



Más de 20 años al servicio
de la sociedad guipuzcoana.

Hunkoa

Memoria 2011

Colaboradores...



Gipuzkoako Foru Aldundia Diputación Foral de Gipuzkoa

Gizarte Politikako Departamentua
Departamento de Política Social



www.hurkoa.org

Atención tutelar

Pº Árbol de Gernika, 16
20006 DONOSTIA
Teléfono 943 468 956
Fax 943 466 714
E-mail idadzari@hurkoa.org

Atención tutelar

Ferrerías, 32 behea
20500 ARRASATE
Teléfono 943 770 938
Fax 943 770 938

Centro de día (Ntra. Sra. de las Mercedes)

Avda. Navarra, 31
20013 DONOSTIA
Teléfono 943 293 111
Fax 943 322 957
E-mail cdmercedes@hurkoa.org

Servicios generales

Prim 31, 1º
20006 DONOSTIA
Teléfono 943 468 956
Fax 943 466 714
E-mail idadzari@hurkoa.org

... y alianzas

Para cumplir con los objetivos estratégicos del Plan de Gestión del año, la Fundación ha mantenido y desarrollado diversas alianzas estratégicas

En su camino hacia la excelencia, Hurkoa planifica y gestiona alianzas estratégicas externas, compañeros que le apoyan en su viaje hacia la “Visión” que pretende alcanzar. La Fundación define con qué organizaciones se plantea incrementar y reforzar la relación y en qué se pueden ayudar mutuamente.

Además de los acuerdos de colaboración que mantiene con el Departamento para la Política Social de la **Diputación Foral de Gipuzkoa**, la **Fundación Kutxa**, **La Caixa**, la dirección de Bienestar Social del **Ayuntamiento de Donostia**, y el ayuntamientos de **Arrasate**, Hurkoa ha establecido diferentes alianzas estratégicas con otras organizaciones que le ayudan a cumplir con su misión, siempre en beneficio de la sociedad guipuzcoana.



En concreto coopera con la **Fundación Zorroaga**, la asociación vasca de residencias y servicios de atención a los mayores -sector solidario- **Lares Euskadi**, la asociación de fundaciones tutelares de personas con enfermedad mental del Estado **Futupema**, la asociación para la coordinación de entidades sociales de Gipuzkoa **SARGI**, y la Fundación vasca para la excelencia **Euskalit**.

Asimismo, la Fundación participa como miembro en diferentes foros:

- Consejo Foral de personas mayores de Gipuzkoa
- Comisión de mayores del Ayuntamiento de Donostia.
- Comité de ética asistencial de las Fundaciones Matia-Hurkoa
- Comité de ética asistencial de la Fundación Zorroaga
- Comité de ética asistencial de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Asimismo, gestiona sus proveedores para obtener de ellos el máximo valor. Trabaja codo con codo con los de mayor impacto en su política y estrategia de cara a conseguir una mayor eficacia en el funcionamiento de sus procesos. Entre ellos destacan **IBD Internet**, **Lahar** y **Fundación Matía**.

Presentación

La actividad tutelar sigue creciendo año tras año

José Luis de la Cuesta Arzamendi
Presidente de Hurkoa



Como anunciábamos en la memoria del pasado año, en 2011 se ha cumplido el XXV aniversario de la creación, por parte de Cáritas, del Centro de Nuestra Señora de las Mercedes, Centro de Día para Personas Mayores. Integrado en Hurkoa desde 1999, la labor del Centro de las Mercedes, dirigido por Nieves Sáiz y que ha atendido ya a más de 1.200 personas con un altísimo grado de satisfacción por parte de los usuarios, constituye un reconocido modelo de referencia en el campo de la atención a las personas mayores, por su apuesta por la mejora continua y la innovación en los servicios, siendo motivo de orgullo para todos los miembros de la Fundación. La presente memoria da cuenta de los actos y celebraciones que han tenido lugar en 2011 con motivo de este aniversario. Los actos se iniciaron con el descubrimiento de una placa conmemorativa por parte del Señor Obispo y del Diputado General, en reconocimiento al apoyo recibido desde la Diputación Foral de Gipuzkoa, Gipuzkoa-Donostia Kutxa y Cáritas Diocesana. En el marco de las conmemoraciones, los cocineros Juan Mari Arzak y Andoni Luis Aduriz visitaron el Centro de Día y mantuvieron un interesante coloquio sobre temas de alimentación, recibiendo como recuerdo sendos cuadros elaborados por los usuarios utilizando como pintura ingredientes propios de la cocina.

Actividad Tutelar

Como es habitual, la Memoria se centra ampliamente en los resultados de la actividad desarrollada en 2011. Nuevamente hay que destacar el incremento de la actividad tutelar, a cuya cabeza se ha incorporado Andikona Uriarte, pasando Evelia Cantera a asumir la responsabilidad del voluntariado y de la detección y atención de las situaciones de fragilidad. El área tutelar se ocupó el pasado año de la atención de 520 personas, un 8,3% más que en 2010. El incremento se produjo igualmente en el servicio de apoyo a las familias, en el que de las 291 familias el año anterior, se pasó en 2011 a una cifra de 320 familias: 163 consultas y 167 casos de acompañamiento y asesoramiento en el trámite de incapacitación y en el ejercicio de la tutela. Si bien Donostia es el municipio del que procede la mayor parte de las personas atendidas, también se consolida rápidamente la influencia y alcance de la oficina de Arrasate, que atiende a personas y familias del Alto y Bajo Deba, y que en 2011 incrementó igualmente su actividad, pasando de 85 a 95 personas atendidas.

Presentación

“El Centro de Día Nuestra Señora de las Mercedes de Hurkoa constituye un reconocido modelo de referencia en el campo de la atención a las personas mayores, por su apuesta por la mejora continua y la innovación en los servicios, siendo motivo de orgullo para todos los miembros de la Fundación”

Hurbiltzen

Por otra parte, la falta de apoyo institucional suficiente nos ha obligado a dar por concluida la experiencia piloto Hurbiltzen, dirigida a las personas mayores del medio rural. Nuestra valoración es, con todo, muy positiva, siendo clara y evidente la necesidad de intervención en esta área. Con objeto de detectar situaciones de fragilidad y anticiparse a la dependencia, seguiremos tratando de impulsarla en aquellas localidades que quieran aprovechar y facilitar la continuidad de esta valiosa experiencia.

