



Más de 20 años al servicio  
de la sociedad guipuzcoana.

# Memoria 2013

Hunkoa

# Colaboradores...



**Gipuzkoako  
Foru Aldundia**  
Gizarte Politikako  
Departamentua



[www.hurkoa.org](http://www.hurkoa.org)

**Atención tutelar**

Pº Árbol de Gernika, 16  
20006 DONOSTIA  
Teléfono 943 466 956  
Fax 943 466 714  
E-mail [idadz kari@hurkoa.org](mailto:idadz kari@hurkoa.org)

**Atención tutelar**

Ferrerías, 32 behea  
20500 ARRASATE  
Teléfono 943 770 938  
Fax 943 560 399

**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](mailto:cdmercedes@hurkoa.org)

**Servicios generales**

Prim 31, 1º  
20006 DONOSTIA  
Teléfono 943 466 956  
Fax 943 466 714  
E-mail [idadz kari@hurkoa.org](mailto:idadz kari@hurkoa.org)

# ... y alianzas

**Para cumplir con los objetivos estratégicos del Plan de Gestión del año, hemos mantenido y desarrollado diversas alianzas estratégicas**

**E**n 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 **Caixa**, la dirección de Bienestar Social del **Ayuntamiento de Donostia**, y los Ayuntamientos de **Arrasate** y de **Pasaia**, 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**, la Fundación vasca para la excelencia **Euskalit**, y la Asociación Patronal de Entidades de Iniciativa e Intervención Social de Gipuzkoa, **Hedatzen**.

Además, la Fundación participa como miembro en diferentes foros:

- Consejo Foral de personas mayores de Gipuzkoa
- Comité de ética asistencial de las Fundaciones Matia-Hurkoa
- Comité de ética asistencial de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

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

# Presentación

## Actividad infatigable de todos los equipos de Hurkoa



José Luis de la Cuesta Arzamendi  
*Presidente de Hurkoa*

**E**N una sociedad como la actual, en la que el aumento del número de personas mayores va naturalmente unido al incremento de las necesidades de atención, la adopción de pautas y modelos que permitan la detección e intervención temprana de aquellas situaciones de vulnerabilidad, capacidad reducida y desprotección, prelude de la incapacidad y dependencia, se presenta como algo especialmente razonable. Si en 2012 esta reflexión nos llevó a lanzar un nuevo programa de 'Atención a la Fragilidad', liderado por Evelia Cantera, en 2103 hemos seguido trabajando con intensidad en esta área, centrada en la atención y apoyo a personas en situación de riesgo. Un área que se presenta cada vez más como un nuevo pilar de la actividad de nuestra Fundación, volcada en la defensa de los derechos de las personas mayores y dependientes y que hace de su cuidado y atención integral su principal seña de identidad.

Al lado de lo anterior, múltiples son los hitos alcanzados por los equipos de Hurkoa en 2013, de los que esta Memoria da cumplida cuenta. Mencionaré, a modo de pinceladas, en particular,

- el importante incremento de voluntarios, que alcanza la cifra de 169 colaboradores, con creciente presencia de personas voluntarias más jóvenes;
- la firma, en el área Tutelar, del protocolo con Gizaide Fundazioa y del Convenio con el Ayuntamiento de Pasaia, centrado en el protocolo de actuación para casos de fragilidad o dependencia;
- el nivel de ocupación, de nuevo cercano al 100%, del Centro de Día Ntra. Sra. de Las Mercedes, referente en la prestación de servicios integrales y personalizados y en el que en 2013 se ha puesto un especial énfasis en la intensificación de la atención a las familias cuidadoras;
- la apertura de una nueva vivienda en Irún, junto a la Iglesia Nuestra Señora del Juncal con capacidad para 12 sacerdotes mayores, en el marco del programa de atención convenido con la Diócesis de San Sebastián, que cuenta, además de la Residencia del Seminario, con otra vivienda situada en el centro de Donostia;
- la organización, con gran éxito, del Curso de Verano sobre *Atención a personas con enfermedad mental en riesgo de desamparo*, en colaboración con la Diputación Foral de Gipuzkoa y Sargi;



# Presentación

**“La consolidación del programa de Atención a la Fragilidad iniciado en 2012 y la creación de una nueva fundación, Hurkoa Zainduz, marcan un año repleto de otros hitos importantes, logrados por los equipos de Hurkoa con la inestimable ayuda de más voluntarios que nunca”**

## **Hurkoa Zainduz**

Apartado especial merece la creación por parte de Hurkoa y de Cáritas Diocesana de Donostia de una nueva Fundación: Hurkoa Zainduz, destinada principalmente a la gestión especializada de servicios residenciales y de centro de día para personas mayores y personas adultas con enfermedad mental. Se trata de una decisión del mayor calado, con el fin de hacer frente al fenómeno de crecimiento y diversificación progresivos de nuestra actividad y para facilitar, a partir de 2014, la mejor organización institucional de dos áreas destacadas: el servicio de Centro de Día para personas mayores dependientes que prestamos en la Villa Nuestra Señora de las Mercedes (en la Avenida de Navarra número 31 de Donostia) con base en un convenio de colaboración con el Departamento de Política Social de la Diputación Foral de Gipuzkoa, y el programa de atención a sacerdotes mayores de la Diócesis de San Sebastián, que se realiza en convenio de colaboración con el Obispado de Donostia. Todo ello en el marco de una planificación estratégica compartida y manteniendo una dirección administrativa y gerencial común, así como una imagen externa única.

## **Agradecimientos**

En nombre de todos los miembros del Patronato de Hurkoa, nuestro sentido agradecimiento, un año más, a todos los miembros de nuestros equipos, nuestro principal valor, así como a las instituciones que siguen confiando y apoyando nuestra labor: Caritas, la entidad fundadora, el Departamento de Política Social de la Diputación Foral de Gipuzkoa, las concejalías de Bienestar Social de los Ayuntamientos de Donostia-San Sebastián y Arrasate, y la obra social de La Caixa. También reconocer el apoyo relevante a nuestros programas por parte de las Hijas de la Caridad de la Provincia Canónica de Donostia-San Sebastián.

