

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



LA PARTICIPACIÓN DE PERSONAS
USUARIAS EN LA GESTIÓN DE ARGIA
FUNDAZIOA, UNA VÍA RÁPIDA PARA
FOMENTAR SU AUTODETERMINACIÓN Y
FLEXIBILIZAR LA GESTIÓN

FUNDACIÓN ARGIA

EJE D: ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN QUE FACILITEN LA PERSONALIZACIÓN

DESARROLLO DE LA BUENA PRÁCTICA

• Proceso de análisis de la situación de partida

Argia Fundazioa, con 35 años de historia, es una organización innovadora que sistemáticamente se autocuestiona para incrementar el valor que ofrecemos a nuestra clientela y a la sociedad.

En 2014 iniciamos acercamientos al Modelo de Recuperación y al de Calidad de Vida, ambos alineados con los valores organizacionales. Desde este enfoque, la participación de las personas usuarias en la gestión de los recursos donde reciben apoyo facilita el desarrollo de la autonomía y el protagonismo de las personas, impactando en su percepción de la calidad de vida. Es, sin embargo, un reto difícil de solventar en el funcionamiento habitual de las entidades prestadoras de servicios socio sanitarios y sociales en general, con estructuras poco flexibles que reproducen dinámicas de relación basadas en el poder o jerarquización y no en la horizontalidad.

Iniciamos el “impulso a la participación de la persona usuaria” centrándonos en su participación en el “desarrollo de su proyecto vital”. De ahí surgen nuevas demandas de participación, que se extienden a otros ámbitos y/o espacios de la entidad, en un proceso que se autoalimenta. Escuchamos estas demandas y abrimos un proceso cooperativo de generar espacios de participación en nuevos ámbitos organizativos.

Las personas usuarias de Argia han pasado de recibir la consideración de usuarias-pacientes, receptoras de servicios, a usuarias-clientes, y finalmente, a usuarias-aliadas (expertas). Este cambio de mirada es consecuencia del cambio social y del proceso vivido en Argia Fundazioa, y ha conducido al desarrollo de la participación de las personas usuarias en todos los niveles organizativos.

• Identificación de la(s) necesidad(es) a abordar

Las personas usuarias paulatinamente reclaman participar en más ámbitos y de mayor complejidad: elegir el mobiliario de los espacios, definir las normas, atribuir presupuestos a diferentes actividades, seleccionar y organizar actividades, evaluarlas, definir programaciones, realizar propuestas de funcionamiento de los recursos... Con el propósito de generar una respuesta que aporte valor y posibilite un crecimiento a futuro, ponemos en marcha un proceso en el que participamos personas usuarias y profesionales.

Nos apoyamos en las relaciones de confianza entre profesionales y personas usuarias, en experiencias previas, y en el interés de todas las implicadas. Deberemos solventar problemas de: dinámicas y lenguajes de gestión no accesibles, diseño rígido de la organización.

Nuestro objetivo es crear espacios, en los diferentes niveles de gestión en Argia, que ofrezcan oportunidades y posibiliten el empoderamiento de las personas participantes.



• Proceso de despliegue para la implantación de la buena práctica

Con una metodología de investigación-acción, lanzamos pilotos donde agentes implicados/as co-crean un espacio de oportunidad y un proceso de crecimiento en la participación. Evaluamos cada piloto y extraemos aprendizajes que aplicamos en los posteriores. Avanzamos desde el nivel micro hasta el macro incrementando gradualmente la complejidad. En concreto:

1. Micro: las personas usuarias participan en su día a día y en la gestión de la actividad: roles significativos, gestión de las actividades, asambleas vinculantes.
2. Meso: las personas usuarias, organizadas en asambleas en los espacios (cada vivienda o residencia, cada espacio de actividad en el hospital) se coordinan para establecer una conversación con el equipo gestor del recurso: surge el grupo de delegadas. Entre delegadas y equipo de recursos establecen una relación de cogestión. Surgen equipos mixtos de personas profesionales y usuarias que gestionan programas/proyectos transversales (voluntariado, antiestigma, innovación)
3. Macro: al inicio, grupos de reflexión estratégica que trabajan con un objetivo o temática concreta (3-4 sesiones). Por último, un equipo mixto estable (14 personas usuarias, 3 dirección, 1 facilitadora), debate y propone sobre temas de gestión estratégica.