Agradecimiento

Como todos los años, nuestro profundo agradecimiento se extiende a todas las entidades y personas que nos apoyan en nuestra labor y nos ayudan a mantener y reforzar nuestro compromiso con la innovación y mejora continua en la atención a las personas que, por su fragilidad y desamparo, más necesitadas se encuentran de asistencia y protección, así como sus familias. Destacan en este plano, junto a Cáritas Diocesana, fundadora de Hurkoa, y las Hijas de la Caridad de la Provincia Canónica de Donostia-San Sebastián, el Departamento para la Política Social de la Diputación Foral de Gipuzkoa, la Obra Social de Kutxa y la Caixa; igualmente las concejalías de Bienestar Social de los Ayuntamientos de Donostia-San Sebastián y Arrasate.

Las personas, el corazón de Hurkoa

He de resaltar para terminar la profesionalidad y generosa vocación de servicio de las 47 personas que integraron nuestra plantilla en 2011. Apoyadas por las más de 130 voluntarias y voluntarios que desinteresadamente colaboraron con nosotros, a ellas y a quienes bajo la inteligente dirección de nuestro Director-Gerente, José Ignacio del Pozo, asumen la responsabilizan de cada área, corresponde realmente el mérito de los logros que se recogen en esta Memoria. De aquí mi especial agradecimiento en nombre propio y de todos los miembros del Patronato de la Fundación.



Tutela y atención, la razón de ser de Hurkoa

Hurkoa es una fundación tutelar creada por Cáritas Diocesana de San Sebastián para la atención, defensa y tutela, en el territorio de Gipuzkoa, de personas mayores y/o con enfermedad mental en situación de fragilidad, dependencia o desprotección.

Con este fin:

- Promueve y asume la defensa judicial y tutela de las personas que lo necesitan, priorizando aquellas que carecen de apoyo socio-familiar.
- Atiende en su Centro de Día a personas mayores dependientes y sus cuidadores.
- Asesora, acompaña y orienta a las familias afectadas.
- Genera y desarrolla nuevos programas con el fin de prevenir situaciones de desprotección.

Hurkoa integra a su personal y voluntariado en equipos interdisciplinarios y colabora con cuantas entidades contribuyan a su misión. Informa y sensibiliza a la sociedad y se compromete contra el maltrato, abandono y desprotección, fomentando las capacidades de la persona dependiente y defendiendo su dignidad.

Visión

Hurkoa avanzará en el camino de la excelencia desarrollando una organización preocupada por la realización personal y profesional de todos sus miembros, garantizando el cuidado, la autonomía y satisfacción de los usuarios.

Aspiramos a ser referente de innovación social en la tutela, atención y defensa de las personas dependientes y/o con incapacidad, contribuyendo a que ninguna de ellas quede sin la atención adecuada en Gipuzkoa.



VALORES Y ACTITUDES

ACOGIDA. Poniendo a la persona en el centro del proyecto.

HONRADEZ. Siendo transparentes en la gestión.

MEJORA CONTINUA. Gestión basada en planificación, desarrollo, evaluación y aplicación.

PARTICIPACIÓN. Trabajando en equipo y con alianzas.

SOLIDARIDAD. Sensibilizando y comprometiéndose ante las necesidades de los miembros de la organización, los usuarios y la sociedad.

Las personas

Los equipos de Hurkoa, el principal valor de la Fundación

El equipo directivo de Hurkoa está compuesto por José Ignacio del Pozo (Director-Gerente), Nieves Saiz (Directora de área del Centro de Día), Andikona Uriarte (Directora del área Tutelar), Evelia Cantera (Responsable del proceso de Voluntariado), Maria Luisa Otaño (Responsable del proceso de Política, Estrategia y Mejora Continua), y Leire Yarza (Secretaria técnica).

Equipos

El resto de equipos lo conforman 47 personas contratadas directamente por Hurkoa. De ellas, 3 realizan su labor en los servicios generales: el director-gerente, la secretaria técnica y la técnico en calidad y formación. Cuenta además con los servicios del responsable de comunicación externa Jon Ander Castellón.

24 trabajan en el área del Centro de Día. Los perfiles profesionales son: fisioterapeuta, enfermera, trabajadora social, monitoras, auxiliares de clínica-gerocultoras, conductores, cocineras-lavandería, mantenimiento y limpiadoras. En el Centro de Día han trabajado con carácter ininterrumpido 5 gerocultoras los fines de semana y festivos, subcontratadas con la empresa Lahar Servicios de Intervención. Además se consolidó el servicio de Podología subcontratado con Iñaki Cid.

20 están adscritos al Área Tutelar. Los perfiles profesionales están compuestos por: referentes jurídicos (licenciadas en

derecho), referentes sociales (trabajadoras y educadores sociales), referentes administrativos y limpiadoras.

A estas personas hay que sumar las que efectuaron sustituciones.



A 31 de diciembre de 2011, la Junta de Patronato estaba compuesta por las siguientes personas:

- de la Cuesta Arzamendi, José Luis (Presidente)
- Otaño Echaniz, M^a Luisa (Vicepresidenta)
- Irastorza Beguiristain, Javier (Vicepresidente)
- Ormazabal Gurrutxaga, Josu Mikel (Tesorero)
- Cantera Salvador, Evelia (Secretaria General)
- Pérez-Mosso Nenninger, Enrique (Vicesecretario General)
- Álvarez de Arcaya, Marta (Vocal)
- Etxaniz Aldazabal, Carmen (Vocal)
- Lafuente Valverde, José Emilio (Vocal)
- Martínez Aramberri, Alberto (Vocal)
- Mendizábal Irizar, Juan Kruz (Vocal incorporado en 2011)
- Morera Pérez, Blanca (Vocal)
- Retegui Ayastuy Xabier (Vocal)

Red de voluntarios

Ayudar a los demás, la actividad más gratificante

Hurkoa se apoya en una amplia red de voluntarios para refrendar una atención integral y personalizada a las personas que atiende. En 2011 impulsó una mayor participación de los mismos a través de equipos

Hasta 132 voluntarios, 23 de ellos hombres y 109 mujeres, colaboraron con Hurkoa en 2011. Algunos de forma puntual, pero la gran mayoría, 100, lo hicieron en servicios de apoyo de forma continuada, tanto en el Centro de Día como en las diferentes actividades del área tutelar. Gracias a esta colaboración, la Fundación pudo estar más cerca de las personas que atiende y consiguió sus objetivos. Y es que sin su red de voluntarios no sería posible garantizar una atención integral y personalizada a las personas que atiende.

