

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



ATENCIÓN INTEGRAL CENTRADA EN LA PERSONA EN TODA LA ORGANIZACIÓN (TANTO EN EL EQUIPO DE PROFESIONALES COMO EN LOS ECOSISTEMAS DE CUIDADO)

SERVICIO etxeTIC.

ENTIDAD GESTORA: UTE BARRITIC

EJE D: ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN

DESARROLLO DE LA BUENA PRÁCTICA

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE PARTIDA

UTE barriTIC, somos la organización responsable de gestionar el servicio etxeTIC Etxebarri. EtxeTIC es un servicio innovador que tiene como objetivo principal retrasar la institucionalización no deseada de personas en situación de dependencia y reducir la sobrecarga por el cuidado de las personas cuidadoras familiares.

Para ello, contamos con un centro de día de 20 plazas (con una ocupación del 100%) y el Servicio de Apoyo para la Permanencia en el Hogar, a partir de ahora SAPH, en el que participan 217 ecosistemas de cuidado, que consta de una persona en situación de dependencia y una persona cuidadora. Con todos ellos y ellas, realizamos una intervención bio-psico-social de manera presencial y online. La parte presencial cuenta con 22 actividades y 38 grupos semanales, así como intervenciones individuales a demanda. La parte online consta de una Tablet con conexión 4G, en el que las personas pueden realizar actividades significativas a través de ellas, así como lograr una comunicación interactiva para con el Centro.

Somos un equipo compuesto por 13 trabajadoras (12 mujeres y 1 hombre): dos trabajadoras sociales, una psicóloga, cinco gerocultoras. Cuando surge UTE barriTIC, el equipo de profesionales decide hacer la transición de un modelo tradicional de organización laboral (jerarquizada o burocratizada y basado principalmente en la división del trabajo en base al rol profesional y sus tareas específicas), a un modelo más actual basado en la confianza en las personas principalmente. El servicio etxeTIC es innovador por sí mismo, y la organización tiene que estar a la altura de esta innovación desde la propia gestión del día a día. Entendemos nuestra organización como un espacio en el que nos cuidamos, aprendemos y evolucionamos comprometidas con las personas, ya sean personas usuarias o personas trabajadoras. Es por ello por lo que, **queremos participar en una organización que lleva a cabo la Atención Integral Centrada en la Persona, tanto en las personas usuarias como en el propio equipo de profesionales.**



IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES A ABORDAR DESDE VARIAS PERSPECTIVAS

PERSONAS USUARIAS CD Y SAPH	Sentir el centro como propio, sentirse en casa, sentirse escuchadas. Realización de actividades variadas y significativas para la consecución de los objetivos del Plan de Cuidado.
PERSONAS TRABAJADORAS	Crecimiento personal y profesional (salida zona de confort). Innovación en el ámbito laboral, más allá de cumplir con el rol profesional de cada una/o.
COMUNIDAD	Eliminación de la estigmatización de los centros para personas en situación de dependencia.
TECNOLOGÍA	Creación de una herramienta rápida y eficaz para dar respuesta a las necesidades e intereses del ecosistema de cuidados.

PROCESO DE DESPLIEGUE PARA LA IMPLANTACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA E HITOS SIGNIFICATIVOS

Este modelo de gestión AICP se pone en marcha a través de un proceso participativo, como resultado de varias reuniones de intenso debate y reflexión, en el que nos hemos acompañado las unas a las otras a lo largo de todo el camino. A continuación, se describe su repercusión e hitos, dividido en las diferentes áreas del servicio:

EQUIPO PROFESIONALES etxeTIC ETXEBARRI:

Profesionales de atención directa por encima de la ratio:

1. Más tiempo para el equipo para compartir el seguimiento de las personas usuarias.
2. Creación de espacios en los que las personas del equipo podemos compartir nuestros momentos vitales y crear vínculos de confianza, empatía y respeto entre nosotras.
3. Momentos de descanso compartidos entre compañeras, en lugar de descansos de manera individual y escalonada.

Mejoras laborales sobre el convenio:

1. Potestad del equipo para coger las vacaciones de manera distinta a lo que marca el convenio. Organización de éstas de manera consensuada y con la posibilidad de cambiarlo a lo largo del año, con la premisa de no bajar la calidad en el servicio hacia las personas usuarias.
2. Facilidades para coger permisos para la conciliación personal, más allá de la conciliación familiar.

Trabajo desde el **paradigma de la libertad-responsabilidad** y comunicación-información. Confianza en la responsabilidad individual de las personas del equipo.

