

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



MENCIÓN ESPECIAL  
ZUREKIN BATERA; CONSTRUYENDO REDES  
DE APOYO EN MEATZALDEA

**CENTRO DE DÍA BIZIGURA. AZPIEGITURAK S.A.**  
**ENTIDAD GESTORA: GRUPO BABESTEN**

### EJE C: ENFOQUE RELACIONAL Y COMUNITARIO

#### 1. INTRODUCCIÓN: CENTRO DE DÍA BIZIGURA - MODELO ETXETIC

Grupo Babesten, somos la organización responsable de gestionar el servicio EtxeTIC Bizigura. Desde Babesten, entendemos que el servicio integral EtxeTIC, promovido por la Diputación de Bizkaia, tiene como objetivo principal ofrecer los apoyos necesarios para mantener y fortalecer los **ecosistemas de cuidados en el hogar**, garantizando el derecho de las personas a permanecer en su domicilio y en su comunidad de referencia. En el mismo, conviven dos servicios diferenciados pero complementarios: el Centro de Día destinado a personas mayores de 65 años en situación de dependencia, y el SAPH, el servicio de apoyo para la permanencia en el hogar, dirigido a aquellas personas que están siendo cuidadas en sus hogares, así como, a las personas que las cuidan.

Actualmente, el Centro de Día atiende a 32 personas, y a través del SAPH se responde a las necesidades de 480 personas. Su área de influencia abarca los municipios de Abanto-Zierbana, Muskiz, Trapaga, Zierbana y Ortuella, dentro de la comarca Meatzaldea.

Siguiendo metodología ACP, **las personas usuarias son el eje vertebrador de la gestión del servicio**. Sobre ellas se organizan tanto los recursos como los procesos de intervención. El respeto por la dignidad y el proyecto de vida de cada persona, identificando los apoyos necesarios para que pueda desarrollarse plenamente, y planificando, consensuando y ofreciendo dichos apoyos de manera individualizada conforman la filosofía del centro. De este modo, los aspectos personales y relacionales se sitúan al mismo nivel que los sociosanitarios, asegurando un cuidado integral, coherente y centrado en el bienestar y la satisfacción de cada persona.

Esta atención es posible gracias a un **equipo de 14 profesionales comprometido y cualificado**, que combina experiencia, dedicación y cercanía para ofrecer un servicio de calidad, humano y centrado en las necesidades de cada persona.

#### 2. PUNTO DE PARTIDA: ECOSISTEMAS LOCALES DE CUIDADOS EN MEATZALDEA

##### IDENTIFICACION DE LA INICIATIVA CON EL EJE TEMATICO

La creación del **ecosistema local de cuidados** en Meatzaldea representa un paso hacia un modelo integrado, relacional y de proximidad, que pone el acento en las relaciones y en el trabajo conjunto. Incluyendo a todos los agentes involucrados en la relación de cuidado, con un planteamiento integrador y colaborativo que mira a la comunidad local de referencia. Uno de sus ejes es el promover una cultura del cuidado compartido, en la que cuidamos y nos cuidamos.



### 3. DESARROLLO DE LA BUENA PRÁCTICA

El modelo EtxeTIC tiene en su base un componente comunitario muy fuerte, ya que su filosofía parte de la idea de un centro abierto integrado en el ámbito comunitario, que recibe y ofrece servicios de y para la comunidad, y que mantiene una coordinación permanente con los recursos y colectivos sociales del entorno, en un marco de apertura recíproca. Desde su puesta en marcha, en septiembre de 2024, se ha realizado una apuesta decidida por fortalecer esta dimensión comunitaria del modelo, desarrollando y ampliando su potencial a través de esta propuesta de ecosistema local de cuidados para la comarca de Meatzaldea.

Este proceso ha supuesto tanto un reto como una oportunidad. Por un lado, ha implicado un importante esfuerzo de coordinación entre recursos ya en funcionamiento y agentes muy diversos; y, por otro, ha abierto una oportunidad valiosa para construir un modelo de cuidados más cercano, sostenible y comunitario. Todo ello ha permitido que EtxeTIC Bizigura sitúe en el centro el bienestar y la dignidad de las personas.

El proceso de implementación se ha estructurado en **tres fases**.

#### REFLEXIÓN INTERNA DEL EQUIPO PROFESIONAL

El planteamiento parte de una reflexión inicial desde el equipo, **definiendo colectivamente qué significaba un ecosistema local de cuidados** y cómo podríamos desarrollarlo en la comarca de Meatzaldea, considerando sus particularidades territoriales. Esta comarca urbano-rural, geográficamente dispersa, posee una identidad colectiva muy arraigada y valores históricos de resistencia, esfuerzo y solidaridad. Nuestro proyecto busca aprovechar este patrimonio comunitario para construir un modelo de cuidado compartido dentro de la comunidad.