Durante el pasado año, el Equipo de Voluntariado, antes de llevar a cabo una captación de nuevos voluntarios se propuso impulsar una mayor participación de los que ya existen en la organización. Para ello comenzó por estudiar el perfil y disponibilidad real de cada uno de ellos, con el fin de crear pequeños equipos. Se realizaron encuestas y reuniones en pequeños grupos para obtener una información más exhaustiva. Quedó pendiente para 2012 el informe resultante y la creación de dichos equipos.

Respondiendo a sus inquietudes se organizaron cursos de formación sobre la comunicación con personas con enfermedad mental los días 3 de mayo y 25 de junio, y otro sobre comunicación con personas con enfermedad de Alzheimer los días 14 y 17 de septiembre. Asimismo, un grupo de unos 25 voluntarios participaron en la reflexión sobre el valor de solidaridad, junto con el personal de Hurkoa, el 11 de mayo.

Finalmente, el 13 de diciembre se realizó una jornada de reflexión interna con el personal sobre las funciones del voluntariado en la Fundación y las

relaciones entre voluntarios y personal contratado, con el fin de mejorar la relación de colaboración mutua. Se presentó un avance del informe de datos obtenidos del estudio realizado a los voluntarios, con sus inquietudes, observaciones y propuestas.



Jornada para el agradecimiento

El pasado 18 de junio tuvo lugar un nuevo encuentro anual de cierre del curso laboral 2010-2011 con el que Hurkoa mostró su agradecimiento a los voluntarios y profesionales que hacen posible que la Fundación siga aportando valor a la sociedad guipuzcoana con éxito año tras año. En esta ocasión la jornada tuvo lugar en Hondarribia, donde se celebró una Eucaristía, y donde los asistentes pudieron dar un paseo guiado en barco y compartir un banquete en un restaurante junto al puerto deportivo.

Medio Rural

En busca de la mejora de la calidad de vida de las personas mayores

Hurkoa dio por concluido el programa Hurbiltzen en Orendain, cumpliendo todos los objetivos, y dejando la puerta abierta a que otros municipios puedan en un futuro dar continuidad a la iniciativa

Hurkoa dio por concluido en 2011 el proyecto Hurbiltzen, desarrollado en el municipio de Orendain, para mejorar la calidad de vida de las personas mayores en entornos rurales y anticiparse a la dependencia de las mismas, si bien ha dejado la puerta abierta a que otras localidades interesadas en la iniciativa puedan darle continuidad en el futuro.

Durante su último año de actividad, dentro del programa sociocultural organizó reuniones quincenales en las que se llevaron a cabo manualidades, ejercicios de estimulación cognitiva, juegos y charlas formativas, así como algunas excursiones.

En el apartado de ejercicio físico se efectuaron 27 sesiones de hora y media de duración, con un número medio de 6 asistentes en cada clase. Se realizaron diferentes tipos de actividades y ejercicios, teniendo en cuenta las características especiales de esta población y de los apuntados al curso en concreto. Así, se organizaron juegos y deportes adaptados y cooperativos; ejercicios de fuerza, resistencia, equilibrio, flexibilidad y coordinación; actividades de reconocimiento del esquema corporal; circuitos; o actividades expresivas, entre otros.

Conclusiones

Uno de los objetivos del programa Hurbiltzen era el de “Prevenir el aislamiento social potenciando las relaciones entre los participantes”, que tuvo un resultado positivo. Su implicación, asistencia y fidelidad al programa se mantuvo constante a lo largo del curso, creando lazos entre ellos. Así, se coordinaban para acudir a las reuniones organizándose en vehículos, sabían cómo se encontraba cada uno de ellos, si estaban enfermos o necesitaban apoyo... evitando así su aislamiento. En las reuniones también se informaban y organizaban respecto a actividades del pueblo ajenas al programa Hurbiltzen.

El objetivo “Trabajar la salud para prevenir y retrasar el deterioro funcional y cognitivo” también se cumplió a lo largo del año, no solo por la participación en las sesiones, sino por trasladar las técnicas aprendidas a sus actividades diarias.

Finalmente, en cuanto a “Detectar las necesidades del colectivo”, las sesiones ayudaron a detectar las necesidades de los participantes a nivel colectivo e individual. Cabe destacar que a lo largo del año las bajas en el programa se produjeron por enfermedad o fallecimiento. Nunca por desinterés.



Compromiso con la calidad

Gestión por procesos para garantizar el mejor servicio

En su apuesta constante por la excelencia en los servicios que ofrece, la Fundación revisa y actualiza su mapa de procesos y estructura organizativa para alcanzar la máxima calidad en su actividad

Hurkoa tiene claro que la eficiencia de la Fundación depende de lo eficientes que sean sus propios procesos internos y que, al mismo tiempo, la optimización de todos ellos garantiza finalmente la mejor atención para las personas y familias que requieren de sus servicios, cumpliendo así su principal objetivo. Por este motivo, el pasado año continuó avanzando hacia la calidad total a través de la potenciación y mejora de la ‘gestión por procesos’, implicando y formando a sus profesionales en esta acción estratégica, utilizando como marco de referencia el Modelo EFQM de compromiso con la excelencia.

Entre los beneficios que aporta este sistema de gestión cabe destacar la mejora continua de las actividades desarrolladas; la reducción de la variabilidad innecesaria; la eliminación de las ineficiencias asociadas a la repetitividad de las actividades; o la optimización en el empleo de los recursos; entre muchos otros.

