

RECONOCIMIENTOS A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE PERSONALIZACIÓN EN CUIDADOS DE LARGA DURACIÓN



HARREMANETAN
SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN ACTIVA DE
FAMILIAS, TUTORES/AS Y/O PERSONAS DE
REFERENCIA

CENTRO DE DÍA NAFARROA.
AYUNTAMIENTO DE AMOREBIETA.
ENTIDAD GESTORA: URGATZI S.L.

EJE C: ENFOQUE RELACIONAL Y COMUNITARIO

DESCRIPCIÓN BUENA PRÁCTICA

El Centro de Día para personas con discapacidad intelectual y del desarrollo Nafarroa (a partir de ahora, CD Nafarroa) es un servicio correspondiente a la ficha de servicio 2.2.1.3 Servicio o centro de día para atender necesidades Sociales.

La singularidad de este servicio es que, perteneciendo al nivel de atención secundaria del sistema y competencia foral, es de titularidad y gestión municipal, gracias a la fórmula de convenio de colaboración entre la Diputación Foral de Bizkaia (DFB) y el Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano. El Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano, a su vez, contrata la gestión directa del servicio, que, tras su puesta en marcha en el año 2002, ha sido adjudicado sucesivamente a Urgatzi S.L., acumulando 21 años de experiencia. El recorrido de la empresa adjudicataria en el ámbito de la dependencia, discapacidad, desprotección y exclusión es también amplio. Perteneciente al Grupo Urgatzi, desde su fundación en el año 1994, ha desarrollado diversos proyectos para la prestación de servicios en los que se proporcionen el más alto grado de bienestar a las personas destinatarias de los mismos.

En el CD Nafarroa trabajamos con el **modelo de la PCP** (Planificación Centrada en la Persona), es un modelo en el que las necesidades, los deseos y aspiraciones de cada persona son el centro de la intervención y también de la gestión del centro, tanto a nivel organizativo como institucional. Este modelo conceptual conlleva procesos y herramientas orientadas a promover una mejor calidad de vida de las personas usuarias y también de sus familias. Para los profesionales CD Nafarroa la mirada, la perspectiva familiar representa un agente privilegiado para interpretar las necesidades, miedos y deseos de la persona que participa en el centro.

HARREMANETAN es un sistema complejo de procesos y actividades que tiene como propósito promover la participación efectiva de los agentes implicados para que puedan desarrollar en la práctica cotidiana el modelo de Planificación Centrada en la Persona.

El pilar central que legitima y regula el sistema de relaciones/procesos del CD es el Consejo de participación de Centro, cuya función es la generación de opciones y decisiones que conforman el Plan Anual de Centro. En él participan los agentes que concurren el CD, incluyendo a personas usuarias y familias. El plan de centro es el tractor que genera y despliega los procesos relacionales entre las personas (profesionales, personas usuarias, familia y administración).

En el centro, desde nuestra singularidad ocupacional, completamos y damos continuidad a la atención que reciben en sus hogares. El diferente papel de las personas cuidadoras (familiar y profesional) es primordial integrarlo a la hora de atender a la singularidad de cada persona. La familia conoce sus necesidades, expectativas y preferencias de primera mano y este *saber por experiencia*, con el *saber experto* y el compromiso ético de los profesionales potencia un cuidado con mayúsculas, cálido, desde el respeto y la aceptación, posibilitando el desarrollo de potencialidades y capacidades.

El modelo transdisciplinar, requiere que la familia forme parte también de los procesos de gestión para el desarrollo del CD, para ello contamos con un **sistema de comunicación, coordinación, participación y relación con las familias**, que desde la transparencia procura la confianza mutua en bien de la persona



con discapacidad intelectual, intentando coordinar acciones y ayudando a identificar nuevos apoyos para la mejora de su calidad de vida. Desde su puesta en marcha, hemos desarrollado entre todos/as el sistema de participación, aumentando y mejorando las vías para una efectiva implicación de todas las partes mediante el debate y posterior aceptación, según las necesidades que han ido surgiendo.

CONSEJO DE CENTRO

El centro cuenta desde el año 2007 con un órgano de participación liderado por el Departamento de acción social de Amorebieta-Etxano, el **Consejo de Centro**, resultado natural de una reflexión estratégica, en la que se pretendió integrar a todos los agentes en la elaboración de los objetivos del centro.

En él están representados, de forma estable, los diferentes intereses que concurren en el CD: las personas que acuden, sus familias o representantes legales, los/as profesionales que prestan directamente el servicio (Urgatzi S.L.) y la titularidad del CD (Dirección del Departamento de Acción Social y trabajadora social de referencia de Amorebieta- Etxano). Trabajamos en conjunto para compartir opiniones, sugerencias e incluso nuevos proyectos. Si la ocasión o el tema lo requieren puede participar otros agentes comunitarios.

El Consejo de Centro se encarga de aprobar y seguir el Plan de Centro, impulsando nuevas herramientas y proyectos para la mejora de la calidad de vida de la persona usuaria, a través de un servicio más cercano, transparente e inclusivo. El Consejo de Centro se reúne anualmente, como mínimo, en dos ocasiones: al comienzo del año (establecimiento de objetivos anuales), y al final del año (evaluación/ valoración).

