

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



MENCIÓN ESPECIAL
REUNIÓN VECINAL DE LAS UNIDADES
CONVIVENCIALES ARTATZA Y MENDIBILE
DEL CENTRO ASISTENCIAL LEIOA

CENTRO ASISTENCIAL LEIOA. ENTIDAD: IFAS

EJE D: ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN

1. PRESENTACIÓN

EL CENTRO ASISTENCIAL LEIOA es un centro del Instituto Foral de Asistencia Social de Bizkaia (IFAS) destinado a personas mayores, donde viven y/o conviven personas con diferentes grados de autonomía y de necesidades de apoyo. Su misión es ofrecer a las personas usuarias una atención personalizada e integral, con el fin último de mejorar la calidad de vida.

En este momento el centro se encuentra inmerso en un proceso de transformación con la creación de 6 **UNIDADES CONVIVENCIALES**. Dos de ellas, **ARTATZA y MENDIBILE**, ubicadas en la cuarta planta, se pusieron en marcha en marzo de 2024 con el siguiente número de residentes y profesionales:

Artatza: 21 residentes **Mendibile:** 20 residentes

2. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA PRÁCTICA

“REUNIÓN VECINAL”: Encuentro entre las personas integrantes de la unidad y el equipo de profesionales que trabajan en ella, con el objetivo de recoger, valorar y dar respuesta a las propuestas, quejas, sugerencias e incidencias planteadas por las personas usuarias.

Esta buena práctica se enmarca en el eje de organización y gestión, el cual incluye iniciativas orientadas a facilitar la personalización. En concreto, las “reuniones vecinales” atienden a varios de los principios recogidos en el Decreto Foral 119/2012 que regula las unidades convivenciales, tales como el de **participación** de las personas usuarias en el centro residencial teniendo en cuenta sus preferencias, gustos y deseos; considerar **las relaciones sociales** como un aspecto clave de la atención personalizada en la que se impulsa la convivencia; fomentar la **autonomía** personal de los y las residentes; proporcionar un **ambiente doméstico** y favorecer la **toma de decisiones** sobre su vida, siendo gestores en la medida de lo posible de **su vida cotidiana**. En la misma línea esta buena práctica recoge algunos principios de actuación de los centros adscritos al IFAS, como la promoción de la participación de las personas usuarias, de las personas allegadas a ellas y de los profesionales de los Centros y servicios; o el principio de **calidad de vida**, entendida como “autosatisfacción de la persona con sus condiciones de vida”.

3. DESARROLLO

A. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE PARTIDA

Artatza y Mendibile son dos unidades convivenciales que comenzaron su funcionamiento en marzo de 2024 y en las que conviven personas con distintos grados de dependencia, perfiles, trayectorias y proyectos vitales.



B. NECESIDADES DETECTADAS

Con la puesta en marcha de las unidades convivenciales se identificó la necesidad de crear un espacio dentro de la vida cotidiana de la unidad que fomentara y garantizara su participación, favoreciendo una intervención centrada en la persona. Este espacio favorecería, no solo la toma de decisiones en el ámbito privado, sino también en la organización, gestión y desarrollo de la unidad propiamente dicha y, en términos generales, del Centro. Además, facilitaría la creación de vínculos significativos tanto entre las personas convivientes como entre éstas y el equipo de profesionales que les acompaña en su día a día.

C. IMPLEMENTACIÓN

Este espacio se concretó en la figura de la “**REUNIÓN VECINAL**”, cuya dinámica se desarrolla de la siguiente manera:

- **Periodicidad:** Las reuniones se celebran los lunes con una frecuencia **mensual**, pudiendo convocarse **reuniones extraordinarias** a propuesta del equipo o de las personas residentes cuando se presenten situaciones que así lo requieran.
- **Comunicación:** La fecha, previamente calendarizada, se anuncia en la **pantalla digital** de la unidad para el conocimiento de todas las personas residentes y profesionales.
- **Recogida de propuestas:** En el **comedor de la unidad** hay instalado un **buzón de sugerencias** donde pueden depositar las propuestas, quejas o comentarios. No se tendrán en cuenta aquellas aportaciones que se realicen con faltas de respeto, aspecto del que todas las personas residentes han sido informadas. Las sugerencias son recogidas por la trabajadora social y/o la coordinadora, y tratadas posteriormente en la reunión.
- **Lugar:** Se celebra en el salón, alrededor de las dos mesas ubicadas en él. En caso de buen tiempo puede realizarse en la terraza de la unidad.
- **Participantes:** Asisten todas las personas que lo deseen, incluidas aquellas con deterioro cognitivo y, al menos, l@s siguientes profesionales: trabajadora social, coordinadora, enfermera y una persona del equipo auxiliar. Cuando se considere oportuno, y con el consentimiento de las personas residentes, podrán ser invitadas otras personas (profesionales o no) que puedan aportar valor en función de los temas a tratar.
- **Horario:** Se celebra **tras la comida**, con una duración de **30-45 minutos**, respetando así la petición de las personas residentes de no interferir con la siesta.