Avances y próximos pasos

En este camino hacia la excelencia, a lo largo de 2011 Hurkoa revisó y actualizó su estructura organizativa y mapa de procesos. Documentó nue-

vos procesos e identificó y formó a nuevos líderes en la organización en cada uno de ellos fomentando el trabajo en equipo. El siguiente paso será ampliar esta formación al resto de los profesionales para asegurar unos conocimientos básicos en gestión por procesos y trabajo en equipo.

Los equipos de procesos que se crearon a lo

largo del pasado ejercicio son seis: Comunicación externa; Comunicación interna; Riesgos laborales; Atención a personas ante situaciones de dependencia, soledad y/o fragilidad; Apoyo y acompañamiento al área tutelar y Protección de Datos. Por lo tanto, junto a los equipos creados en años anteriores hacen un total de quince equipos de proceso y subproceso.

El total de procesos y subprocesos con los que Hurkoa quiere funcionar son veinte (quince procesos y cinco subprocesos). De estos quince procesos que aparecen en el mapa, ocho son estratégicos, cuatro operativos y tres de apoyo.

También se identificaron los procesos clave de la Fundación: Política, estrategia y mejora continua; Gestión del personal contratado; Gestión del voluntariado; Atención en el área tutelar; y Atención en el Centro de Día.



Formación

Acciones formativas continuadas para mantener la eficacia de la Fundación

Hurkoa valora la formación como una inversión vital, que se debe mantener de forma continuada para adaptarse a los cambios sociales y cumplir con el objetivo de aumentar la eficacia de la Fundación

Prácticamente la totalidad de los profesionales que forman parte de Hurkoa asistió el pasado año a diferentes acciones formativas. En concreto fueron 43 (89% de la plantilla) las personas que acudieron a un total de 35 actividades de formación divididas en cursos, jornadas, encuentros y formación interna.

El tiempo total dedicado a formación fue de 619 horas, cifra que ha descendido en relación a la de 2010, pero por el contrario el número de acciones, la participación en las mismas y la satisfacción con la formación ha aumentado, por lo que se considera que el número de horas no es importante si la formación es la adecuada y los objetivos se cumplen.

Además de la formación del personal contratado, a lo largo de 2011 se llevaron a cabo acciones formativas con personal voluntario y personal auxiliar de tutelados. Fueron un total de 3 acciones formativas con una participación de 50 personas, de las que 36 eran auxiliares y 14 voluntarias.

Como cada año, se realizó además una formación conjunta de personal contratado, personal voluntario y miembros del Patronato en torno al valor de la *Solidaridad* en Hurkoa.

Por último, también se impartieron un total de 13 sesiones formativas sobre incapacidad, tutela y fragilidad en el territorio de Gipuzkoa: 5 sesiones en Sendian, 3 clases en la Escuela de la Experiencia, 2 sesiones en Pastoral de la Salud y 3 en otras instituciones.



Novedades

Impulso a la comunicación en las redes sociales

La apuesta de Hurkoa por la transparencia y la difusión de sus actividades sube un escalón con su nuevo canal de comunicación en Facebook, en el que pueden participar todos los ciudadanos

Desde el pasado año Hurkoa ya está presente en las redes sociales. Tras la puesta en marcha de su renovada página web en 2010, esta nueva iniciativa supone un paso más en su objetivo por convertirse en una fuente de información de referencia en su ámbito de actuación. En esta ocasión el canal de comunicación es un espacio en 'Facebook', que complementa a la web corporativa, donde además de publicarse noticias, imágenes o vídeos que tienen que ver con la actualidad de la Fundación, cualquier ciudadano podrá abrir foros de debate o participar en aquéllos que más le interesen.

La principal novedad respecto a la página web es que este nuevo canal de Internet permite precisamente la apertura de debates, en los que se

podrán comentar las noticias que se publiquen en este espacio u opinar sobre cualquier tema que interese a los "amigos" (término utilizado en *Facebook*) de la Fundación, principalmente relacionadas con su sector. Además, cualquier persona podrá compartir en red con los demás las noticias, enlaces, imágenes o vídeos que desee.

Para participar y estar al día de todo lo que sucede en el ámbito de la atención, defensa y tutela en Gipuzkoa sólo es necesario darse de alta en *Facebook* y, una vez dentro de la aplicación, buscar a la Fundación Hurkoa y solicitar su "amistad", todo en muy pocos pasos, en un breve espacio de tiempo y de manera muy sencilla. Los únicos requisitos son disponer de una conexión a Internet y de una dirección de correo electrónico.



Recursos económicos

Invertir en Hurkoa es invertir en Gipuzkoa

En el cuadro de la derecha se hace referencia a la evolución de los ingresos y los gastos de las dos principales actividades de la Fundación en los últimos cuatro años.

Durante el ejercicio 2011 Hurkoa, para llevar adelante sus actividades, contó con unos ingresos que ascendieron a **2.222.682 €**.

EVOLUCIÓN DE INGRESOS Y GASTOS

	2008	2009	2010	2011
ÁREA TUTELAR				
GASTOS	667.612	783.504	906.455	942.698
INGRESOS	660.010	746.438	903.780	941.500
DIFERENCIA	- 7.602	- 37.066	- 2.675	- 1.198
CENTRO DE DÍA				
GASTOS	1.063.503	1.135.111	1.186.608	1.262.654
INGRESOS	1.146.513	1.152.958	1.188.110	1.281.182
DIFERENCIA	+ 83.010	+ 17.847	+ 1.304	+ 18.528

INGRESOS

ACTIVIDAD TUTELAR

INGRESOS PROPIOS.....	224.545
CONVENIOS Y SUBVENCIONES OFICIALES	697.686
INGRESOS EXTRAORDINARIOS.....	3.901
SUBVENCIONES DE CAPITAL.....	14.410
OTROS	958
TOTAL INGRESOS	941.500

ACTIVIDAD CENTRO DE DÍA

SUBVENCIONES OFICIALES	936.593
INGRESOS POR SERVICIOS	291.539
SUBVENCIONES DE CAPITAL	45.695
VARIOS.....	7.355
TOTAL INGRESOS	1.281.182