Un recuerdo particularmente emotivo, para terminar, a Esperanza Miner y Julián Pérez, cuya generosa ayuda durante años ha dejado ciertamente su huella en la vida de Hurkoa Fundazioa.

# Actividad Tutelar

## El esfuerzo tiene su recompensa: la satisfacción de los usuarios de Hurkoa

**La actividad tutelar tuvo un gran dinamismo en 2013, llevándose a cabo numerosas actuaciones. Entre ellas, se hizo un esfuerzo por programar actividades de grupo que satisficieran las preferencias de los usuarios**

Los datos de 2013 rompen con la tendencia ascendente de los años anteriores y reflejan un descenso en el número de atendidos en el área tutelar, hasta situarse en 529, es decir, 38 menos que en 2012. Esta disminución vino motivada principalmente por la cifra de fallecidos, que superó esta vez el medio centenar (52).

Las personas con enfermedad mental siguen componiendo actualmente el colectivo más grande al que da servicio la Fundación (265), seguidas por aquéllas que tienen demencia (181).

En cuanto a los motivos de derivación, la falta de apoyo familiar es la causa más común (224 casos) y los problemas derivados por temas económico suman un centenar de atenciones.

### Nuevo programa informático

Hurkoa siempre ha considerado que la atención en el área tutelar debe ser individualizada y centrada en la situación y necesidades de cada una de las personas que atiende. Para mejorar este apartado se optimizó el programa informático con una nueva plantilla que recoge los planes social, sanitario, económico y jurídico, facilitando la fijación de las necesidades, objetivos, acciones y criterios de evaluación de los planes individualizados, así como la recogida organizada de información sobre el seguimiento de todo ello.

DATOS GLOBALES	
TOTAL ATENDIDOS POR HURKOA	529
SÓLO ACOGIDA CASOS HURKOA	56
CASOS ATENDIDOS FAMILIAS	148
SÓLO PRIMERAS CONSULTAS	142
BAJAS (*la mayoría por fallecimiento)	86 (*52)

El cambio se llevó a cabo a primeros del año pasado para conseguir, de cara a la rendición de cuentas de 2014, que la totalidad de la información estuviera bajo el nuevo formato. Esto exigió un gran esfuerzo para el personal ya que coincidió en el tiempo con la realización de las rendiciones anuales de cuentas. A pesar de ello, las valoraciones sobre el referido cambio han sido muy positivas, ya que ha ayudado y facilitado la elaboración y revisión de los PAI, y así se ha reflejado en el número de planes revisados.

Una vez consolidada la mecánica en cuanto a la elaboración y revisión de los planes individuales a lo largo de 2013, en 2014 habrá que centrarse ya en la participación directa de las personas atendidas en los mismos, así como de las personas de su entorno que mejor les conozcan.

# Actividad Tutelar

Respecto a la tipología de los casos atendidos y a los motivos por los que se solicita la intervención de Hurkoa, en 2013 se hizo un esfuerzo por revisar todos estos datos y registrar en cada caso su tipología, incluso pudiendo ser más de una, y todas las motivaciones. El cuadro ha quedado así:

CIFRAS DESGLOSADAS	
<b>SEXO</b>	
HOMBRES	250
MUJERES	279
<b>TIPOLOGÍA (Puede haber más de una)</b>	
ADICCIONES	64
DEMENCIA/DETERIORO COGNITIVO	181
DISCAPACIDAD FÍSICA	5
DISCAPACIDAD INTELECTUAL	33
ENFERMEDAD MENTAL	265
PATOLOGÍA DUAL	5
OTROS	29
<b>EDADES</b>	
>80	191
DE 60 A 79	150
DE 50 A 59	93
DE 30 A 49	83
<29	12
<b>MOTIVOS DE DERIVACIÓN (Puede haber más de una)</b>	
AUTOABANDONO	89
CONFLICTOS FAMILIARES	59
FALTA DE APOYO FAMILIAR	224
GESTIONES PENDIENTES	39
MALTRATO ECONÓMICO	38
DESCONTROL ECONÓMICO	62
NEGLIGENCIA O ABANDONO	25
CONSULTAS DE FAMILIAS	8
MALTRATO FÍSICO O PSICOLÓGICO	8
FRAGILIDAD	17
AUTOTUTELA	5
OTROS	21

## Hitos relevantes en 2013

La actividad tutelar tuvo un gran dinamismo el pasado ejercicio, llevándose a cabo gran variedad de acciones. Una de las más relevantes tiene que ver con la decisión de abrir una nueva sede en la localidad de Irún que dé cobertura a la localidad fronteriza, pero también a Hondarribia, Rentería, Oyarzun y Lezo, por lo que se iniciaron las gestiones para buscar un local adecuado.

Asimismo, desde el mes de mayo una trabajadora social de Hurkoa se incorporó al Comité de Ética de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Por otra parte, el pasado año se firmó un protocolo de colaboración con Gizaide Fundazioa. Esta entidad cuenta con un centro de día y un piso tutelado en los que permanentemente hay personas atendidas desde Hurkoa. La relación entre ambas es por lo tanto continua y el protocolo firmado, al igual que los que ya se tienen con otros centros residenciales, contribuye a aclarar las competencias y funciones de cada una, y a establecer unos canales de comunicación formales entre las dos.



# Actividad Tutelar

## Encuesta de satisfacción

Siguiendo el procedimiento y el modelo de encuesta fijado en 2012, en diciembre de ese año se procedió a pasar por primera vez una encuesta de satisfacción a las personas atendidas por Hurkoa. Los resultados y el informe correspondiente se obtuvieron en 2013 y se presentaron al equipo de atención tutelar. Se hizo especial énfasis en las sugerencias y demandas planteadas por los usuarios y se trabajó para incorporar aquéllas que fueran de fácil aplicación, teniéndose en cuenta el resto a la hora de desarrollar los planes de acción tanto en este proceso como en otros directamente relacionados con la atención a los tutelados.