Metodología

1. La reunión comienza con la **preparación del café** en la cocina de la unidad a cargo de la persona residente que se haya ofrecido en la reunión anterior. Esta persona recibe el apoyo necesario del personal o de otras personas residentes.
2. Quienes lo desean toman el café sentados/as alrededor de las mesas. En ocasiones se acompaña de un postre casero preparado esa misma mañana por un grupo de residentes con el apoyo del equipo. La elección del postre y su receta se acuerdan en la reunión anterior.
3. El orden habitual de los puntos a tratar es el siguiente:
 - Lectura y aprobación del acta anterior.
 - Lectura y debate de las propuestas, quejas y sugerencias recogidas en el buzón o expuestas en ese momento.
 - Momento “Estrella y Estrellado”: espacio para reflexionar sobre el mejor (Estrella) y el peor (Estrellado) momento convivencial del mes. Esta dinámica permite al equipo reconducir situaciones negativas y reforzar los aspectos positivos de la convivencia.
 - Todo lo tratado en la reunión es recogido por la trabajadora social en acta, cuya lectura es obligatoria para el equipo profesional. Esto le permite conocer el clima convivencial de la unidad, proponer actividades que promuevan el bienestar y poner en marcha medidas para corregir situaciones, conflictos o incidencias derivadas de la vida en común.



4. DIFICULTADES ENCONTRADAS Y SOLUCIONES APLICADAS

1. Elección del lugar y horario de las reuniones

Inicialmente se celebraban en el comedor, de 11:00 a 12:00 h. Sin embargo, las personas residentes expresaron su descontento, ya que este horario interfería con otras actividades del centro a las que también deseaban asistir. Además, la coincidencia de horarios dificultaba la organización logística, especialmente si la reunión se extendía, ya que comprometía la preparación del comedor para la comida.

Solución: Se modificaron tanto el lugar como el horario. Actualmente se celebran en el salón, después de la comida, lo que facilita la asistencia, dado que las personas ya se encuentran en el espacio físico adecuado. Asimismo, la proximidad al horario de comida favorece el recuerdo de la reunión, aunque ya esté anunciada.

2. Fomento de la participación

No se quería que la reunión adoptara un tono excesivamente formal, ya que eso podría provocar una baja participación o falta de motivación. El objetivo era crear un espacio cómodo y relajado en el que las personas pudieran expresar libremente sus opiniones, necesidades y emociones.

Solución: Se propuso acompañar la reunión con un café y un postre elaborado por las personas residentes, lo que transforma el encuentro en una especie de “sobremesa familiar”. Este enfoque fomenta la participación activa y la expresión de sentimientos y vivencias. Se adquirió menaje específico y una cafetera, lo que implicó la redacción de normas de uso, educación y supervisión por parte del equipo profesional.

3. Clarificación del propósito de la reunión

Al comienzo, algunas personas del equipo profesional utilizaban este espacio para expresar sus propias demandas, desviando el propósito original de la reunión.

Solución: Se implementaron reuniones semanales de coordinación interna.

5. CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LA INICIATIVA

A. GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS RESIDENTES.

- Número de residentes que asisten a las reuniones.
- Desarrollo de acciones dentro del Plan de Acción derivadas o apoyadas en las aportaciones realizadas durante las reuniones.

B. INNOVACIÓN

En el modelo tradicional de residencias para personas mayores estas suelen tener una participación limitada en las decisiones sobre su vida, percibiéndose como sujetos pasivos desde un enfoque médico-asistencial cuya prioridad es la cobertura de las necesidades físicas y de salud. Esta buena práctica que se presenta, en cambio, sitúa a las personas residentes en un papel activo, dotándoles de mayor autonomía y capacidad de decidir sobre aspectos del día a día, a la vez que fomenta el sentido de pertenencia a una comunidad, aspectos que inciden positivamente en su calidad de vida percibida.



C. TRANSFERIBILIDAD

Esta práctica puede implantarse fácilmente en otras unidades convivenciales del centro o en cualquier otro contexto residencial donde se trabaje con un enfoque de atención centrada en la persona. El objetivo es dar valor a la voz y opinión de las personas usuarias en el desarrollo del que, en definitiva, es su hogar.