GASTOS

ACTIVIDAD TUTELAR

GASTOS DE PERSONAL	711.628
SERVICIOS EXTERIORES	58.451
AMORTIZACIONES.....	57.747
OTROS GASTOS	110.886
GASTOS EXTRAORDINARIOS	3.986
TOTAL GASTOS	942.698

ACTIVIDAD CENTRO DE DÍA

GASTOS DE PERSONAL	781.361
TRABAJOS OTRAS EMPRESAS.....	212.517
SERVICIOS EXTERIORES	109.023
AMORTIZACIONES.....	117.245
OTROS GASTOS	24.121
GASTOS EXTRAORDINARIOS	18.387
TOTAL GASTOS	1.262.654

- Hemos contado con el apoyo incondicional tanto económico como en el servicio del departamento de Política Social de la Diputación de Gipuzkoa a través del convenio que mantenemos, y le agradecemos su implicación en este proyecto.
- Destacamos la ayuda de la Fundación Kutxa y de la Obra Social de La Caixa.
- Agradecemos el soporte de los Ayuntamientos de Donostia y Arrasate para la actividad tutelar.

Actividad Tutelar

La cifra de personas atendidas continúa en línea ascendente año tras año

La actividad tutelar volvió a registrar un incremento en 2011, alcanzando la cifra de 520 personas atendidas, con 40 nuevos casos, siendo la mayor parte personas con enfermedad mental

Los datos del año 2011 ponen de manifiesto que vuelve a repetirse el incremento de la actividad tutelar por parte de Hurkoa. Si en 2010 fueron 480 las personas atendidas por la Fundación, el pasado ejercicio fueron 520, un 8,3% más. La mayor parte de los servicios prestados por Hurkoa estuvieron dirigidos a personas con enfermedad mental, siendo la demencia el siguiente motivo de su actividad.

Entre las causas que hacen que las personas requieran la atención de la Fundación, la falta de apoyo familiar sigue siendo la primera. Y es que de las 520 personas atendidas, 257, prácticamente la mitad, carecen de suficiente o adecuado apoyo familiar.

El municipio que acoge a la mayor parte de las personas atendidas por Hurkoa fue Donostia, también como en años anteriores.

Por su parte, en el centro que la Fundación tiene abierto en Arrasate para atender a las personas y familias del Alto y Bajo Deba, también se produjo un aumento de la actividad, de manera que si en el 2010 fueron 85 las personas atendidas, en 2011 se pasó a 95.

DATOS GLOBALES	
TOTAL ATENDIDOS POR HURKOA	520
SÓLO ACOGIDA CASOS HURKOA	48
CASOS ATENDIDOS FAMILIAS	167
SÓLO CONSULTAS FAMILIAS	163
AUTOTUTELA	13
CIFRAS DESGLOSADAS	
SEXO	
HOMBRES	221
MUJERES	299
TIPOLOGÍA	
ADICCIONES	26
DEMENCIA	179
DISCAPACIDAD FÍSICA	7
DISCAPACIDAD INTELECTUAL	28
ENFERMEDAD MENTAL	253*
OTROS	27
EDADES	
>80	196
DE 60 A 79	160
DE 50 A 59	78
DE 30 A 49	78
<30	8
MOTIVOS DE DERIVACIÓN	
AUTOABANDONO	90
CONFLICTOS FAMILIARES	84
FALTA DE APOYO FAMILIAR	258
GESTIONES PENDIENTES	18
MALTRATO ECONÓMICO	25
OTRO TIPO DE MALTRATO O NEGACIÓN	14
OTROS	31

(*) Desglosado en la página siguiente.

Actividad Tutelar

CASOS NUEVOS EN 2011: 115

TIPOLOGÍA	
ADICCIONES	3
DEMENCIA	51
DISCAPACIDAD FÍSICA	1
DISCAPACIDAD INTELECTUAL	1
ENFERMEDAD MENTAL	48
OTROS	11
EDADES	
>80	52
DE 60 A 79	33
DE 50 A 59	11
DE 30 A 49	15
<30	4
MOTIVOS DE DERIVACIÓN	
AUTOABANDONO	24
CONFLICTOS FAMILIARES	18
FALTA DE APOYO FAMILIAR	52
GESTIONES PENDIENTES	6
MALTRATO ECONÓMICO	7
OTROS	8

* PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL

SEXO	
HOMBRES	131
MUJERES	122
EDADES	
>80	29
DE 70 A 79	28
DE 60 A 69	51
DE 50 A 59	60
DE 30 A 49	76
<30	9
MOTIVOS DE DERIVACIÓN	
AUTOABANDONO	54
CONFLICTOS FAMILIARES	53
FALTA DE APOYO FAMILIAR	112
GESTIONES PENDIENTES	8
MALTRATO o NEGLIGENCIA	11
OTROS	15

SEDE DE ARRASATE: 95

SEXO	
HOMBRES	53
MUJERES	42
TIPOLOGÍA	
ADICCIONES	6
DEMENCIA	20
DISCAPACIDAD FÍSICA	1
DISCAPACIDAD INTELECTUAL	5
ENFERMEDAD MENTAL	61
OTROS	2
EDADES	
>65	43
DE 41 A 64	43
<40	9

Nuevas actividades

En el año 2011 se potenció un proceso de apoyo para mejorar el servicio de acompañamiento personalizado, creando pequeños grupos de voluntarios y auxiliares por cada uno de los centros de atención de que dispone Hurkoa.

Asimismo se puso en marcha un nuevo servicio de Información y Asesoramiento dirigido, fundamentalmente, a personas en situación de fragilidad, apoyándoles en el ejercicio de su autonomía. El objetivo es que puedan tomar decisiones respecto a su propia protección en un posible futuro de incapacidad transitoria o permanente, ofreciéndose la Fundación como posible interlocutor o tutor si no tuviera en su entorno personas de su confianza. Este servicio se presta mediante intervenciones con grupos, asociaciones, instituciones y a nivel personalizado.

Durante 2011 se hicieron 6 asesoramientos para elaborar documentos de Autotutela y/o Voluntades Anticipadas a nivel personal, y se participó en 5 encuentros de información sobre estos mismos temas.