Así entendimos un ecosistema local de cuidados como un entramado vivo y colaborativo que articula los recursos formales, informales, comunitarios e institucionales de un territorio con el fin de garantizar el bienestar de las personas del mismo. Incluimos así en el “cuidar” generar vínculos y apoyos recíprocos que permitan a todas las personas — mayores, cuidadoras, con discapacidad, con problemas de salud o en situación de vulnerabilidad— vivir con dignidad, seguridad y sentido de pertenencia en su comunidad. Los principios rectores que guían el ecosistema se basan en estas afirmaciones:

|                                           |                                                                                                |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Dignidad y derechos</b>                | Todas las personas son interdependientes y participan activamente en el cuidado.               |
| <b>Dimensión relacional y buen trato</b>  | Priorizamos la calidad del vínculo entre personas.                                             |
| <b>Corresponsabilidad social</b>          | El cuidado es responsabilidad de todos/as: familias, comunidad, instituciones y profesionales. |
| <b>Proximidad y pertenencia</b>           | Cuidamos desde lo local, reforzamos el sentido de comunidad.                                   |
| <b>Innovación y aprendizaje colectivo</b> | Incorporamos la experimentación y el ajuste constante.                                         |

#### ARTICULACIÓN DE ALIANZAS COLABORATIVAS

En esta fase inicial, identificamos las potencialidades para avanzar en el ecosistema de cuidados. Partiendo de la pregunta ¿con quién queremos construirlo?, reconocimos a los agentes involucrados en la provisión de cuidados y apoyo, y establecimos los primeros anillos de colaboración con cada uno de ellos. Mantuvimos un primer contacto para recoger **qué desean compartir y qué necesidades identifican**, tanto desde sus propios recursos como desde la perspectiva de la comunidad.



## NIVELES DE ARTICULACIÓN

|                  |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>NUCLEO</b>    | Personas en situación de dependencia y cuidadoras   | <b>Necesidades:</b><br>Aportar experiencias y necesidades directas para mejorar servicios y diseñar nuevas estrategias.<br>Promover redes de apoyo informal, reforzando vínculos comunitarios.<br>Ser co-creadoras del ecosistema, asegurando que las soluciones sean pertinentes y sostenibles.                                                                                                                                                                       |
| <b>1. ANILLO</b> | Red colaborativa de servicios municipales y forales | Recursos vinculados a la atención de personas dependientes o con discapacidad, como el Servicio de Atención Domiciliaria (SAD), centros de día y residencias.<br><b>Necesidades:</b><br>Fortalecer la coordinación y colaboración entre recursos, promoviendo la gobernanza compartida y facilitar que apoyos existentes converjan cuando una misma persona recibe atención desde diferentes servicios.<br>Impulsar iniciativas conjuntas y vínculos con la comunidad. |
| <b>2. ANILLO</b> | Centros de referencia de salud y comunitarios       | <b>Necesidades:</b><br>Mejorar la coordinación entre los recursos de atención directa.<br>Impulsar campañas preventivas, educación para la salud y proyectos que fortalecen la resiliencia de la comunidad.                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>3. ANILLO</b> | Comunidad                                           | Personas voluntarias y otros actores comunitarios.<br><b>Necesidades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Crear espacios y oportunidades para que vecinos/as, voluntarios/as y otros actores contribuyan activamente al cuidado de las personas, sin requerir un vínculo familiar.</li> <li>- Sensibilizar a la comunidad sobre la importancia del cuidado como responsabilidad compartida y colectiva.</li> </ul>                                            |

Los distintos anillos de colaboración se desarrollan de manera simultánea. Cada municipio y comunidad marca su propio ritmo y presenta niveles de desarrollo diferentes, lo que consideramos una fortaleza, ya que las experiencias de un municipio pueden servir de aprendizaje e inspiración para otros, generando una **retroalimentación valiosa entre territorios**.