D. EVALUACIÓN Y RESULTADOS

Se ha elaborado un pequeño cuestionario (ver Anexo 5) para evaluar esta práctica que ha sido cumplimentado por las veinticinco personas residentes con capacidad cognitiva para hacerlo. Los resultados obtenidos en septiembre de 2025 han sido los siguientes:

- El 96% considera que es una buena práctica.
- El 48% se muestra totalmente satisfecho/a (12 residentes); el 40% bastante satisfecho/a (10 residentes); el 8% algo satisfecho/a (2 residentes); el 4% totalmente insatisfecho/a (1 residente).
- El 88% no cambiaría nada de las reuniones; el 12% cambiaría algo.
- Dos residentes proponen hacer postre cada vez que se convoca la reunión; uno propone que no se prepare café.

El grado de satisfacción con esta buena práctica de personas con deterioro cognitivo o trastornos de comportamiento se ha valorado mediante la observación. Ésta nos ha permitido comprobar que personas habitualmente errantes permanecen sentadas el tiempo que dura la reunión; otras sin capacidad de expresión verbal toman el café sonrientes; personas que habitualmente permanecen en su habitación y optan por el aislamiento se animan a compartir un postre con el resto de convivientes.

La media de personas residentes que asisten a estas reuniones es de 12 sobre las 20 posibles.

6. RESULTADOS E IMPACTO

A continuación se enumeran literalmente algunas de las respuestas de las personas residentes a la pregunta de por qué es una buena práctica (incluida en el cuestionario de evaluación anteriormente mencionado):

- “Puedes expresar sentimientos, las cosas que pasan “.
- “Es una forma de reunirnos y tomar un café, es algo social”.
- “No todos, los 20, nos llevamos bien, se pueden limar asperezas, si estás dispuesto, claro”.
- “Para poner en común opiniones y para estar un rato juntos, contar un chiste “.
- “Porque se cambian impresiones, pero no me gusta que se riña”.
- “Es un rato que compartimos, para mí son mis compañeros de piso, nos viene bien para conocernos mejor “.
- “Para quitarme un peso de encima porque digo lo que pienso”.
- “Sin las reuniones no sabríamos a quién pedir las cosas “.
- “Se enteran uno de los problemitas que hay”.
- “Como cuando se reúnen los ministros, cada uno da su idea”.

Con el apoyo de las propuestas, ideas, quejas y sugerencias presentadas y trabajadas se ha ido avanzando y desarrollando las acciones incluidas en las áreas de mejora redactadas en el plan de acción de las unidades.

Ejemplo de algunas de ellas son:

Establecimiento de **Normas de Convivencia** de la unidad. “Se empieza a tratar el decálogo de normas de convivencia. Se les pregunta qué aspectos son importantes para mantener una convivencia agradable y tranquila: respeto, horarios, ruido, actitud colaboradora para la convivencia positiva...”.



- **Decoración** de la unidad. "Se propone decorar el armario de las salitas (están vacíos) con objetos personales o que han elaborado en las actividades de terapia ocupacional tales como fotografías, libros, cuadros pintados o de punto de cruz, etc. También les gusta la idea de hacer una fotografía de grupo de la unidad para ponerla en un marco. Hay quienes prefieren no poner sus objetos personales, dado que dan prioridad a tenerlos en su propia habitación, pero se muestran de acuerdo con que quien lo desee pueda hacerlo".
- **Detección y Resolución de conflictos** de la unidad. "Debido a que un residente ha estado quitando a la mañana las primeras páginas del periódico que se sube a la unidad y ha habido quejas del resto de convivientes, se aborda dicha queja. Refieren que, en los últimos días, tras haber trabajado el equipo interdisciplinar esta cuestión, no ha vuelto a suceder. Además, se muestran de acuerdo con quitar las páginas al final del día, cuando quienes lo deseen lo han leído".
- Desarrollo de un **Protocolo de duelo**. "Aprovechando el 1 de noviembre, "Se les pregunta si les gustaría despedir de algún modo a l@s compañer@s que fallecen, dado que no se ha realizado ninguna actividad de despedida. Tras debatir sobre las posibilidades, se muestran de acuerdo en que les gustaría poner en un espacio común de la unidad una fotografía de quien fallece para que, posteriormente, puedan dejar individualmente un detalle a su lado, tales como una flor o unas palabras escritas en su memoria".
- Elección de **Talleres de Voluntariado** de acuerdo con el gusto y preferencia de las personas residentes.
- Realización de **Repostería** por las personas convivientes en la cocina de la unidad.
- Valoración de las **Fiestas** programadas en el centro (carnavales, San Juan, San Fermín, etc.). Muchos de los momentos ESTRELLA de las reuniones coinciden con la celebración de fiestas en el centro.

7. CONCLUSIÓN

Entendemos que las reuniones vecinales son una buena práctica porque empoderan a las personas residentes al darles voz sobre las decisiones que les afectan y fomentan la convivencia al compartir momentos de diálogo en un clima distendido, todo ello con el objetivo de contribuir a que sientan que la unidad convivencial es realmente su HOGAR.