## Formación a personal sanitario

Asimismo, desde el área tutelar se trabajó en el ámbito de la sanidad desarrollando un ciclo de sesiones formativas en diversos centros de salud para el personal sanitario de los mismos y los profesionales de salud mental correspondientes (médicos y enfermeras) y los trabajadores sociales de las distintas zonas. En estas sesiones se expuso información sobre el procedimiento de incapacitación y los cargos tutelares, a la vez que se ha tratado de aclarar todas las dudas que al respecto pudieran tener los profesionales.

## Apoyo al acompañamiento

Con el fin de mejorar la atención a los usuarios y facilitar la selección del personal que presta los servicios de forma remunerada, se programaron encuentros formativos para auxiliares en activo y en situación de demanda de empleo en colaboración con Bizikide y con Kutxa Zeharo. El primer ciclo se llevó a cabo en 3 sesiones con el tema *Atención al anciano frágil*, impartido por Marta Álvarez de Arcaya. La valoración fue muy alta y el ambiente muy positivo. Estas sesiones, que contaron con la participación de una media de 27 personas, sirvieron para conocer mejor al personal e intercambiar diferentes experiencias y aprendizajes.

Por otra parte, a partir de los resultados de la encuesta de satisfacción realizada en el ámbito tutelar, se tuvieron en cuenta las sugerencias y, en el Programa de acompañamiento, ocio, tiempo libre y empleo, se priorizaron las actividades de grupo orientadas a satisfacer las preferencias de los usuarios.

Desde el equipo de apoyo se planificaron actividades en enero, abril y noviembre dirigidas sobre todo a personas con enfermedad mental. Se llevaron a cabo las siguientes actividades:



- Estancia de 3 días en Arantzazu los días 22, 23 y 24 de mayo, donde participaron 15 usuarios, dos trabajadores, dos voluntarios y una alumna en prácticas.
- Excursión a Pagoeta en agosto con comida en Orio. Acudieron 15 usuarios, 2 voluntarios y 3 trabajadores.
- Visita al barco pesquero y paseo marítimo en Pasaia. Participaron 5 usuarios, un trabajador y dos voluntarios.



# Actividad Tutelar

- Paseo en Barco Ciudad de San Sebastián. Participaron 3 usuarios y una voluntaria.
- Partido de Partido de la Real Sociedad contra el Celta en partido de Liga en Anoeta. Asistieron 13 usuarios, un trabajador y un voluntario.
- Comida de Navidad en Donostia: se juntaron 45 usuarios, 3 voluntarios y 5 trabajadores.
- Desde el equipo de Arrasate, se ofreció un acompañamiento para salidas semanales en pequeños grupos y una excursión con comida mensual con cada uno de ellos. Estas salidas sirvieron como medida psicoterapéutica y fueron coordinadas con el equipo social y médico de los hospitales.
- Se celebraron tres comidas extraordinarias con una afluencia cada vez mayor. El total de participantes fue de 38 usuarios.
- En verano también se organizaron salidas en grupo con personas mayores de las Residencias de Aldakonea y Berra, de entre 3 y 4 personas, con la colaboración del voluntariado que las acompaña habitualmente.



En cuanto a la Promoción de un acompañamiento más efectivo, se realizó una reunión con acompañantes voluntarios y referentes profesionales de Hurkoa para clarificar sus funciones y potenciar la coordinación entre el personal de los centros y la Fundación.

También se llevó a cabo un encuentro formativo con voluntarios, auxiliares y personal de Hurkoa, con el tema *Acompañamiento al final de la Vida*, al que asistieron un total de 42 personas.

Contando con la colaboración del voluntariado y de auxiliares, durante 2013 el 60% de las personas atendidas por Hurkoa contaron con un acompañante de referencia de forma habitual, además de los acompañamientos puntuales para realizar gestiones, consultas, ingresos hospitalarios...

La responsable de este equipo participó en un seminario de elaboración de la Guía de recomendaciones sobre la *Atención integral a las personas mayores al final de la vida*, así como en su presentación.



# CONVENIO con Pasaia

## Nuevo protocolo de actuación para casos de fragilidad o dependencia

**Hurkoa y Pasaia firmaron un protocolo de actuación para atender a los pasaitarras en situación de fragilidad o dependencia, definiendo las situaciones que necesitan intervención, los objetivos y metodología para su detección, su nivel de gravedad y los modos de proceder**

**E**l Ayuntamiento de Pasaia y Hurkoa llevan ya tiempo colaborando en la mejora del bienestar y de la calidad de vida de los vecinos de la localidad costera que puedan presentar insuficiencias para llevar a cabo sus tareas diarias. Sin embargo, el pasado año quisieron dejar plasmada su experiencia en un nuevo documento.

El motivo, según explicó durante su firma el presidente de Hurkoa, José Luis de la Cuesta, es “querer aclarar la metodología de nuestra actuación y afianzarla, para establecer las mejores vías de colaboración posibles, que ya hemos explorado y que son resultado de esa experiencia”. A su juicio, es fundamental contar con esta herramienta, “que creemos que va a ser esencial para lograr los objetivos en el marco de un procedimiento de mejora continua”.

Por su parte, la alcaldesa de Pasaia, Amaia Agirregabiria, indicó que el protocolo suscrito “reafirma que ambas partes siempre trabajan por la mejora del bienestar y de la calidad de vida de los ciudadanos y ciudadanas de Pasaia y Gipuzkoa”.

### Alcance del protocolo

Agirregabiria explicó que permaneciendo siempre cerca de la ciudadanía, en el trato directo con las personas, “el departamento de Acción Social ha detectado que algunas de ellas presentan insuficiencias para el desarrollo de tareas diarias. Tras analizar todo tipo de situaciones, hemos derivado varios casos a Hurkoa, con el fin de promover y asumir la defensa judicial y tutela de las personas que lo necesitan, priorizando aquéllas

que carecen de apoyo socio-familiar; de asesorar, acompañar y orientar a las familias afectadas; y de ofrecer información, ayuda y amparo en situaciones de desprotección, también cuando no hay razones para la declaración de incapacidad”.