• Hitos significativos

Los hitos vienen marcados por:

- 2012. Asamblea en Club Social, ente gestor del recurso, 2016 creación del G_20 grupo operativo de gestión (mixto: socios, facilitadores)
- 2017. Difusión (residencia, viviendas con apoyo, Hospital de día) del formato de autogestión del club social: asamblea organizativa, diseño /organización evaluación de actividades/ roles significativos, que se concretizó en el “Piloto de Modelo de actividades en Hospital de día”
- 2018 grupos de reflexión estratégica mixtos con diferente temática: participación en fiestas, derechos y medioambiente. Grupos de delegadas de asambleas en cada recurso, interacciona con equipos gestores de recursos
- 2021. Diseño y despliegue de marco de participación, Equipos de cogestión mixtos en Procesos de sensibilización (Voluntariado, Estigma). Equipos de “autogestión”.
- 2022. Asambleas vinculantes en todos los recursos. Rendición de cuentas de equipos gestores de recursos a equipos de delegadas de asambleas. Equipos mixtos para la ejecución de proyectos concretos en los recursos. “Asamblea ciudadana” para la elaboración de propuestas en temas concretos.
- 2022-2024 Proyecto Lantzarte, Proyecto ocio, guía de Activismo-Participación..., equipos mixtos llevan a cabo proyectos de innovación organizacional.
- 2024. Comité Mixto de Gestión estratégica “**Gestionando Argia**”, formado por personas usuarias y de dirección, que aporta a la reflexión estratégica.

• Inversiones

Se trata de un proceso de mejora continua que se alarga en el tiempo, en paralelo al incremento de los ámbitos que alcanza.

La inversión principal ha sido la formación a profesionales, y el tiempo dedicado a impulsar las dinámicas de participación.



LA PARTICIPACIÓN DE PERSONAS USUARIAS EN LA GESTIÓN DE ARGIA FUNDazioA, UNA VÍA RÁPIDA PARA FOMENTAR SU AUTODETERMINACIÓN Y FLEXIBILIZAR LA GESTIÓN

FUNDACIÓN ARGIA

• Dificultades encontradas

Las dificultades encontradas han sido:

- Ritmos diferentes en cada recurso y en cada ámbito de gestión para la puesta en marcha del proyecto, constatándose diferencias entre ellos (retrasos).
- Surgen nuevos retos respecto a las competencias del personal profesional que deben incorporar el concepto de “participación autónoma” de las personas usuarias, abandonando el de “participación impulsada” por el profesional.
- Surgen nuevos retos en el día a día de la vida en los recursos, en las fórmulas de apoyo al desarrollo de la participación.
- Surgen nuevos retos en la dinámica de gestión de los recursos.

• Soluciones aplicadas

Hemos encontrado las siguientes soluciones

- Incrementamos el esfuerzo formativo a personal profesional, centrado en metodologías de participación, Modelos de Calidad de Vida, de Recuperación, Código ético de Argia y Marco de Participación. Incrementamos los espacios de socialización del conocimiento y las buenas prácticas de participación de personas usuarias y realizamos un despliegue homogéneo de los marcos de la entidad.
- Introducimos como criterio de bondad en los proyectos la participación de personal usuario y profesional en todas las fases del proyecto, desde el diseño a la evaluación, con espacios de evaluación intermedia para análisis de problemas y surgimiento de propuestas de solución a las que responder con cambios de estrategia.
- Introducimos formulas específicas de participación: “asamblea vinculante”, “grupo de delegadas de asamblea”, “asamblea ciudadana”, “rendición de cuentas a delegadas”, “equipos mixtos de gestión”, “Comité Mixto de Gestión estratégica: Gestionando Argia”
- Garantizamos el apoyo (facilitación del proceso de empoderamiento) a las iniciativas de participación de las personas usuarias.
- Redefinimos tiempos y organización de los recursos para dar un “espacio central” a las convocatorias de participación de personas usuarias en la gestión.

• Colaboraciones

La colaboración esencial se ha dado entre personal profesional y usuario, sabiendo respetar los ritmos de cada uno y en el caso de las asambleas ciudadanas, con otras asociaciones y/o entidades para la fase de formación (Kontsumobide, Aula Medioambiental de Getxo, Osakidetza)

• Información sobre

INNOVACIÓN:

El carácter innovador de la propuesta viene marcado por el sentido de la misma, que pone a las personas usuarias en el centro del proceso de cambio, y mejora la respuesta de la organización a las necesidades de sus clientes, actúan pues como elemento tractor del cambio.

Planteamos este proyecto “participativo” como un proceso a largo plazo en que vamos alcanzando niveles de participación crecientes, en cada vez más ámbitos de la gestión de cada recurso y de la organización Argia.

**TRANSFERIBILIDAD:**

La metodología de trabajo y el itinerario de la partición es aplicable en cualquier entidad y organización en la que las personas sean el centro, bien porque reciben un servicio, bien porque lo prestan. Requiere del compromiso de la dirección y el alineamiento de las profesionales con este propósito de poner a las personas en el centro.

EVALUACIÓN:

La evaluación es constante a lo largo de todos los procesos participativos, tanto de las personas usuarias que participan en cada ámbito, actividad, grupo de trabajo, como de las profesionales que apoyan al desarrollo de la participación. Agentes implicados participan en la evaluación, el resultado es un aprendizaje que se incorpora al siguiente proyecto.