Al final del año ya se contaba en Hurkoa con 12 personas que han decidido que la Fundación asuma su tutela si fuera necesario en un futuro.

Apoyo a familias

Es evidente que el servicio de familias también constató un incremento de actividad notorio durante el pasado año, pasando de las 291 familias atendidas en 2010 hasta las 320 de 2011 (29 más). De éstas últimas, 163 fueron consultas, pero en 167 de los casos se acompañó y asesoró a las familias en el procedimiento de incapacitación y en el ejercicio de la tutela de algún pariente.

Durante 2011 la Fundación puso en conocimiento de la Fiscalía 38 nuevos casos de familia para que se inicie el procedimiento de modificación de la capacidad de esas personas por el Ministerio Fiscal, y se realizaron 21 Gestiones extraordinarias.

Aniversario del Centro de Día

Un año de celebración y reconocimiento

A lo largo del pasado ejercicio, Hurkoa organizó diferentes eventos conmemorativos para celebrar el 25 aniversario de su Centro de Día y reconocer el trabajo de las personas e instituciones que han ayudado a hacer realidad el proyecto



El Centro de Día Nuestra Señora de las Mercedes de la Fundación Hurkoa celebró en 2011 su 25 cumpleaños, en los que ha atendido ya a más de 1.200 personas mayores dependientes. Se trata del centro más longevo de este tipo que sigue funcionando en la actualidad, el que ofrece un mayor abanico de servicios y programas, y el que dispone de más plazas del territorio guipuzcoano.



Aniversario del Centro de Día

Más de 1.200 personas atendidas en veinticinco años de historia

Se trata del Centro de Día más antiguo de este tipo en Gipuzkoa y el que dispone de más plazas, con un nivel de ocupación del 99%. El nivel de satisfacción de los usuarios y sus familias es de un 9,3 sobre 10 de media en los últimos años, el 100% lo recomendaría a otras personas y nadie ha causado baja por trasladarse a otro Centro

El decano de los Centros de Día en Gipuzkoa, el que dirige la Fundación Hurkoa en la residencia Nuestra Señora de las Mercedes de Donostia, cumplió el pasado año su 25 aniversario. Cinco lustros en los que ya han pasado por sus instalaciones más de 1.200 usuarios. En la actualidad dispone de 62 plazas de lunes a domingo, lo que le convierte en el Centro de mayor capacidad del Territorio. De éstas, 60 están concertadas con la Diputación, y su nivel de ocupación es del 99%, con una edad media de 82 años.

A lo largo de estos 25 años, los profesionales y voluntarios del Centro de Día se han implicado al máximo para ofrecer al usuario el mejor servicio, evolucionando hasta convertirse en un centro referente en el sector. Fruto de este trabajo son los altos niveles de satisfacción que apuntan en las encuestas los usuarios y sus familiares. La valoración, mantenida en el tiempo en los últimos años, es de un 9,3 sobre 10 de media. El 100% contesta que sí recomendaría el Centro a otras personas, sin que nadie haya causado baja a día de hoy por solicitar el traslado a otra entidad.

Atención individualizada

Otro de los rasgos diferenciadores que caracterizan al Centro de Día de la Fundación Hurkoa es que no está incorporado a ninguna residencia, y que por tanto no depende de los servicios de ninguna de ellas. Además, ofrece diferentes modalidades de atención en un amplio horario de 9.00 a 19.00 horas los siete días de la semana. En este

campo destacan los Planes de Atención Individualizados (PAI) para cada usuario con el apoyo de las familias. Y es que precisamente uno de los motivos que explican la elevada puntuación otorgada al Centro, tiene que ver con la prestación de servicios adaptados a los usuarios en función de su grado de dependencia y particularidades, que se llevan a cabo de forma separada en cada una de las tres plantas que componen el edificio.

Destaca también el hecho de que la política de Recursos Humanos del Centro de Día no aboga por la rotación en las contrataciones de personal, dándose la circunstancia de que algunos profesionales de la Fundación han trabajado en él durante los 25 años de historia, con la connotación de compromiso, implicación y calidad de servicio que ello supone.



Aniversario del Centro de Día

Apuesta por la mejora continua y la innovación en servicios

El Centro de Día continuó manteniendo una espectacular valoración por parte de usuario y familiares en 2011. El trato recibido y la variedad de actividades fueron los factores que más destacaron

El reto asumido por todos los profesionales del Centro de Día de Hurkoa para consolidarse como referente en su sector, apostando por la innovación en servicios y por la mejora continua, tuvo también reflejo en 2011 en el alto grado de satisfacción mostrado por los usuarios y sus familiares. En concreto, las familias lo que más aprecian es la amabilidad y el trato recibido por todo el personal y el servicio del Centro, algo que también resaltaron los usuarios, que además dan gran valor al amplio programa de actividades. Asimismo merece la pena resaltar la confianza y tranquilidad que ofrece el Centro a las familias a la hora de dejar allí a sus parientes.

Días laborables

En la modalidad de lunes a viernes fueron atendidas 94 personas, siendo el perfil medio: mujer (69%), 84 años, Gran Dependiente (44% con grado 3), dependiente para las AVD (66%), con diagnóstico de demencia (76%), donostiarra (90%) y beneficiaria del servicio de transporte (69%).

La escala BVD, utilizada por el departamento de política Social de la Diputación Foral de Gipuzkoa para valorar los grados y niveles de la dependencia, indicó que el 44% de los usuarios tienen una Gran Dependencia, por un 41% con Dependencia Severa, registrando una tendencia similar a la de 2010. El 63% de los usuarios necesitaron ayuda en mayor o menor grado en actividades básicas de la vida diaria.