El sistema de participación HARREMANETAN, fue trabajado y validado en el Consejo de Centro. A día de hoy, las familias participan en el CD Nafarroa:

2002

1. REUNIONES A DEMANDA

La disponibilidad de la familia para acudir a las reuniones puede resultar un inconveniente a la hora de involucrarse en sus cuidados. Sin embargo, nos ajustamos a los horarios de las familias para facilitar que se lleven a cabo y, en algún caso con problema de movilidad, se ha celebrado en el propio domicilio.

2. PASE SIN LLAMAR

El CD Nafarroa es un centro abierto, con límites porosos; sin puerta de entrada, sin timbre, sin horario de visitas, pero con la cortesía y prudencia necesaria para, y en coherencia con el resto de actividades, lograr que las personas cuidadores formen parte de él.

2008

3. REUNIONES PROCESO DE ACOGIDA

Existen diversas reuniones protocolizadas ante una nueva incorporación al centro en las que son imprescindibles la participación de las familias.

- **ENTREVISTA EN EL PROPIO DOMICILIO** (coordinación y psicólogo o dirección): conocer más el entorno, ampliar la información para el informe de idoneidad y para empezar a completar su primer PAAD.
- **PRIMER DÍA EN EL CD** (coordinación y dirección): facilitar la normativa del centro, organigrama, distribución por grupos, calendario, horarios, uso de Whatsapp, firma de consentimientos, aclarar dudas.
- **PRIMER PAAD**, tercer mes (coordinación, psicólogo y profesional de referencia): compartir y consensuar el primer perfil de atención directa.
- Primer año, **SESIÓN DE PCP** (coordinación, psicólogo, profesional de atención directa, persona usuaria).

4. SESIONES DE PCP

Son el hito y el eje central del sistema de relación. Las reuniones que se celebran por norma al año (en algunas personas cada seis meses) de incorporarse la persona usuaria al CD. En ella se repasan, comparten y se amplía información sobre la propia persona y sus apoyos. Se establecen objetivos a trabajar en el CD consensuados por todas las partes. Es un momento muy gratificante para todas las partes (profesionales, familia y persona usuaria) pero sobre todo para la persona usuaria, ya que muestran a su familia con orgullo lo que llevan a cabo en el centro, presentan a sus compañeros/as y enseñan sus espacios de trabajo y desarrollo personal.



5. AGENDA

La agenda es tanto un soporte organizativo como una oportunidad operativa de apoyo emocional. Mediante la agenda se facilita la comunicación cotidiana entre el CD y las familias. Es muy valiosa para facilitar la comunicación y/o aumentarla, creando espacios de charla bidireccionales y a tres bandas: entre profesionales, personas usuarias y sus familias, personas usuarias y profesionales. Esto la convierte en una agenda compartida más personalizada, al referirse también a las observaciones concretas realizadas por la persona profesional de referencia sobre la persona usuaria. De esta manera, el uso de la agenda ayuda a mejorar su estado emocional.

La confidencialidad de la persona, se protege en todo momento.

2012

6. CORREO ELECTRONICO

Apoyamos a las personas usuarias en el uso del correo electrónico para facilitar y aumentar una relación recíproca.

Es un momento muy gratificante para las personas usuarias que esperan con ilusión el momento de recibir correos de sus familiares.

2015

7. IKUSNET

Aprovechar el sistema de aplicaciones GOOGLE MAPS para poder viajar virtualmente por lugares conocidos y/o significativos (el pueblo donde pasamos las vacaciones desde niños o donde vivimos ahora mismo) lugares de interés y/o desconocidos como el lugar donde pasaremos nuestras próximas vacaciones o que visitaremos en la próxima excursión. Para ello es fundamental la participación de las familias trasladándonos la información necesaria para poder visitar los diferentes lugares significativos.

8. REVISTA: SECCIONES SIGNIFICATIVAS

Cada cuatro meses las personas usuarias elaboran una revista, que se comparte con familia y sus personas significativas. Integra diferentes secciones, en las que podemos sentir el funcionamiento diario del centro. Además, se tratan diferentes temas que las personas han considerado importantes compartir y que reflejan el carácter y personalidad de cada uno de los 25 usuarios. A través de la revista se comunica la bienvenida y/o la despedida de compañeros/as del centro. Siempre se invita a la participación de las familias con lo que consideren (fotos, recetas...)

2016

9. TELEFONO Y WHATSAPP

Siempre y cuando sea necesario nos comunicamos por teléfono móvil. Durante el confinamiento se empezó a utilizar la aplicación de Whatsapp para mantenernos en contacto y llevar esta nueva situación de la mejor manera posible. El uso por obligación, resultó ser de agrado con el tiempo y desde entonces, la empresa ha dotado con un Smartphone el CD.

