Congreso Europeo de Teleasistencia y Nuevas Tecnologías

Cruz Roja Española y la Fundación Academia Europea de Yuste

8 y 9 de Noviembre 2010, Cáceres

TELPES

Soluciones de Teleasistencia para Personas Sordas

fundación de tecnologías sociales

Ana Peñalver Blanco

DIFUSIÓN

Ferias

Congresos

Publicación

FORMACIÓN

Focus Group

Cursos

INNOVACIÓN

Proyecto TELPES

La **Fundación TECSOS** tiene por objetivo mejorar las condiciones de vida de las personas y grupos socialmente desfavorecidos, ayudar a resolver las necesidades sociales, mediante la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

Fundación Vodafone España

Cruz Roja Española

tecsos

fundación de tecnologías sociales

TELPES

Teleasistencia para Personas Sordas

para la inclusión social de las personas con discapacidad auditiva facilitando su acceso a los servicios de teleasistencia en condiciones de igualdad y no discriminación

Consorcio

CNSE Confederación Estatal de Personas Sordas

CNSE Fundación

Fundación Vodafone España

Cruz Roja Española

Co-financia

Ministerio de Industria, Turismo y Comercio

plan avanza

Colabora

dialel

POLITÉCNICA

tecsos fundación de tecnologías sociales

Objetivos

- Identificación de necesidades y prioridades
- Definición requisitos de usabilidad y accesibilidad
- Selección de tecnologías y sistemas
- Servicios básicos y protocolos de atención
- Demostrador y 4 pilotos

Contexto actual de la Teleasistencia Domiciliaria

Otras Prestaciones:

Contexto actual de la Teleasistencia Domiciliaria

NORMAS GENERALES DEL SERVICIO TELEASISTENCIA DOMICILIARIA. IMSERSO FEMP OCTUBRE 1999.

"…..III.- USUARIOS DEL SERVICIO

1. Criterios de selección de usuarios

a) Aspectos previos:

Podrán ser destinatarios del servicio ***las personas mayores y las personas discapacitadas, que vivan solas permanentemente o durante gran parte del día****, o bien que, aunque convivan con otras personas, éstas presenten idénticas características de edad o discapacidad.*

Dado que el manejo del sistema requiere un cierto nivel de comprensión y discernimiento, ***deben excluirse como usuarios a las personas con enfermedades mentales graves, incluidas las demencias.***

Por otro lado, dado que el sistema posibilita la atención en base, principalmente, a la comunicación verbal usuario-centro de atención, deben excluirse también a las personas con deficiencias notorias de audición y/o expresión oral.

Los usuarios deben ***tener cubiertas sus necesidades básicas*** *de vivienda, alimentación e higiene personal y del domicilio, que el servicio de teleasistencia domiciliaria solo cubrirá en situaciones de emergencia sobrevenida y nunca de forma continuada. Además deben disponer de línea telefónica en su domicilio, así como de suministro eléctrico….."*

Necesidad TELPES: Teleasistencia Domiciliara Accesible para todos y todas

TELEASISTENCIA NO ACCESIBLE

TELEASISTENCIA ACCESIBLE

¿Qué es accesibilidad?

Es la facilidad de uso de forma **eficiente**, **eficaz** y **satisfactoria** de un **producto**, **servicio**, **entorno** o **instrumento** por personas que poseen diferentes capacidades.

plan avanza TELPES

Reto TELPES: Diseño de un sistema accesible para todos y todas

Reto TELPES: Metodología

- **Selección de la alternativa tecnológica que cumple con las necesidades detectadas.**
- **1º Fase validación: Pruebas pre-piloto controladas en el Hogar Digital a nivel técnico y social de la alternativa seleccionada con usuarios/as de Madrid durante un mes.**
- **Selección de los dispositivos elegidos y de los territorios en los que realizar las pruebas pilotos del proyecto TELPES: Madrid, Aragón, Castilla y León y Comunidad Valenciana.**
- **Formación a usuarios/as, instaladores/as y responsables del territorio en el uso, instalación y funcionamiento del servicio TELPES.**
- **2º Fase de validación: Piloto con seguimiento de pruebas controladas desde el CNC y recogida de información e impresiones mensualmente.**
- **Fin de Piloto → Resultados y continuidad de TELPES**

Reto TELPES: Diseño accesible para todos y todas

Objetivos del diseño tecnológico:

- **Asegurar los procesos de emergencias**: caídas, desvanecimientos, etc.