NIVEL DE DEPENDENCIA	2009	2010	2011
No Valorados	2%	2%	4%
Dependencia Moderada	15%	10%	11%
Dependencia Severa	30%	42%	41%
Gran Dependencia	53%	46%	44%

DEPENDENCIA PSÍQUICA	2010	2011
Diagnosticadas de demencia	82%	76%

DEPENDENCIA FUNCIONAL	2009	2010	2011
Ayuda en ABVD	86%	79%	66%
Alimentación	44%	50%	48%
Ayuda en el WC	70%	65%	70%
Higiene y aseo personal en CD	31%	27%	33%
Traslados	54%	59%	57%

	Nº plazas	Cifra de atendidos	Altas	Bajas	Estancias ofertadas	Ocupación	Varones	Mujeres	Edad media
Días laborables	62	94	29	29	15.314	99,5%	31 %	69 %	84

Aniversario del Centro de Día

Fines de semana

En la modalidad fines de semana y festivos, las personas atendidas fueron 75, que respondían al siguiente perfil de usuario: mujer (75%), de 86 años, Gran Dependiente (51%), diagnosticada de demencia (80%), dependiente para las ABVD (90%), donostiarra (90%) y beneficiaria del servicio de transporte (80%).

En cuanto a la Dependencia Funcional, la mayoría fueron grandes dependientes (51%) y necesitaron ayuda total o parcial en las actividades de la vida diaria el 88% de los usuarios.

La mayor parte de las personas atendidas se beneficiaron de la modalidad continua (85%): el 57% acudió al Centro de Día en días laborales y un 28% (continuo con cambio de centro) acudió a otros centros de día. Un 15% correspondieron a respiros de fin de semana y/o festivos.

DEPENDENCIA FUNCIONAL	2009	2010	2011
Ayuda en ABVD	88%	86%	88%
Alimentación	54%	59%	66%
Ayuda en el WC	85%	80%	85%
Traslados	54%	52%	67%

	Nº plazas	Cifra de atendidos	Altas	Bajas	Estancias ofertadas	Ocupación	Varones	Mujeres	Edad media
Fines de semana	45	75	20	22	5.424	99,5%	25%	75%	86



Obras en la planta inferior

Hurkoa inició a finales del pasado año las obras con las que va a finalizar la remodelación de su Centro de Día para optimizar la accesibilidad en el edificio. En esta última fase la Fundación llevará a cabo la reestructuración de la planta inferior y la sustitución de la caldera antigua, que a partir de ahora utilizará como combustible gas natural. La culminación de la reforma no hubiese sido posible sin la contribución económica efectuada por la Diputación Foral de Gipuzkoa y la Fundación Kutxa.

Aniversario del Centro de Día

Valor añadido a la gestión con cerca de 40 actividades 'extra'

El Centro de Día ofrece un programa único para sus usuarios cada año, que complementa a los servicios que ofrece a diario, y que incluye talleres, excursiones, misas, conciertos o fiestas, entre otras iniciativas



En su reto por mejorar la calidad de vida de las personas mayores dependientes y sus familiares cuidadores, el Centro de Día Nuestra Señora de las Mercedes programa cada año para sus usuarios cerca de cuarenta activida-

des 'extra' que complementan a la ya amplia oferta de servicios que presta habitualmente en su labor diaria. El objetivo es dar un punto de valor añadido a la atención al cliente y a una gestión que ya está refrendada con la ISO 9001 de calidad, la implantación del modelo EFQM y los planes de atención personalizados, entre otras iniciativas.

Los programas y actividades nacen de un proceso de valoración integral, que queda reflejado en el Plan de Atención Personalizado Interdisciplinar (PAI). Para la consecución de los objetivos de carácter funcional y cognitivos propuestos en el PAI, es necesario que el usuario acuda a las actividades que el Equipo Interdisciplinar le ha propuesto. La participación del usuario susceptible de participar es del 100%. El cuadro adjunto en el inferior de la página muestra los índices de participación.

ACTIVIDADES HABITUALES (% participación 2011)

* Programas de valoración/evaluación Integral 100%

*** Área de salud física-psíquica:**

- Programa de atención sanitaria 100%
- Programa de AVD 66%
- Programa de Fisioterapia 34%
- Programa de Psicomotricidad 87%
- Laborterapia 87%
- Manualidades 49%
- Taller de Memoria 25%
- Programa de Orientación en Realidad Estándar 33%
- Programa de Orientación en Realidad Básico 28%
- Psicoestimulación en Grandes Dependientes 10%
- Paseos con música 92%
- Musicoterapia activa 27%

*** Área de relaciones sociales:**

- Programa de apoyo a ingresos 100%
- Programa de Familias 100%

*** Área de Animación Sociocultural:**

- Taller de canto 89%
- Actos Religiosos 92%
- Ludoteca (juegos de mesa, audiovisuales 90%
- Ludoteca (salidas, fiestas, excursiones) 97%



Aniversario del Centro de Día

Mejoras

Con respecto a las acciones plan-teadas para 2011 en el proceso de atención, se ha avanzado, logran-do una mejoría y una continuidad de cuidados más exhaustiva, que cumple el reto de mejorar la cali-dad de vida del usuario y su fami-lia cuidadora. Se cumplieron el 87% de los 351 objetivos plantea-dos en el PAI.

También ha mejorado la calidad de participación del usua-rio en las actividades, el 66% disfruta más, participa mejor y la intervención es más eficaz.

La auditoría externa reali-

zada por la empresa DNV dio un resultado de MUY SATISFACTO-RIO, destacando la ausencia de No Conformidades

Con todo, el balance del año arrojó un balance muy po-sitivo, colaborando a mantener al usuario en su entorno. La conti-nuidad de cuidados y el contacto con las familias fue riguroso, ayu-dando a prevenir y solucionar los diferentes problemas de depen-dencia que se pudieran plantear así como a mejorar la carga del cuidador. Todo ello contribuye a mejorar la calidad de vida del usuario y su familia cuidadora.



Día de las Familias

Como cada año, la Fundación Hurkoa celebró en octubre el tradicional 'Día de las Familias' en su Centro de Día. El objetivo de esta jornada de carácter anual es el de dar a los familiares de los usuarios la oportunidad de conocer todos los servicios y actividades que se desarrollan en este centro a lo largo del ejercicio, así como de recorrer las instalaciones del edificio e incluso de intercambiar impresiones con los propios profesionales que trabajan en él. La jornada puso punto y final con una merienda para los numerosos asistentes y con el sorteo de una cesta repleta de productos confeccionados por los propios usuarios.