Ante esta situación, y para optimizar el servicio prestado a este colectivo desde incluso antes de que se puedan producir situaciones de fragilidad, el protocolo define las situaciones que necesitan intervención, los objetivos y metodologías para la detección de los casos, la conciliación de su nivel de gravedad y los modos de proceder en cada caso. Y es que ambas entidades consideran “esencial” trabajar de manera coordinada, complementando sus funciones, cada uno desde sus propias competencias, para que los pasaitarras se beneficien de la mejor atención posible en todo momento.



# Atención a la fragilidad

## Un nuevo proceso para apoyar a personas en situación de riesgo

**El objetivo es proporcionar a las personas en situación de fragilidad un seguimiento y apoyo personal, defendiendo sus derechos e intereses, teniendo en cuenta sus valores y deseos. Durante 2013 se contabilizaron 66 personas a las que se prestó alguno de estos servicios**

**H**urkoa considera de gran importancia apostar decididamente por una atención preventiva a personas en situación de fragilidad y/o riesgo, por lo que el pasado año constituyó un nuevo proceso que se encargara de gestionar este ámbito. El objetivo es proporcionar a las personas en situación de fragilidad un seguimiento y apoyo personal, defendiendo sus derechos y sus intereses, teniendo en cuenta sus valores y deseos. Durante 2013 se contabilizaron 66 personas a las que se prestó alguno de estos servicios.

El perfil de estas personas puede definirse como: Personas mayores, solas, sin apoyo familiar, con problemas de salud y/o dependencia con ciertas limitaciones para organizar y gestionar sus necesidades y recurso. Estos son los servicios que se les ofrece:

- Asesoramiento y orientación en el proceso de elaboración de documentos preventivos, en los que puedan expresar sus deseos, valores y decisiones, en relación con la organización de su atención médica, cuidados personales, administración de bienes, etcétera. Hurkoa se ofrece como posible representante en caso de necesidad.
- Acompañamiento en gestiones complejas, toma de decisiones, ingresos hospitalarios, consultas médicas.
- Apoyo en gestión de recursos y organización de sus cuidados personales.
- Seguimiento y apoyo personalizado.



El pasado mes de agosto se encomendó a una alumna de Criminología un estudio que pudiera abrir líneas de acción posibles en el ámbito de la atención a la fragilidad.

Se considera necesario hacer una reflexión para definir mejor el perfil de las personas que precisan este apoyo y los servicios que se prestarán desde Hurkoa en coordinación con otras instituciones.



# Actividad del Centro de Día

## Sin tregua en la mejora continua de la atención, servicios e infraestructuras

De nuevo este año los usuarios y sus familiares volvieron a valorar con una nota altísima al Centro de Día (9,10 sobre 10). Además del trato recibido, esta vez destacó también la limpieza de la instalación

El pasado año los profesionales del Centro de Día de Hurkoa se marcaron cuatro objetivos principales: Conocer y mantener el grado de satisfacción de los usuarios y sus familias; mejorar la continuidad de cuidados; mejorar la atención individualizada minimizando los riesgos en la atención; y mejorar las infraestructuras. Su cumplimiento tuvo reflejo en el alto grado de satisfacción mostrado por los usuarios y sus familiares (9,10 sobre 10), que valoraron por encima de todo la limpieza del Centro (9,42) y el trato y actitud de sus profesionales (9,28).

### Días laborables

En la modalidad de lunes a viernes fueron atendidas 87 personas, siendo el perfil medio: mujer (59%), 84 años, con Dependencia Severa (48% con grado 2), dependiente para las AVD (84%), con diagnóstico de demencia (79%), donostiarra (87%) y beneficiaria del servicio de transporte (75%). El porcentaje de varones sigue en aumento (41%).

La escala BVD, utilizada por la Diputación para valorar los grados y niveles de dependencia, indicó que el 36% de los usuarios tienen una Gran Dependencia y el 48% Dependencia Severa. La Demencia siguió siendo una de las causas principales para el ingreso en el Centro (79%), y el 84% de los usuarios necesitó ayuda en mayor o menor grado en actividades básicas de la vida diaria.



NIVEL DE DEPENDENCIA	2011	2012	2013
No Valorados	4%	6%	2%
Dependencia Moderada	11%	8%	14%
Dependencia Severa	41%	47%	48%
Gran Dependencia	44%	39%	36%

DEPENDENCIA PSÍQUICA	2011	2012	2013
Diagnosticadas de demencia	76%	80%	79%

DEPENDENCIA FUNCIONAL	2011	2012	2013
Ayuda en ABVD	66%	81%	84%
Alimentación	48%	49%	49%
Ayuda en el WC	70%	69%	72%
Higiene y aseo personal en CD	33%	23%	25%
Traslados	57%	57%	67%

	Nº plazas	Cifra de atendidos	Altas	Bajas	Estancias ofertadas	Ocupación	Varones	Mujeres	Edad media
Días laborables	62	87	22	24	15.376	98,8%	41 %	59%	84



# Actividad del Centro de Día



## Fines de semana

En la modalidad fines de semana y festivos, las personas atendidas fueron 72, que respondían al siguiente perfil de usuario: mujer (71%), de 84 años, con Dependencia Severa (49% con grado 2), diagnosticada de demencia (85%), dependiente para las ABVD (85%), donostiarra (83%) y beneficiaria del servicio de transporte (79%).

En cuanto a la Dependencia Funcional, la mayoría fueron dependientes severos (49%) o grandes dependientes (39%) y necesitaron ayuda total o parcial en las actividades de la vida diaria el 85% de los usuarios.

La mayor parte de las personas atendidas acude a este mismo centro en días laborales (54%) y un 35% (continuo con cambio de centro) son atendidos en otros centros de día en régimen laboral. Un 11% acude sólo los fines de semana y/o festivos y no cuenta con el apoyo de un Centro de Día.