- **Proporcionar sistemas de comunicación adecuados** para este colectivo que garanticen la compresión de la información enviada ó recibida (Personas sordas – Centro de Atención)

- **Capacidad para utilizar aplicaciones o servicios proporcionados por terceros** (Fundamentalmente Servicios de intermediación) que puedan ser de utilidad para garantizar los dos objetivos anteriores.

Dificultades:

- **Colectivo objetivo de gran diversidad**: Personas con discapacidad auditiva, Personas Mayores con ó sin resto auditivo, con conocimiento o no de la lengua de signos española, con capacidad o no para no comunicarse a través de la lengua oral y escrita.

- **Diseño del sistema mediante el uso de tecnologías y dispositivos disponibles actualmente** en el mercado.

Selección de la alternativa tecnológica de TELPES

Comunicación con la persona usuaria en su domicilio

Alarma

Aviso de alarma

Uso de la comunicación visual y táctil mediante el uso de dispositivos específicos.

Comunicación Aumentativa con TV

Social

Llamadas Seguimiento
VideoAtención

VideoInterpretación

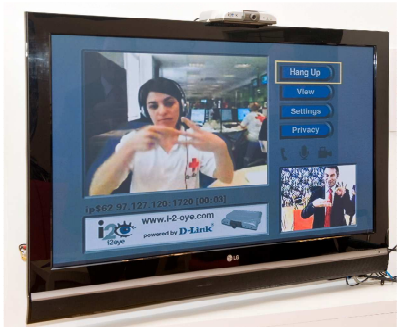
Selección de la alternativa tecnológica de TELPES

Colgante para llamar sobre incidencia

Avisos luminosos y vibración

Sistema de videocomunicación con el/la operador/a de CRE a través de la TV

Aumentativa (iconos)



Lengua de Signos

Texto

plan avanza TELPES

1ª fase de validación: Pre-piloto en el Hogar Digital

- Pruebas en el Hogar Digital de la EUITT de casos de uso controlados asociados a los que surgen en TAD

- Usuarios sordos y con discapacidad auditiva validaron el sistema, simulando y estudiando su respuesta ante situaciones de emergencia.

CONCLUSIONES DEL PRE-PILOTO

- Es fiable, proporciona confianza y seguridad

- Aumenta su autonomía

- La percepción general del sistema completo es buena

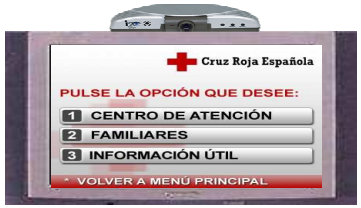
Escenarios y dispositivos elegidos para el piloto TELPES

“Bellman” o periféricos

TAD + Periféricos Bellman + Videoatención

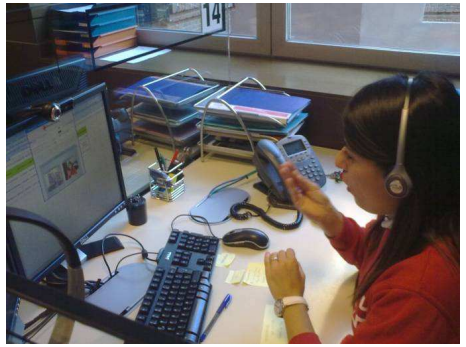
“X.10”