## DESPLIEGUE DE LOS ECOSISTEMAS LOCALES DE CUIDADO

Presentamos las iniciativas más destacables de cada uno de los anillos.

| ACTIVIDADES REALIZADAS EN CADA NIVEL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <b>NUCLEO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Personas usuarias en situación de dependencia y cuidadoras |
| <b>- Dinámica del centro.</b> Los espacios cotidianos del centro, permiten recoger los intereses de las personas usuarias, generando nuevas iniciativas; algunas de ellas compartidas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                            |
| <b>1. ANILLO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Servicios sociales de base, municipales y forales</b>   |
| <b>Coordinación con SSB y SAD.</b> Gracias a esta dinámica de colaboración, hemos facilitado que una persona cuidadora usuaria del servicio EtxeTIC, se haya incorporado como trabajadora del SAD municipal de Muskiz; marcando un hito en la creación de empleo local en el sector de los cuidados y el empoderamiento de las personas cuidadoras.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                            |
| <b>Actividades compartidas con otros recursos sociales comunitarios,</b> a través de propuestas de actividades conjuntas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                            |
| <b>Foro de Coordinación de Cuidados de Proximidad.</b> El CD etxeTIC Bizigura se erige como elemento cohesionador y facilitador para el fortalecimiento del trabajo colaborativo entre servicios sociales de base y recursos municipales, el SAD municipal, Zainduz y, específicamente, la DFB-BFA a través de la Sección de acompañamiento en el hogar, pieza fundamental en todo este proceso. Se desarrolla de manera abierta y constructiva, favoreciendo la buena sintonía entre profesionales y entidades gestoras. Prioriza los casos de mayor complejidad, consolidándose progresivamente y ampliar su alcance. Esta propuesta ya es una realidad en el caso de Abanto y Muskiz; y próximamente con Trápaga y Zierbana. |                                                            |


**ACTIVIDADES REALIZADAS EN CADA NIVEL**
**2. ANILLO Centros de Salud y Centros Comunitarios**

**Zaintza Elkargunea – Espacio de Encuentro para los Cuidados y la Salud Comunitaria.** Planteamos el objetivo de consolidar un espacio permanente de comunicación, colaboración y diseño conjunto con los centros de salud municipales de cara a trabajar acciones preventivas y de salud comunitaria, orientadas a preservar autonomía y el bienestar de las personas.

**Actividades colaborativas centros municipales.** Hemos comenzado a abrir canales de colaboración con los polideportivos de la zona con el objetivo de integrar la actividad física en programas de bienestar y estimulación para las personas usuarias; centros educativos para fomento de la intergeneracionalidad.

**3. ANILLO Comunidad y Redes Apoyo Social**

- **Voluntariado etxeTIC Bizigura.** EtxeTIC Bizigura ha iniciado una experiencia de voluntariado y solidaridad comunitaria con las personas destinatarias del servicio EtxeTIC, especialmente cuidadoras, acompañando a las personas usuarias del CD en salidas a la playa, fiestas locales,... fortaleciendo los vínculos sociales, arraigo cultural y la vida en la comunidad. Esta red de apoyo informal resulta especialmente valiosa, teniendo en cuenta que muchas de estas personas voluntarias presentan sobrecarga asociada al cuidado de sus familiares, encontrando en esta experiencia un opción de “respiro”. Demuestra que el cuidado también puede ser fuente de bienestar y satisfacción, cuando se ejerce desde la participación comunitaria y la ayuda mutua.

Mención especial la experiencia de voluntariado de este verano. Coincidiendo con la programación de actividades para menores en situación de dependencia, formato “udaleku”, la colaboración de este grupo de personas voluntarias y usuarias a su vez del servicio posibilitó prolongar la duración de las mismas. Esta experiencia ha consolidado y expandido la red de voluntariado, convirtiéndola en un referente de colaboración intergeneracional y comunitaria en el centro. Actualmente, se está valorando cómo dar continuidad a esta implicación, incorporando a las personas voluntarias en nuevos proyectos comunitarios más allá del apoyo en actividades que siguen ofreciendo.

- **Participación en Comunidad.** Participamos en las fiestas de los municipios y en otras iniciativas municipales, aportando ideas y participando en actos relacionados con la soledad no deseada y el Día de las Personas Mayores. Mantenemos una colaboración constante y estrecha con asociaciones, grupos culturales y voluntariado, gracias al *mapa de colaboradores del ecosistema* que seguimos ampliando en cada municipio. Además, promovemos salidas educativas y culturales que fortalecen la relación con el entorno —museos, espacios naturales, iniciativas solidarias—, generando aprendizajes compartidos y vínculos de proximidad entre las personas usuarias y la comunidad local. Estas experiencias consolidan la idea de que el cuidado no se limita al centro, sino que se teje en la vida cotidiana de los pueblos, a través de relaciones, afectos y proyectos compartidos.