NIVEL DE DEPENDENCIA	2011	2012	2013
No Valorados	5%	6%	6%
Dependencia Moderada	12%	8%	7%
Dependencia Severa	32%	42%	49%
Gran Dependencia	51%	44%	39%

DEPENDENCIA PSÍQUICA	2011	2012	2013
Diagnosticadas de demencia	80%	85%	85%

DEPENDENCIA FUNCIONAL	2011	2012	2013
Ayuda en ABVD	88%	80%	85%
Alimentación	66%	65%	59%
Ayuda en el WC	85%	80%	78%
Traslados	67%	56%	61%

	Nº plazas	Cifra de atendidos	Altas	Bajas	Estancias ofertadas	Ocupación	Varones	Mujeres	Edad media
Fines de semana	48	72	22	20	5.520	90%	29%	71%	84

# Actividad del Centro de Día

## Un referente en la prestación de servicios integrales y personalizados

El Centro de Día ofrece un programa único para sus usuarios, que complementa a los servicios que ofrece a diario. En 2013 se hizo énfasis especial en las Buenas Prácticas y la Atención Centrada en la Persona



En su reto por mejorar la calidad de vida de las personas mayores dependientes y sus familiares cuidadores, el Centro de Día programa para sus usuarios cada año cerca de cuarenta actividades 'extra' que complementan a la oferta de servicios que ya presta habitualmente en su labor diaria. El objetivo es dar un punto de valor añadido a esas personas y a una gestión ya refrendada con la ISO 9001 de calidad.

En 2013 las actividades se adaptaron a los gustos y preferencias de los nuevos usuarios y se motivó al personal para su realización, mejorando y ampliando también el material utilizado. Con estas medidas el nivel de participación de los

usuarios se mantuvo alto y el grado de implicación de todo el personal mejoró notablemente, tanto en las actividades diarias como en las mensuales (salidas, fiestas..).

Todos los programas y actividades organizados en el Centro de Día nacen de un proceso de valoración integral que queda reflejado en el **Plan de Atención Personalizado Interdisciplinar (PAI)**. El pasado año se valoró anualmente y revisó trimestralmente al 100% de los usuarios de modalidad laboral y continua y se realizó el primer PAI a los 15 días del ingreso, cumpliéndose el 89% de los 435 objetivos planteados. Todo esto ayudó a plantear intervenciones con prontitud.



# Actividad del Centro de Día



ACTIVIDADES	2011	2012	2013
Programas de valoración / evaluación integral	100%	100%	<b>100%</b>
<b>Área de salud física-psíquica:</b>			
Programa de atención sanitaria	100%	100%	<b>100%</b>
Programa de AVD	66%	81%	<b>85%</b>
Programa de fisioterapia	34%	40%	<b>32%</b>
Programa de psicomotricidad	87%	88%	<b>88%</b>
Laboraterapia	87%	87%	<b>85%</b>
Manualidades	49%	60%	<b>60%</b>
Taller de memoria	25%	27%	<b>34%</b>
Programa de orientación en la realidad estándar	33%	31%	<b>31%</b>
Programa de orientación en la realidad básico	28%	24%	<b>21%</b>
Psicoestimulación en Grandes Dependientes	10%	9%	<b>13%</b>
Paseos con música	92%	94%	<b>97%</b>
Musicoterapia activa	27%	27%	<b>35%</b>
<b>Área de relaciones sociales:</b>			
Programa de apoyo a ingresos	100%	100%	<b>100%</b>
Programa de familias	100%	100%	<b>100%</b>
<b>Área de animación sociocultural:</b>			
Taller de canto	89%	89%	<b>93%</b>
Actos religiosos	92%	94%	<b>92%</b>
Ludoteca (juegos de mesa y audiovisuales)	90%	89%	<b>88%</b>
Ludoteca (salidas, fiestas y excursiones)	97%	99%	<b>97%</b>

## Buenas Prácticas

En 2013 se puso mucho énfasis en las Buenas Prácticas y la Atención Centrada en la Persona. Se trabajó la Buena Práctica *Plan de Atención Individualizado* junto con trabajadores voluntarios, familias y usuarios, llegando a ser recogida como caso de éxito en un reportaje elaborado por la revista Lares (nº 46 de junio-agosto).

También destacó la reflexión y trabajo sobre las historias de vida y los gustos y aficiones de los usuarios, para poder adaptarse a sus necesidades y estar lo más cerca de lo posible de sus gustos. En la Planta 0 ellos mismos elaboraron un álbum fotográfico sobre momentos felices de sus vidas: 'Sonrisas de la Vida'.

ACTIVIDADES FINES DE SEMANA	2011	2012	2013
Programas de valoración / evaluación integral	95%	100%	<b>100%</b>
<b>Área de salud física-psíquica:</b>			
Programa de AVD	88%	80%	<b>85%</b>
Programa de psicomotricidad	33%	31%	<b>36%</b>
Laboraterapia	87%	87%	<b>92%</b>
Psicoestimulación en Grandes Dependientes	21%	13%	<b>8%</b>
Paseos con música	94%	88%	<b>94%</b>
<b>Área de animación sociocultural:</b>			
Taller de canto	38%	38%	<b>32%</b>
Actos religiosos	93%	90%	<b>93%</b>
Ludoteca (juegos de mesa, audiovisuales y fiestas)	51%	100%	<b>100%</b>



# Actividad del Centro de Día

## Programa variado

El programa de fiestas y salidas siempre ocupa un papel destacado entre las actividades 'extra' que se desarrollan en el Centro de Día, y 2013 no fue una excepción. La agenda preparada obtuvo una valoración muy positiva.

La excursión más importante, de un día entero, tuvo como destino Zarautz, incluyendo una comida en el Restaurante Hogar Del Jubilado Udaberri, pero también hubo varias salidas de mañana a la Catedral del Buen Pastor, al Paseo de La Concha, a Pasajes San Pedro, Garbera o al museo de Rezola con visita guiada y Taller 'Cuéntame'. Entre las fiestas, un año más destacaron el Carnaval, con el tema 'Eurovisión en las Mercedes', los caldereros o el día de San Sebastián, entre muchas otras.