2018

10. TE INVITO A MI CASA

El nivel de confianza, en la actualidad, es tal con las familias, gracias a lo hasta ahora comentado, que incluso compartimos momentos de su vida personal y cercana, como por ejemplo la inauguración de un *txoko*, visitar la cafetería preferida de su pueblo, el parque por donde suelen pasear, presentación de otros o nuevos miembros de la familia

2020

11. PROGRAMAS DE PARTICIPACION CONJUNTA

La persona con discapacidad puede compartir, con el familiar o persona de referencia, una actividad significativa y social del CD. Hacemos partícipes a las personas cuidadoras de las actividades del centro, para que conozcan y sientan el entorno y el grupo de iguales en el que se desenvuelve su familiar en su día a día. Ejemplo de ello son las iniciativas como:

- Te invitamos a comer:* la persona usuaria tiene, en el marco de su PCP, la posibilidad de invitar un día a un familiar a comer en el CD pasando a ser uno más en el comedor del centro en un día cualquiera.
- Zurekin goxo-goxo:* las familias son invitadas a formar parte en la actividad Taller de cocina, compartiendo una receta suya. Para esta actividad hacemos uso de las instalaciones del Centro cultural Zelaieta donde se dispone de una cocina con todo lo necesario para elaborar la receta propuesta por la familia invitada.
- Concursos:* de fotografía o dibujo.
- Café para compartir:* compartir un momento de encuentro, con el pretexto del café, con profesionales, personas usuarias y familias.
- Coro Nafarroa:* las familias son invitadas a las actuaciones del Coro creado en el CD. A futuro se les invitará a participar en él.



HARREMANETAN
SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN ACTIVA DE FAMILIAS, TUTORES/AS
Y/O PERSONAS DE REFERENCIA
CENTRO DE DÍA NAFARROA. AYUNTAMIENTO DE AMOREBIETA.
ENTIDAD GESTORA: URGATZI S.L.

RESULTADOS E IMPACTO

Uno de los indicadores que evidencia el impacto positivo de la iniciativa HARREMANETAN es, ciertamente, su andadura y afianzamiento durante estos 16 años. La participación en el Consejo de Centro, como órgano fundamental para la toma de decisiones, está consolidada y, hoy por hoy, lo conforma una amplia red de agentes, que trabajan en busca de oportunidades para una mejora continua en la calidad de vida de las personas usuarias, en el que el cuidado toma una forma relacional apoyada, especialmente, en tres direcciones (usuarios/as, familias y trabajadores/as).

Desde el punto de vista de resultados centrados en los agentes clave, evaluamos mediante un *cuestionario propio de valoración*, el impacto que tiene la iniciativa HARREMANETAN en las personas usuarias, familiares y trabajadoras, respecto a diferentes aspectos. El nivel de participación ante la consulta ha sido alto en todos los casos y esto, por su parte, nos demuestra un grado elevado de compromiso entre los/as tres agentes.

En términos generales, el sistema de participación y comunicación personalizado ha recibido una muy buena puntuación media entre todas las personas participantes (**9,5 puntos**) y las herramientas facilitadas para ello, son, de la misma forma, bien valoradas (**9,2 puntos**).

Aunque una de las potencialidades del proyecto resida, justamente, en la implicación activa y voluntaria que tienen las familias en el centro, como *saber por experiencia*, su impacto se amplía, fortaleciendo el *saber experto* de los/as profesionales y favoreciendo un cuidado cercano. En cuanto a la innovación aportada, observamos lo siguiente:

- La participación de las familias, por un lado, ayuda a los/as profesionales a conocer y comprender mejor las preferencias, deseos y hábitos de las personas usuarias (impacto valorado con **9,8 puntos** por profesionales) y esto, repercute en la relación de apoyo que se construye entre profesional y usuario/a, basada en la escucha, empatía y el respeto (impacto valorado con **9,0 puntos** por los/as usuarios/as). Este hecho mejora la calidad de la atención que brindan los/as profesionales (impacto valorado con **9,6 puntos** por profesionales)
- Las actividades que emanan del conocimiento de la persona usuaria y previo consenso de la misma, además de ser significativas, ayudan también a conocer mejor y estrechar más los lazos de apoyo entre compañeros/as del centro, es decir, su grupo de iguales, agente igualmente activo en el desarrollo cualitativo de la persona usuaria (impacto valorado con **9,2 puntos** por usuarios/as).
- Por otro lado, el saber proporcionado por la participación de las familias, favorece el sentimiento de confianza y seguridad de los/as profesionales a la hora de dar apoyos a la persona usuaria (impacto valorado con **10,0 puntos** por profesionales) y potencia una relación de cercanía y transparencia entre profesionales y familiares, convirtiéndose en puntos de apoyo mutuo, en lo que se refiere al cuidado de la persona usuaria.

Se trata de una iniciativa alineada con el modelo de atención centrada en la persona, que requiere de un nivel de participación y dedicación por parte de los/as participantes. A tal efecto, la sensibilización de todos/as ellos/as en torno a los beneficios de un enfoque relacional del cuidado es imprescindible, y sin embargo, resulta transferible a cualquier centro y actividad de cuidado.

