

Covid: Red de apoyo a personas mayores vulnerables al Covid-19



Comunicación e
información



Participación y
tejido social



Respeto e
inclusión social

Covid: Red de apoyo a personas mayores vulnerables al Covid-19

Dado el envejecimiento de la población y los datos de esperanza de vida, las familias se encuentran con dificultades para atender a sus familiares mayores. Este proyecto está destinado a la conciliación de la vida personal y profesional de las personas, sobre todo mujeres que se hacen cargo de sus familiares mayores y a la generación de redes de apoyo comunitario para apoyar a las personas mayores que viven solas.

A raíz de la crisis sanitaria del Covid-19, nos encontramos con miles de personas mayores vulnerables con grandes dificultades para comprar alimentos, medicinas, conversar, así como otras necesidades básicas. En tan solo tres días, diseñamos la primera versión de una solución que permitiese paliar las consecuencias sociales del Covid-19 y que lanzamos el 17 de marzo de 2020 bajo el nombre de “COVIDA”.

COVIDA, es una aplicación móvil que busca crear una red de apoyo intergeneracional entre personas mayores y personas voluntarias para el apoyo en gestiones del día a día, ofreciendo un recurso asistencial integral. Éste lo hemos puesto a disposición de las familias y personas mayores a través de una aplicación móvil accesible y gratuita por la que se vehiculizan los apoyos y servicios, con altos niveles de escalabilidad, eficiencia e impacto social.

La aplicación verifica y acredita a las personas voluntarias, facilita la coordinación de apoyos y ofrece un servicio de soporte a todas las personas participantes. Las personas voluntarias pueden decidir qué alertas responder en base a su disponibilidad y cercanía. Además, y con el objetivo de rebajar la brecha digital, las personas mayores tienen un teléfono de contacto desde donde se les ayuda con el uso de la aplicación e incluso se les lanza alertas en su nombre en caso de que no tengan la posibilidad de usar el smartphone.

Desde su lanzamiento en marzo de 2020, estamos apoyando y atendiendo a más de 3.000 personas mayores en todo el territorio estatal con más de 1.500 personas voluntarias. Actualmente hemos lanzado el servicio también en la India (Jyesta.app) de forma gratuita para generar una red de apoyo a las personas mayores afectadas también por las consecuencias

sociales de la pandemia junto a la ONG ARK (Act of Random Kindness). Desde la apertura en la India en agosto, estamos atendiendo ya a cerca de 70 personas mayores.

La valoración media del servicio entre las personas mayores es de 4,7 sobre 5 y de un 4,61 sobre 5 con relación a la seguridad. Por parte de las personas voluntarias, la valoración media es de 4,25 sobre 5 en seguridad y de 4,27 sobre 5 en el servicio.

1. Entidades promotoras

KUVU HOMESHARING S.L.
SQUAREET LABS S.L.

2. Tipo de entidades

Privada

3. Público objetivo

El público objetivo de esta iniciativa son personas mayores, ya que son el perfil más vulnerable que necesita de apoyos de diferentes grados, dependiendo de su situación. Nos encontramos aquí también a las mujeres mayores como perfil específico beneficiario.

Por otro lado, también nos centramos en aquellas familias que tienen que hacerse cargo por su cuenta de sus familiares más mayores por limitaciones económicas u otras causas. En este perfil, destacamos también a las mujeres ya que son las que, en su mayoría, se encargan de dar estos apoyos a sus familiares mayores.

4. Ámbito territorial

Internacional

5. Estado

Implementada

6. Etiquetas

Intergeneracional, Covid 19, voluntariado, acompañamiento, soledad, digitalización,

7. Objetivos

Objetivo General: facilitar la conciliación familiar, laboral y personal de las familias a cargo de una persona mayor, así como generar redes de apoyo a personas mayores que viven solas. Primando las mismas oportunidades para mujeres y hombres para que puedan desarrollarse en todos sus ámbitos vitales, profesionales y familiares.