## Objetivos cumplidos

En 2013 el nivel de ocupación volvió a ser muy elevado, cercana al 100%, destacando la implicación del personal y los voluntarios en su buena y rápida gestión. Su labor también se reflejó en el cumplimiento de los objetivos, obteniendo un balance muy positivo, y favoreciendo el mantenimiento del usuario en su entorno. La continuidad de cuidados y el contacto con las familias fue riguroso, por lo que ayudó a prevenir y solucionar los diferentes problemas de dependencia que se pudieran plantear, así como a mejorar la carga del cuidador. Todo ello contribuyó a mejorar la calidad de vida del usuario y su familia cuidadora.

Los indicadores de 2013 arrojaron un resultado muy positivo, continuando con tendencia alta. Se gestionaron 22 Observaciones/No conformidades (6 de 2011, 4 de 2012 y 12 de 2013) todas ellas Menores y ya controladas. Destacó por tanto la ausencia de No conformidades Mayores.

Además se contabilizaron un total de 80 comunicaciones: 15 Quejas-reclamaciones, 29 Sugerencias, 6 Incidencias y 31 Agradecimientos. Todas se gestionaron satisfactoriamente.



ÍNDICES DE SATISFACCIÓN	2011	2012	2013
Información previa	9.08	8.97	<b>9.06</b>
Competencia profesional del personal	9.33	9.35	<b>9.17</b>
Trato y actitud del profesional	9.47	9.57	<b>9.28</b>
Respeto a la intimidad	9.35	9.48	<b>9.34</b>
Cuidado de la higiene personal	9.48	9.32	<b>9.09</b>
Actividades programadas	9.24	9.24	<b>9.01</b>
Cuidados básicos de enfermería	9.38	9.40	<b>9.32</b>
Servicio de fisioterapia	9.66	9.47	<b>9.32</b>
Servicio de alimentación	9.22	8.77	<b>8.72</b>
Cuidado de la ropa	9.08	9.16	<b>8.90</b>
Servicio de peluquería	9.35	9.17	<b>8.72</b>
Servicio de podología	8.99	8.20	<b>8.87</b>
Limpieza del centro	9.59	9.47	<b>9.42</b>
Servicio de transporte	9.52	9.52	<b>9.16</b>
Opinión sobre el Centro	9.52	9.49	<b>9.24</b>
<b>Satisfacción media</b>	<b>9.35</b>	<b>9.24</b>	<b>9.10</b>



# Actividad del Centro de Día



## Infraestructuras

El pasado año se renovó gran parte del mobiliario (sillas, sillones y mesas), se cambiaron el suelo de la cocina de la Planta 2, las ventanas de la rotonda de la Planta 0 y el suelo del ascensor, y se crearon las mesas individuales. Además se inició el Plan Genérico de Autocontrol en Hostelería, firmando en el proceso de Apoyo el ‘Compromiso con la Seguridad’, y se sustituyó la gran bolsa de basura del vertedero. Asimismo comenzó la implantación de una herramienta informática pionera en la gestión de centros asistenciales.

## Atención a las familias cuidadoras

El 25% de las familias redujeron la sensación de carga de cuidados. En los casos en los que la carga no se aminoró generalmente se apreció un aumento de la dependencia de la persona. Subrayar que el 87% de familiares utilizó la “carta semanal” como medio de comunicación con el Centro y que se realizaron el 100% de los informes de alta y de Respiros, por lo que se cumplió con el traspaso de la información para la continuidad de cuidados en sus residencias y/o domicilios.

ATENCIÓN A FAMILIAS CUIDADORAS	2012	2013
Cuidadores con carga de cuidado	28,09%	24,70%
Cuidadores en los que se redujo la carga	88,89%	33,33%
Reuniones con familias	8	7
Participación en reuniones	27,08%	26,09%
Familias que responden a la carta semanal	87,2%	87,06%
Informes al alta	83,33%	100%
Informe a Respiros	100%	100%



## El Día de las Familias

El Día de las Familias celebrado en octubre tuvo una afluencia de 126 familiares. En total fueron 229 personas congregadas (contando también al personal y voluntariado), logrando un récord de asistencia de entre los más de 20 años en los que se ha celebrado esta jornada, organizada para dar a conocer de primera mano todas las actividades llevadas a cabo durante el año.

# CONVENIO con la Diócesis

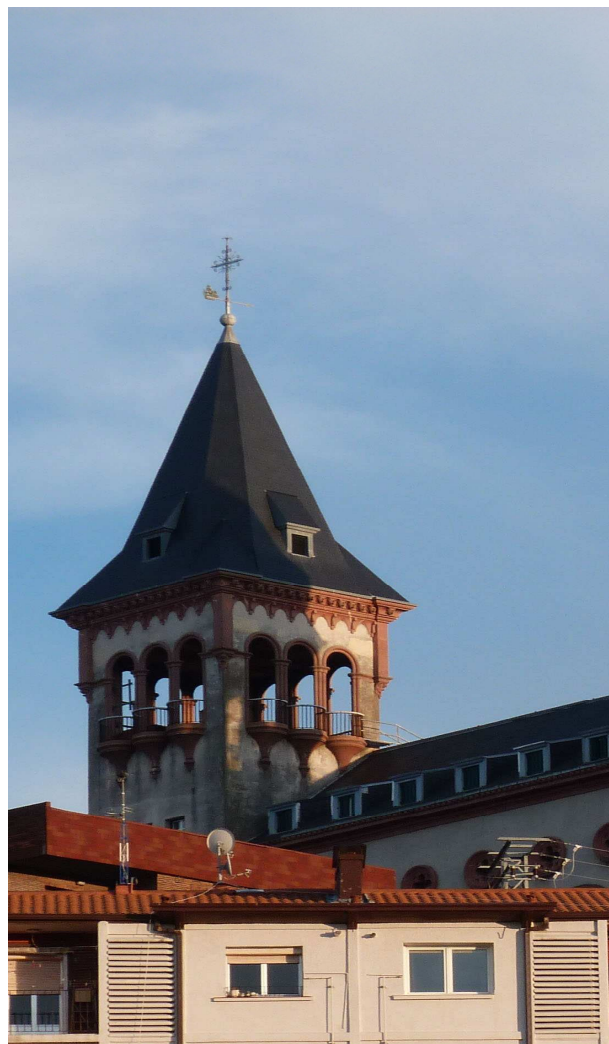
## Asumiendo la gestión del Programa de Atención a Sacerdotes Mayores