RESULTADOS:

Analizamos resultados en distintos ámbitos/niveles de gestión: cómo la persona usuaria organiza su vida, cómo el grupo de personas usuarias organizan su actividad, cómo el grupo de personas usuarias organiza el espacio y los recursos comunes, cómo el equipo de personas usuarias delegadas y el equipo de proceso cogestionan el proceso, y finalmente como el equipo de personas usuarias delegadas (2) y cogestionan Argia

RESULTADOS E IMPACTO

RESULTADOS DE PARTICIPACIÓN DE PERSONAS USUARIAS EN LA GESTIÓN				
	2021	2022	2023	2024
Ratio de roles significativos por usuarios/as-socios/as	5,04	6,16	3,77	3,59
Actividades gestionadas por personas usuarias	82,38 %	76,08 %	82,66 %	76,01 %
Celebración de asambleas de usuarios/as -socios/as	100,00 %	74,39 %	60,69 %	58,99 %

Los resultados son muy positivos. Observamos que las series empiezan con valores altos que disminuyen y se estabilizan a partir de 2023. Interpretamos esto como una mejora del desempeño profesional y de las propias personas usuarias, que entiende su participación en la gestión como “participación autónoma” en la gestión, acercando los datos a valores realistas.

EQUIPOS AUTOGESTIONADOS DE ACTIVIDAD					
		2021	2022	2023	2024
Equipo autogestionado ALEHOP	reuniones	7	10	10	10
	personas	4	4	6	7
Equipo autogestionado AGENTES	reuniones	48	48	48	48
	personas	10	12	15	17

Los equipos autogestionados son un nivel más alto de participación en la gestión, en la que con apoyo de una persona profesional, las personas usuarias gestionan toda la actividad del equipo: planificación, ejecución, evaluación, relaciones externas, autocuidado del equipo.



COGESTION EQUIPO DELEGADAS- EQUIPO GESTOR PROCESO EQUIPOS MIXTOS					
		2021	2022	2023	2024
Viviendas con apoyo	reuniones	1	2	2	3
	personas	4	6	10	12
Residencia	reuniones	0	2	2	3
	personas	0	5	6	6
Hospital de día	reuniones	4	5	6	7
	personas	10	10	10	10
Club social (equipo mixto)	reuniones	48	48	48	48
	personas	5	5	5	5
Voluntariado (equipo mixto)	reuniones	12	9	14	12
	personas	2,17	2,33	2,79	3,50
Estima (equipo mixto)	reuniones	9	4	4	5
	personas	3	4	4	

La cogestión en los recursos iniciada en el club social, y se difunde a toda la entidad. Implica una adaptación del formato de reuniones, del lenguaje utilizado, de dinámicas de trabajo, y en el caso de Hospital, Vivienda y Residencia, facilitación externa a equipos para que elaboren sus propuestas y se empoderen ante las reuniones de trabajo conjunto. Los datos cambian en los diferentes ámbitos de gestión, la tendencia no obstante es positiva.

En 2024 iniciamos un nuevo espacio de participación en la gestión estratégica: la CTS de personas usuarias y equipo estratégico, participan 14 personas, cada dos meses. Los temas son: Colaboraciones – alianzas de Argia fuera y dentro del territorio, gestión de proyectos, infraestructuras, financiación de servicios y recursos, consumo energético, gestión de personas.

El impacto de esta propuesta en el sistema de gestión de Argia es profundo. Las personas usuarias son palanca de cambio que impulsa la flexibilización del sistema de gestión; así: el fomento de la autonomía, la autodeterminación y el bienestar emocional de todas las personas usuarias, así como su confort, su identidad y costumbres, se transforman en objetivos alcanzables. La satisfacción de las personas usuarias implicadas así lo delata:

Argia nos aporta:

- Libertad, para poder hacer fuera cosas de nuestro interés
- Flexibilidad horaria, no hay obligación, se acuerda lo que mejor conviene.
- Organización (HD), cada persona hace lo que más le interesa.
- Seguridad. Los apoyos que recibo. Disponibilidad de un equipo disciplinar dispuesto a ayudar, prácticamente a demanda, sin esperas. Cercanía de profesionales. Disponibilidad de las personas.
- Horizontalidad en las relaciones profesional, persona usuaria
- Se me tiene en cuenta, me siento útil. Oportunidades de participación, de pensar juntos/as cómo cambiar Argia.
- Oportunidades de aprender unas de otras, de profesionales o de personas usuarias
- Autonomía (abrir el Club sin profesionales, responsabilidades en los recursos...)
- Voluntariado: soporte estupendo para profesionales, a la vez que aprenden son un soporte emocional.