Excursión a Arantzazu

Celebrar el 25 aniversario del Centro de Día de la Fundación fue un buen motivo para que la excursión organizada para sus usuarios tuviera el pasado año un destino especial: el Santuario de Arantzazu, lugar de referencia en la historia vasca, ubicado en el espectacular Parque Natural Aizkorri-Aratz. El plan programado para esa jornada por la dirección del Centro de Día, que incluía misa en el Santuario, paseo, comida y baile, fue del agrado de las 61 personas que se apuntaron a la actividad, que terminaron con "muchas ganas de volver a disfrutar de la excursión el año que viene".

Aniversario del Centro de Día

Reconocimiento a las personas e instituciones colaboradoras

El diputado general de Gipuzkoa, Markel Olano, y el obispo de San Sebastián, José Ignacio Munilla, descubrieron una placa que reconoce la implicación de Diputación, Kutxa y Cáritas

Con motivo de la celebración del 25 aniversario del Centro de Día, Hurkoa llevó a cabo un reconocimiento a las instituciones que han colaborado más activamente a que su éxito sea una realidad. El ahora ex diputado general de Gipuzkoa, Markel Olano, y el obispo de San Sebastián, José Ignacio Munilla, descubrieron una placa conmemorativa que rinde homenaje a la Diputación Foral, a Gipuzkoa Donostia Kutxa (también estuvo presente el director de la Fundación Kutxa, Juan José Goya), y a Cáritas de Donostia, por su contribución, compromiso e implicación con el centro en todos estos años.

El presidente de la Fundación, José Luis de la Cuesta, inauguró el acto realizando un recorrido por la historia del Centro y describiendo la actividad que profesionales y voluntarios llevan a cabo en él, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas mayores dependientes y sus familiares. En este sentido, destacó que se trata de “un centro de éxito”, tanto por el completo servicio que ofrece como por la forma de llevarlo a cabo “digna de respeto y con la mejor valoración, gracias a la dedicación de unos trabajadores y voluntarios que sobrepasa cualquier marco contractual”.



Homenaje a trabajadores y voluntarios

Hurkoa también organizó una comida y un acto para homenajear a todas aquellas personas que han contribuido a hacer del Centro de Día, durante sus 25 años de existencia, un Centro de referencia en el sector. Aunque estuvo dirigido a todas las personas que han trabajado por él y lo siguen haciendo, hubo un reconocimiento especial para aquéllas que impulsaron el mismo en sus orígenes y que han seguido dejándose la piel para sacarlo adelante. Es el caso de Evelia Cantera o el de las Hijas de la Caridad Sor Maria Ángeles Isusquiza y Sor Carmen Pérez.

Aniversario del Centro de Día

Juan Mari Arzak y Andoni Luis Aduriz visitaron el Centro

En un coloquio, los cocineros dieron algunas claves sobre la alimentación para personas mayores y la preparación de comida orientada a grandes colectivos

Dentro de los actos conmemorativos del 25 aniversario, los cocineros Juan Mari Arzak y Andoni Luis Aduriz visitaron a los usuarios, trabajadores y voluntarios del centro, charlaron con ellos, y les hicieron partícipes de un coloquio en el que se abordaron diferentes temas relacionados con el ámbito de la alimentación, enfocada principalmente a la tercera edad.

Moderados por el presidente de la Fundación, José Luis de la Cuesta, los cocineros debatieron sobre cuáles son los mejores alimentos para las personas mayores, sobre la cocina como elemento que ayuda a prevenir e incluso curar enfermedades, sobre preparación de comida para grandes colectivos sin que los alimentos pierdan calidad ni propiedades, sobre trucos para que platos sin sal estén sabrosos o sin azúcar estén dulces, y un largo etcétera.



Entre sus propuestas, Aduriz aconsejó utilizar productos de temporada, “por ser más baratos y de mayor calidad”, y alimentos con personalidad propia, “con mucho aroma, para que no haya que adherir ingredientes como azúcar o sal, que a ciertas edades a veces no son buenas para la salud”. Arzak apostó por los elementos crujientes como el hojaldre, “por ser buenos para reforzar las encías al mismo tiempo que hacen más divertidas las comidas, ya que con la edad se pierde un poco el sentido del gusto y se disfrutan más las texturas”. Ambos afirmaron que está demostrado “que la gente que come sola lo hace peor, y que estar en buena compañía es un elemento esencial para favorecer una correcta alimentación”.

Un regalo muy original

Tras el coloquio, los usuarios hicieron entrega a los cocineros de dos originales cuadros elaborados por ellos mismos, utilizando como pintura sólo ingredientes que se usan en las cocinas, como tinta de txipiron, azafrán, chocolate o pimentón, en los que retrataron lo que los alimentos les sugerían.

Los dos cuadros escogidos fueron seleccionados por los propios usuarios de entre los más de una decena que habían preparado para la jornada con la ayuda del personal del Centro de Día y voluntarios, también del fin de semana.

El acto concluyó con un *lunch*, en el que los usuarios, voluntarios y trabajadores del centro aprovecharon para hablar cara a cara con los cocineros o sacarse unas fotos con ellos. Arzak y Aduriz, por su parte, les obsequiaron con varias cajas de xaxus e incluso les dieron varias recetas para poder comer algún día en el centro.

Aniversario del Centro de Día

¡¡Muchas gracias
a todos!!

El mayor valor del Centro de Día de la Fundación Hurkoa son las personas que trabajan y colaboran en él: voluntarios, usuarios, equipo de profesionales... y, por supuesto, todos los grupos que se acercan año tras año para aportar su granito de arena en los diferentes actos festivos y celebraciones



Coro Alaitu



Coro Goratzar



Reyes Magos



José Ignacio Munilla y José Ángel



Reina de Caldereros



Tamborrada del Colegio San Ignacio

Aniversari del Centro de Día



Raku Taldea



Grupo La Esperanza



Coro Las Mercedes



Olentzero y Mari Domingi



The Mercedes West Carnival



Grupo de Magia 'Amagos'



Coro Gaztelupe



La necesidad de estar
cerca de las familias.