**Hurkoa se encarga de gestionar desde el pasado año el Programa de Atención a Sacerdotes Mayores de la Diócesis de San Sebastián mediante un convenio de colaboración con el Obispado**

**H**urkoa asumió en 2013 el Programa de Atención a Sacerdotes Mayores de la Diócesis de San Sebastián, pasando a gestionar la residencia del Seminario y dos viviendas situadas en el centro de Donostia e Irún, dando también apoyo a curas mayores que aún pueden residir en sus domicilios. En total se atiende a alrededor de medio centenar de sacerdotes mayores de 65 años de toda Gipuzkoa, con el reto de mejorar el servicio al mismo tiempo que se reducen los costes.

De esta manera, el reto que se ha marcado Hurkoa es ambicioso: mejorar el sistema de la atención, dotar de mayor calidad el servicio y abaratar los costes mediante una gestión adecuada, ante el encarecimiento registrado en los últimos años en medio de un panorama ensombrecido por la crisis. Para ello, realizó un estudio de los proveedores, ordenando y unificando compras, y reordenó el personal, adecuando puestos. Estas mejoras se están notando poco a poco, haciéndose plausibles a lo largo del presente ejercicio.

En cuanto al incremento de la calidad, si bien los usuarios estaban muy contentos con el cuidado que recibían, Hurkoa abogó por añadir unos servicios de los que no disponían y ahora disponen, como es el caso de la implantación de un programa informático para los residentes (Sigeca), la implantación de un programa de actividades de rehabilitación y ocio para los residentes dependientes, la inclusión de la figura de una enfermera para el control de medicación, de la asistencia sanitaria, etcétera, o la concertación de un servicio de provisión de medicamentos con una farmacia. Mediante este convenio es la farmacia, especializada en este servicio, la que suministra las medicinas ya organizadas en los blister, con lo que no ha lugar a equívocos.





# Convenio con la Diócesis



## Nueva vivienda en Irún

El Programa de Atención a Sacerdotes Mayores cuenta desde el pasado mes de julio con un nuevo centro residencial. Se trata de una vivienda con capacidad para 12 personas situada junto a la Iglesia Nuestra Señora del Juncal en Irún, que ya cuenta con tres residentes, si bien se espera que este número se incremente gradualmente. La idea es que los sacerdotes que residan en las viviendas de la calle Urdaneta y de Irún sean personas autónomas, dejando las instalaciones del Seminario para aquellas que presentan algún grado de dependencia. En las viviendas se ofrecerán algunos de los servicios más básicos de apoyo.



# Nace Hurkoa Zainduz

## Un paso más

para poder seguir dando el mejor servicio

**Con la complicidad de Cáritas y la autorización de la Diputación, la Fundación se divide en dos entidades para asumir nuevas actividades, manteniendo al mismo tiempo la calidad de las que ya venía prestando**

**H**urkoa ha experimentado un importante crecimiento en los últimos años, tanto en plantilla como en número de atendidos. Actualmente tutela a más de medio millar de personas mayores y/o con enfermedad mental, entre tuteladas, defendidas y atendidas, y vela por alrededor de 80 personas mayores frágiles, una cifra que a medio plazo se prevé que crezca bastante. Por su parte, el centro de día roza el lleno y tiene un ritmo de actividad con el que podría tener casi su propia personalidad jurídica, y el programa de atención a sacerdotes mayores atiende ya a 49 personas repartidas en residencias distintas.

Este volumen de actividad alcanzado ha llevado a Hurkoa a separar por un lado la tutela de personas mayores y con enfermedad

mental y la atención a personas mayores frágiles, y por otro la gestión residencial, que abarca al centro de día y el programa de atención a sacerdotes, que a partir de ahora se enmarcarán en una nueva Fundación, Hurkoa Zainduz. Esta medida les permitirá crecer con mayor dinamismo en función de las necesidades y sin interferir entre ellas, al estar separadas, y podrán asumir a medio plazo nuevos servicios para prestar a la sociedad guipuzcoana. Además, podrán centrarse más en sus respectivas áreas, asegurando los niveles de calidad ofrecidos.

### No se notarán los cambios

Los cambios generados por la creación de la nueva Fundación se producirán sobre todo a nivel jurídico, y las personas atendidas no notarán en la práctica del día a día variaciones en el servicio que reciben. La estructura de equipos y procesos se mantiene y la política, misión y valores de las dos fundaciones serán también las mismas. Además, en los estatutos de la nueva Fundación queda recogido que los

miembros del patronato de Hurkoa Zainduz tienen que ser también patronos de Hurkoa, para garantizar que el espíritu con el que nace la nueva entidad comparta la misma ideología.

Si bien a corto plazo los cambios serán mínimos, estos serán más patentes a medio plazo. Se prevé

que para comienzos de 2015 Hurkoa comience a tener un desarrollo mayor y se abra a nuevas actividades. Así, Hurkoa Zainduz podría ofrecer nuevos servicios en el ámbito de las personas con enfermedad mental, algo que se ha planteado en más de una ocasión.

Por su parte, la actividad tutelar, la que mantiene Hurkoa, podrá crecer en otros servicios como el de atención a la fragilidad, que se prevé que adquiera un importante volumen, necesitando trabajadores sociales exclusivos y una estructura propia.