**4. RESISTENCIAS OBSERVADAS**

Recogemos dos desafíos importantes:

|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Coordinación compleja y dependiente de diversos actores        | <p><b>Reuniones y coordinación gradual.</b> Hemos ido avanzando paso a paso, generando espacios de diálogo periódicos donde cada actor puede aportar y aclarar su rol, lo que permite que la coordinación se consolide de manera sostenida.</p> <p><b>Construcción de confianza entre los actores institucionales y gestores de los recursos.</b> Comenzamos con pequeños logros visibles que muestran los beneficios concretos de trabajar de manera coordinada por el bienestar de las personas usuarias, generando experiencias compartidas que fortalecen la confianza y la cooperación.</p> |
| Dificultad para implicar actores informales en las iniciativas | <p>Flexibilidad horaria y reconocimiento público de la contribución de las personas habitantes.</p> <p>Perfeccionar las vías de difusión y comunicación de todas las actividades.</p> <p>Estrategias para superar la dispersión geográfica y facilitar la participación de otras personas.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |



## 5. TRANSFERIBILIDAD

La práctica puede replicarse fácilmente por los siguientes factores:

|                                         |                                                                                                                 |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Metodología abierta y adaptable         | El proceso está estructurado en fases fácilmente replicables.                                                   |
| Basado en recursos existentes           | No exige la creación de nuevos servicios, sino la reorganización, conexión y valorización de los ya existentes. |
| Escalabilidad territorial               | Se trata de un marco de acción flexible y contextualizable a las características territoriales.                 |
| Implicación comunitaria e institucional | El modelo promueve una gobernanza colaborativa que puede reproducirse con estructuras locales equivalentes.     |

## 6. RESULTADOS E IMPACTO

### NUCLEO. Personas en situación de dependencia y cuidadoras

Las personas usuarias que participan en las iniciativas presentadas muestran un alto nivel de satisfacción (9,1 puntos de media), indican que las actividades responden a sus necesidades y expectativas participando activamente en su propuesta y definición. Además, se observan mejoras objetivas en el bienestar y niveles de sobrecarga de las personas cuidadoras. La medición de la sobrecarga emocional, mediante la escala Guberman, arroja una disminución clara en 39 de estas personas. El impacto positivo se observa especialmente en los ítems que valoran aspectos emocionales y relacionales: la percepción de sentirse deprimido (ítem 10), la sensación de que cuidar a su familiar afecta negativamente a su salud (ítem 1) y la tensión generada en la relación con la persona cuidada (ítem 6), mostrando todos ellos una mejora evidente. Además, las personas participantes destacan sentirse satisfechas con el tiempo que dedican al voluntariado, considerándolo una experiencia enriquecedora y beneficiosa. Entre los principales efectos destacan:

Mayor **conexión con el entorno**, sintiéndose más integradas y valoradas en su comunidad.

**Mejora en el estado de ánimo y aumento de la participación**, mejorando su motivación y disposición para involucrarse en nuevas actividades.

**Refuerzo de la autonomía y autoestima**, derivado de sentirse escuchadas y protagonistas de su propio cuidado.

### ANILLO 1. Articulación con recursos municipales y forales

La coordinación entre agentes y recursos municipales del sector de cuidados empieza a generar alineación y contacto directo, tal y como nos indican los participantes consolidando un espacio colaborativo. Los principales impactos observados son siempre de la mano de DFB- BFA:

**Iniciativas colaborativas** que sitúan a la persona usuaria en el centro, favoreciendo la continuidad del cuidado.

**Elaboración de iniciativas innovadoras en el territorio**, al generar espacios de encuentro que permiten reflexionar sobre estrategias de atención y cuidado.

**Fortalecimiento de la red local**, promoviendo apoyo mutuo entre agentes y recursos, y favoreciendo la coordinación en situaciones complejas.



2025

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



MENTIÓN ESPECIAL  
ZUREKIN BATERA; CONSTRUYENDO REDES DE APOYO EN  
MEATZALDEA

**CENTRO DE DÍA BIZIGURA. AZPIEGITURAK S.A.**  
**ENTIDAD GESTORA: GRUPO BABESTEN**

## **ANILLO 2. Articulación con recursos sanitarios y comunitarios**

Aunque esta línea todavía está en fase inicial, su desarrollo evidencia la complejidad y multidimensionalidad del bienestar. Entre los impactos destacables:

**Carácter preventivo**, al integrar la salud y la actividad física en el cuidado de las personas usuarias.

**Visión integral del cuidado**, fomentando hábitos saludables, actividad física y calidad de vida.

## **ANILLO 3. Articulación con la comunidad**

Desarrollo de comunidades más corresponsables y cuidadoras, con impactos visibles en:

**Mayor corresponsabilidad**, en la que vecinos, asociaciones y recursos locales participan activamente en la atención y el apoyo mutuo.

**Concienciación sobre la importancia del cuidado**, fomentando la solidaridad y la colaboración entre los miembros de la comunidad.

**Fortalecimiento del capital social**, generando vínculos de confianza y cooperación que repercuten positivamente en la calidad de vida de todos los habitantes.