1. Reuniones de cogobernanza desde la transparencia de la organización.
2. Profesionales proactivos, para proponer y desarrollar nuevas actividades que favorezcan la consecución de los objetivos marcados en el Plan de Cuidado.
3. Profesionales con conciencia pedagógica y empática para con las personas que se encuentran en prácticas o realizando un voluntariado.
4. Profesionales con actitud flexible y humilde, que permite la predisposición al cambio en las tareas del día a día y en la organización del centro en general.
5. Política de contratación estable: contratos indefinidos desde el primer día.

Eliminación del uso de uniformes: la identidad y cercanía personal, por encima de la identidad profesional. Construimos la identidad del equipo desde la particularidad de cada una de nosotras. Desde la participación y confianza plena en las personas del equipo con independencia de su rol profesional.

**PERSONAS USUARIAS DE etxeTIC ETXEBARRI: CD Y SAPH**

Personas usuarias CD	SAPH : personas situación dependencia	SAPH: personas cuidadoras CD: familiares
Posibilidad de elegir el horario de transporte.		
Espacios adaptados a sus gustos y preferencias (sillones, cojines, colores, baño, etc.).		
Capacidad en la toma de decisiones en las Actividades Básicas de la Vida Diaria (desayuno, comida y merienda a elegir en el momento).		
Gestión del huerto: desde la compra de productos hasta la recogida de alimentos.		
		Posibilidad de dejar a su familiar dentro del programa de "respiro para cuidadores".
		Formación específica para sus necesidades personales.
Visitas domiciliarias con una hora concreta.		
Construcción de baño para personas colostomizadas, tras el ingreso de una persona usuaria con esta necesidad. Baño abierto a la comunidad.		
Profesional de referencia: Elaboración del plan de cuidado de manera consensuada entre las dos partes.		
Creación de materiales propios, adaptados a las personas mayores sin caer en la infantilización o perpetuando prejuicios edadistas.		
Mejora de la atención: ampliación de la plantilla de atención directa. Contratación de una gerocultora a jornada completa y ampliación de jornada a otra gerocultora. Se introducen nuevos perfiles como: nutricionista, terapeuta ocupacional y monitora de actividades. Esto supone un abanico mayor de actividades y mayor capacidad de tomar parte en actividades significativas y agradables. Así como de disponer de tiempo para adaptarlo a las personas y no al equipo profesional.		
Ampliación de su red social.		
Atención cercana: eliminación de uniformes para dar normalidad al servicio.		
Agilidad en la atención a las necesidades, evitar la burocratización innecesaria.		
Atención también sin cita previa.		

2. TECNOLOGÍA

Se ofrece la Tablet y el uso de la plataforma NAIHA, así como la conexión a internet de manera gratuita y universal.

Plataforma NAIHA personalizada y adaptada a cada persona usuaria, y a cada perfil de usuario: persona en situación de dependencia o persona cuidadora.

Actualización y creación continua de contenidos, adaptándonos a los gustos e intereses de las personas a la que está destinada.



3. COMUNIDAD

Charlas formativas abiertas a la comunidad.

Colaboración con agentes de la comunidad: Asociación Berriztu, Bagabiltza, Itaka Escolapios, etc. Facilitar la incorporación de personas al mundo laboral a través de la promoción de prácticas en el centro (atención sociosanitaria, teleasistencia, grado en psicología, etc.).

Normalización del uso de servicios de estas características: Pedagogía para la eliminación de prejuicios y estereotipos hacia los centros dirigidos a personas en situación de dependencia.

INVERSIONES EN MEDIOS Y TIEMPO

EQUIPO PROFESIONALES	Más personas para la atención directa, más reuniones de coordinación, mayor fomento de la reflexión y puesta en marcha de nuevas iniciativas. Esto implica poder diversificar las actividades y la atención.
PERSONAS USUARIAS	Más personas para la atención directa, es decir, más tiempo para poder dedicar a la promoción de su autonomía e intimidad. Así como contar con cronogramas adaptados y espacios de cuidado interpersonal.
FAMILIARES	Atención a demandas individualizadas, flexibilidad en el cambio de rutinas (por ejemplo: transporte del centro que varía la ruta según la situación de rotación familiar de la persona usuaria).
CENTRO etxeTIC	Centro amplio con distintas salas que se adapta a las necesidades de las personas usuarias: ampliación de la sala de educación física al ver la creciente demanda, cambio de luces de una sala para la realización del nuevo taller de costura, etc. Construcción de un baño para personas ostomizadas.
MATERIALES	Creación de materiales adaptados a las personas en situación de dependencia, y en el caso de las personas mayores, evitando la infantilización.
TECNOLOGÍA	Plataforma NAIHA PRO: posibilidad de ver el historial sociosanitario y evolutivo de ambos perfiles. Formación en TIC para reducir la brecha digital generacional.