TAD + Periféricos Bellman + Videoatención + X.10



2ª fase de validación: Piloto en domicilios de usuarios/as reales

- **Formación de 2 días en el Hogar Digital a instaladores/as**
- **Formación colectiva en las provincias a los/as usuarios/as**
- **Desarrollo de protocolos y procedimiento de seguimiento**
- **Piloto desde Noviembre a Marzo-Abril:**
  - **Perfiles LSE: 18 usuarios/as, en 17 viviendas**
  - **Perfiles Texto/iconos: 5 usuarios/as.**
  - **De los/as usuarios/as antes mencionados X-10: 3 usuarias**
- **Llamadas 2 veces al mes desde Cruz Roja Española para seguimiento y una vez al mes se les pasa los/as usuarios/as un cuestionario de satisfacción (CASO A)**
- **Llamada 1 vez a la semana el/la usuario/a llamará a Cruz Roja Española (CASO B)**



Pilotaje en domicilios reales

CASO A: CRUZ ROJA NOS LLAMA A CASA

DOS VECES A LA SEMANA, CRUZ ROJA NOS LLAMARÁ PARA COMPROBAR QUE ESTAMOS BIEN Y QUE LOS EQUIPOS ESTÁN FUNCIONANDO CORRECTAMENTE,

SI NO ESTAMOS EN ESE MOMENTO, NO PASA NADA, NOS LLAMARÁN OTRO DÍA ☺

¿CÓMO SABEMOS QUE NOS LLAMAN?

LOS DISPOSITIVOS DEL HOGAR SE ILUMINARÁN Y VIBRARÁN

CASO A: CRUZ ROJA NOS LLAMA A CASA

¿QUÉ HACEMOS?

1º Ir al televisor, donde está Videoatención instalada.

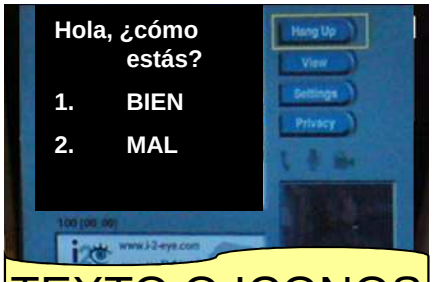
2º Descolgamos el teléfono de Videoatención

3º Encendemos la televisión, si está apagada.

4º Ponemos el canal de videoatención

5º Hablaremos con Cruz Roja, como nosotros prefiramos, por Lengua de Signos, por texto, por iconos

LSE



TEXTO O ICONOS

Elegimos la opción pulsando el número en el teléfono

plan avanza TELPES

CASO B: NOSOTROS LLAMAMOS A CRUZ ROJA

POR LO MENOS, UNA VEZ A LA SEMANA TENEMOS QUE PONERNOS EN CONTACTO CON CRUZ ROJA PARA PROBAR LOS EQUIPOS.

EL HORARIO PARA HACER ESA LLAMADA ES DE

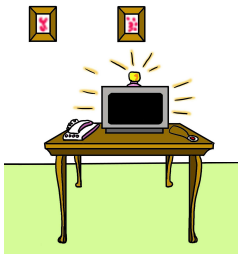
LUNES A VIERNES DE 9:00 A 18:00

¿CÓMO LLAMAMOS A CRUZ ROJA ?

CASO B: NOSOTROS LLAMAMOS A CRUZ ROJA

1º Pulsar el colgante o el botón rojo de la Central

2º Los dispositivos del hogar se iluminarán y vibrarán, y eso quiere decir que Cruz Roja nos llama por videoatención



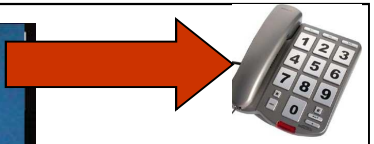
3º Ir al televisor, donde está Videoatención instalada.

4º Descolgamos el teléfono de Videoatención

5º Encendemos la televisión, si está apagada.

6º Ponemos el canal de videoatención

7º Hablaremos con Cruz Roja, como nosotros prefiramos, por Lengua de Signos, por texto, por iconos



Elegimos la opción pulsando el número en el teléfono

pctn avanza TELPES

TELPES

Teleasistencia para Personas Sordas

MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN

Ana Peñalver Blanco: apblanco@cruzroja.es o apblanco@fundaciontecsos.es

RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN TECNOLÓGICA Y SOCIAL. PRÓXIMOS PASOS

Débora Arévalo, Supervisora TELPES en el Centro de Contacto de Cruz Roja Española