Objetivos específicos:

- Apoyar en la conciliación de las personas que cuidan de familiares mayores creando una red de apoyo social entre personas mayores y personas voluntarias.
- Ofrecer un recurso asistencial integral a personas mayores para que reciban un apoyo en diferentes áreas, mejorando su calidad de vida y la de las personas que les cuidan.
- Proporcionar el bienestar y calidad de vida a las personas, recibiendo apoyo social las personas mayores y mejorando la percepción de las familias cuidadoras de haber recibido apoyos con los que previamente no contaban.
- Reducir la brecha digital existente en las personas más vulnerables a través del empleo de una aplicación tecnológica de fácil uso y accesible a todas las edades.

8. Metodología

Este proyecto constituye la puesta en marcha de mecanismos urgentes de atención a personas mayores que viven solas y a personas que cuidan a sus familiares mayores con un servicio para la atención de personas mayores que garantice que éstos tienen a alguien que les apoya en algunos recados del día a día y les hace compañía en aquellos momentos de más soledad.

En la Fase de Planificación, utilizamos la metodología Lean para el desarrollo de productos mínimos viables con los que ir iterando con las personas usuarias y desarrollando nuevas funcionalidades que aportasen valor. En esa fase, profundizamos en las necesidades principales que surgen por el covid-19 buscando plantear los apoyos más urgentes y necesarios.

La fase de diseño la hemos hecho cerca de las personas que se iban a beneficiar del proyecto pues son ellas las que van a conocer mejor sus necesidades y cómo podemos cubrirlas de forma adecuada. Es por esto por lo que el diseño de producto lo hemos hecho cerca de las personas usuarias finales.

Del mismo modo, generamos contacto asociativo para la captación de voluntariado. Con COVIDA colaboran las ONGs: Teléfono de la Esperanza, Fundación Alares y SGAE. Así mismo, se ha hecho difusión en múltiples medios e instituciones públicas. Por otra parte, Google y Regula Forensics apoyan en los recursos tecnológicos. Del mismo modo, los empleados de Cobas Asset Management han donado a la iniciativa para su difusión.

En relación con el desarrollo del proyecto, desarrollamos la aplicación de forma rápida por la propia urgencia de la situación luego hemos ido desarrollando y modificando versiones posteriores con hasta más de 10 iteraciones distintas aprendiendo de las personas usuarias.

Lanzamos la aplicación en canales de Android e IoS y campañas de captación de población beneficiaria que durarán todo el proyecto. También, coordinamos a las entidades que dan a poyo a las personas mayores, su alta en el servicio, etc. Actualmente estamos trabajando en la integración de cuestionarios pre-intervención

donde vemos la percepción de calidad de vida y los apoyos recibidos hasta el momento.

Por otro lado, coordinamos a las personas voluntarias y actualmente estamos trabajando en la implementación de incentivos para su participación a lo largo del tiempo. De esta forma nos aseguramos de que los avisos de apoyo lanzados son respondidos adecuadamente: servicios de apoyo en el acompañamiento a personas mayores en el día a día: hacer la compra, ir a farmacia, etc. Y servicios de apoyo haciéndoles compañía presencial o telefónica.

9. Elementos innovadores

Igualdad de Oportunidades: Usamos la tecnología para obtener una solución escalable, pero evitamos los efectos de la brecha digital con las personas mayores generando siempre canales inclusivos para todas las personas sin importar su grado de uso de tecnología.

Sistema bajo demanda: Gracias al uso de la aplicación móvil podemos gestionar de forma eficiente apoyos en todas las comunidades autónomas a nivel estatal bajo demanda y en tiempo real.

Con un sistema de notificación instantánea de avisos, en el momento en el que alguien lanza un aviso, se notifica a todas las personas voluntarias cercanas en un radio de km establecidos.

