros y recursos
- Dirección CEE Sant Josep

† **Persona responsable:** Marian Vives Barceló ☎ **Telf.:** 620-380-343

📄 **Documentos asociados:**

- IxisSocialGest
- Cómo mantenerte activo durante la cuarentena recursos online ofrecidos por las entidades
- Consejos para sobrellevar el aislamiento (infografías)
- Seminario On-line “Estar bien en casa”
- Seminario On-line “Respuestas ante la crisis del Coronavirus”, de Plena Inclusión
- Guía práctica para residencias de personas con discapacidad intelectual o del desarrollo ante la pandemia de coronavirus COVID19, de Plena Inclusión