DIFICULTADES Y SOLUCIONES

DIFICULTADES	SOLUCIONES
Entender un nuevo estilo de relación en la organización: de la organización tradición al paradigma de la libertad-responsabilidad. Resistencias al cambio: supresión de los uniformes, asunción de tareas más allá de las asociadas al rol profesional, asunción de la responsabilidad de cada profesional de sus actos y en la toma de decisiones.	Flexibilidad personal y de equipo para dar una oportunidad al nuevo estilo organizativo. Promoción de la corresponsabilidad e implicación en el equipo en la búsqueda de soluciones ante problemas. Dotar de una visión global del Servicio, con puestos de responsabilidad rotatorios. Relativizar, no culpabilizar y acompañar en los errores y búsqueda de soluciones.
Diversidad de perfiles de personas usuarias (atención a las personas dependientes de 1 a 101 años).	Agilidad y capacidad de innovación en la creación de actividades adaptadas a sus intereses y gustos.
Uso de la plataforma específica para el servicio: NAIHA y NAIHA PRO, para los ecosistemas y cuidado y profesionales.	Formación y dedicación al uso de nuevas tecnologías. Fomento del sentimiento de utilidad de las TIC en las personas usuarias (plan de adherencia).
Desinformación de la comunidad y personas usuarias respecto al servicio.	Reuniones y charlas informativas grupales e individuales con personas usuarias y agentes de la comunidad



ATENCIÓN INTEGRAL CENTRADA EN LA PERSONA EN
TODA LA ORGANIZACIÓN (TANTO EN EL EQUIPO DE
PROFESIONALES COMO EN LOS ECOSISTEMAS DE CUIDADO)

SERVICIO etxeTIC. ENTIDAD GESTORA: UTE BARRITIC

COLABORACIONES

Entre nuestros principales colaboradores se encuentran la **Universidad de Deusto**, tanto en la recepción de alumnado en prácticas, como en la realización de un convenio colaborador para la realización de investigaciones. También destacamos el trabajo con **Itaka-Escolapios**, por su labor de voluntariado en el centro a través de los campos de trabajo, como apoyo en las actividades con las personas mayores del centro de día y con los jóvenes y menores del SAPH. Nuestra colaboración con **Berriztu**, asociación que trabaja con menores que han cometido delitos y tienen que hacer servicios a la comunidad, así como con personas adultas que actualmente se encuentran en prisión.

Las personas usuarias de Berriztu colaboran con nosotras en la realización de actividades conjuntas con las personas mayores, es un espacio intergeneracional en el que se transmiten valores de convivencia y se rompen estereotipos edadistas, sobre otras culturas y colectivos vulnerables. La asociación de mujeres **Bagabiltza**, con las que colaboramos en la acogida de personas en prácticas, participamos en mesas redondas y se imparten charlas sobre contenidos como mujeres mayores y nuevas tecnologías.

INNOVACIÓN, TRANSFERIBILIDAD, EVALUACIÓN Y RESULTADOS

Para la transferibilidad de este modelo organizativo, es vital que exista pleno consenso entre la dirección de la organización y el equipo de profesionales. Todas las personas tienen que creer en él, y ser conscientes de todo el trabajo que supone la asunción de nuevas responsabilidades y compromisos para con el proyecto. Una vez conseguido esto, el buen clima de trabajo se hace presente y el absentismo laboral es insignificante. Esto nos convierte en un equipo sólido en el que se puede ofrecer un servicio de calidad, ya que la rotación de las personas de atención directa no es un problema y las profesionales de referencia pueden acompañar a lo largo del proceso de cada una de las personas usuarias.

4. RESULTADOS E IMPACTO

Como resultado de esta práctica tenemos un equipo cohesionado, con un índice de absentismo prácticamente nulo y una satisfacción muy alta, como muestran los resultados de la siguiente encuesta.

Además del equipo de profesionales, también las personas usuarias de etxeTIC Etxebarri están satisfechas con el Servicio.

La participación en las distintas actividades del SAPH es muy alta, la media de participación al mes ronda el 82% de ecosistemas de cuidado, sobre un total de 217 ecosistemas.

El Centro de Día, tiene una media de ocupación del 100% a lo largo de todo el año y tenemos lista de espera para entrar.

Una muestra de nuestra labor y reconocimiento vino publicado el domingo 8 de octubre en el diario El Correo, donde una persona cuidadora relata su historia personal a través del servicio.