Información centralizada: se ha desarrollado un portal web construido en una infraestructura API desde la que podemos interactuar con los datos y controlar los apoyos. Esta plataforma no requiere de integración con otros sistemas y ha permitido que múltiples entidades puedan tener perfiles para gestionar los apoyos en sus zonas geográficas.

Cohesión de Barrio: Hemos integrado en la aplicación los principios de proximidad para promover los apoyos basados en la cercanía fomentando relaciones intergeneracionales en los barrios.

Seguridad: Hemos integrado el software de Regula Forensics: "Regula Document Reader SDK" lo que nos permite identificar la autenticidad de la documentación de identificación de la persona voluntaria en la primera etapa del registro. Al verificar a la persona voluntaria, nos permite garantizar la seguridad del servicio a las personas usuarias.

Sistema de acreditación: Hemos introducido un sistema de acreditación de la persona voluntaria para facilitar la realización de los apoyos ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y ofrecer mayores garantías a las personas mayores como protección contra el fraude.

Relaciones entre generaciones: Hemos fomentado especialmente el acceso de personas jóvenes como personas voluntarias para ofrecer sus apoyos a personas mayores. De esta forma fomentamos un principio básico de Kuvu, las relaciones intergeneracionales.

Prevención sanitaria: Hemos introducido protocolos de prevención del coronavirus y protocolos de actuación para cada uno de los grupos de actividades a realizar para transmitir las mejores garantías de seguridad sanitaria.

10. Evaluación y resultados

Respecto a la evaluación de la práctica comentamos aquí los principales elementos que ya hemos realizado y los que tenemos previstos realizar.

Ya realizados:

Al principio el desarrollo era muy sencillo y su uso era para el lanzamiento de avisos y dar respuesta a los mismos, no podíamos sacar muchos datos e inicialmente no era el foco dada la urgencia de la situación.

A medida que hemos ido avanzando y mejorando la aplicación, la medición del impacto ha sido una de las claves para fijar qué tipo de datos debíamos de obtener y cómo hacerlo.

El modelo de impacto inicial se basaba en diferentes claves:

- Cuántas personas usuarias hay en la plataforma y a qué comunidades autónomas pertenecen
- Cuántos avisos se lanzan a la semana y el total hasta ahora
- La calidad de respuesta dada a los distintos avisos y si todos son respondidos

La mayoría de estas métricas las hemos podido ir sacando de la plataforma directamente, pero algunas de ellas lo estamos haciendo a partir de testimonios y el registro que llevan las entidades colaboradoras.

De ahí que una de las primeras medidas fuese la implantación del método de valoración del servicio y de la seguridad como elementos críticos de la red de apoyo. En cada valoración, la persona puede generar un comentario para obtener información en detalle. Recibimos una evaluación de cada servicio realizado.

Previsto realizar:

En la nueva versión que esperamos desarrollar y lanzar para octubre queremos implantar un nuevo sistema de medición de impacto que nos permita ir evaluando de forma más profunda los resultados de impacto social.

- Número de personas mayores que han utilizado la aplicación.
- Evaluar el porcentaje de personas mayores que han usado la aplicación para recibir apoyo en tareas diarias y recibir compañía.
- Evaluar el porcentaje de personas mayores que han usado la aplicación como canal de comunicación y foro con otras personas de su entorno y personas voluntarias.
- Evaluar el incremento de la calidad de vida de la persona mayor respecto a su situación previa (Escala Fumat, especialmente dos áreas: relaciones interpersonales y percepción de inclusión en el entorno)

- Evaluar el incremento del sentimiento de apoyo respecto a su situación previa (escala MSPSS y la escala EMAS)

Esta evaluación la haremos principalmente implantando nuevos cuestionarios para generar una medición base inicial de estos elementos y una evaluación periódica que nos permita ver la evolución. Así mismo, esperamos recoger también “historias de vida” que nos permita evaluar de forma más cualitativa el impacto social generado.