# Cursos de verano

## Atención a personas con enfermedad mental en riesgo de desamparo

Hurkoa abrió la pasada edición de los Cursos de Verano con unas jornadas que tuvieron una gran acogida, organizadas con la colaboración de la Diputación Foral de Gipuzkoa y la asociación Sargi

XXXII  
Cursos de Verano  
Uda Ikastaroak

XXV  
Cursos Europeos  
Europar Ikastaroak



Los Cursos de Verano de la UPV arrancaron fuerte el pasado año, con un programa inaugural que cosechó una alta calificación. El curso sobre *Atención a personas con enfermedad mental en riesgo de desamparo* preparado por Hurkoa congregó a cerca de 120 personas que valoró con nota alta las conferencias planificadas. Esta cifra, que supera ampliamente la media de público que suele haber en los diferentes Cursos, obtuvo aún más valor por el nivel de los asistentes, predominando su carácter profesional y su proximidad

geográfica al ámbito de actuación Hurkoa. El curso fue un espacio de reflexión y trabajo sobre los métodos y recursos de intervención con personas que presentan enfermedad mental y se encuentran en riesgo de desamparo. Se dio a conocer y analizó la realidad que viven estas personas y se exploraron diferentes estrategias para intervenir sobre ellas, especialmente para las situaciones de desamparo, de riesgo de exclusión y de alta probabilidad de ruptura de convivencia en la sociedad, en el seno de las familias, en residencias, etcétera.

# Curso de Verano

## Aceptar al enfermo mental

En la primera de las dos jornadas del Curso tuvo lugar, entre otras, la ponencia protagonizada por Miren Igone Virto y Lourdes Ortigosa, de Sargi, con la temática *El pan de cada día: La visión de los colectivos que conviven con personas con enfermedad mental grave*. Durante su charla quisieron resaltar la importancia de que la sociedad acepte la enfermedad mental para que el futuro sea más fácil para estas personas.

“Ése es el verdadero reto”, aseguraron, ya que “a mayor exclusión, mayor severidad en los problemas de salud mental. Con este rechazo, la persona asume que es peor que los demás y entra en un círculo de cronificación”. Para que esto no sea así, Virto subrayó la importancia de “la prevención para evitar el estigma. Un trabajo que hay que hacer desde la cuna, dando nutrientes a la aceptación e integración desde todos los ámbitos de la sociedad”.

## Exclusión en personas mayores

También suscitó un gran interés la conferencia ofrecida por el director del Departamento de Psicología Clínica de la Universidad Complutense de Madrid, Manuel Muñoz, sobre *Salud Mental y Exclusión Social en Personas Mayores: Situación y posibilidades de Intervención*. Muñoz hizo referencia a los últimos estudios que constatan cómo la exclusión social y el aislamiento pueden producir efectos cognitivos, emocionales, motivacionales y en

el comportamiento en las personas que los sufren.

Así, subrayó las principales alternativas de intervención en este tipo de problemas: la búsqueda activa como estrategia de identificación y enganche de las personas aisladas; la necesidad de contar con profesionales formados en este tipo de estrategias psicológicas; y la colaboración interinstitucional.

## Retos a asumir por la psiquiatría

Una de las ponencias más relevantes fue la del jefe de la Unidad de Gestión Clínica Red de Salud Mental de Bizkaia y presidente de la Federación Española de Asociaciones de Rehabilitación Psicosocial, José Juan Uriarte, quien respondió a la pregunta *¿Qué puede aportar la psiquiatría a las personas con enfermedad mental grave más allá del tratamiento médico?* y enumeró algunos de los retos de futuro marcados en la agenda de los psiquiatras “en





# Cursos de Verano

un contexto de desarrollo aún insuficiente de recursos”. Entre ellos, el principal es el de obtener un mejor conocimiento de los factores biológicos, psicológicos y sociales que subyacen a la enfermedad mental. “Es crucial que se mantenga la inversión en la investigación, no sólo en la básica, sino también en la investigación de resultados y de organización de servicios”, indicó Uriarte. También abogó por el desarrollo de un sistema de atención comunitario, con servicios accesibles, integrales, adaptados a las necesidades de las personas afectadas y orientados a la recuperación.

## Esfuerzo de las AAPP

En la segunda jornada destacó la intervención del Ararteko, Iñigo Lamarka, que presentó su *Estudio sobre la atención de la salud mental en la CAPV: Retos y Oportunidades*. En ese trabajo, la institución del Ararteko reconoce el notable esfuerzo que las administraciones públicas vascas han desarrollado en los últimos años en materia de atención y protección de la salud mental de estos colectivos especialmente vulnerables, y a su vez, pone la atención en aquellas cuestiones que requieren de nuevas iniciativas, mayor desarrollo o mejora.

## Protección jurídica

Por parte de Hurkoa participó su directora adjunta, Andikona Uriarte, con la conferencia *Protección legal versus intervención socio-comunitaria*, en la que expresó que “dentro de la multidimensionalidad de la persona, la protección jurídica es una parte muy importante también”. De este modo, recordó que las personas, sea cual sea su situación de salud o su situación vital, nunca pierden la titularidad de sus derechos y obligaciones.



También explicó que para decidir si se inicia un procedimiento de modificación de la capacidad y se solicita que un juez acuerde un cargo tutelar, hay que valorar la necesidad de tal medida y la mejora que la intervención de un tercero va a suponer en la vida de la persona incapacitada. “Porque no podemos olvidar nunca que los cargos tutelares deben ejercerse siempre en beneficio de la persona incapacitada y que son instrumentos de protección de las personas”, concluyó.



# Red de voluntariado

## La cifra de voluntarios crece y hace crecer a la Fundación

**Uno de los activos fundamentales de Hurkoa, el voluntariado, creció en 2013 hasta alcanzar los 168 colaboradores, 28 más. La gente joven incrementó su participación respecto a ejercicios anteriores**

**E**l voluntariado creció en número y en compromiso durante 2013 en Hurkoa, con más jóvenes que se acercaron con la voluntad de participar en los diferentes programas. El total de voluntarios que participó fue de 168, 28 más que el año anterior. Gracias a su colaboración, se pudo acompañar a los usuarios tanto en actividades de ocio como en situaciones de enfermedad y hospitalización. Cerca del 40% de las consultas médicas que precisaron de acompañante fueron respaldadas por ellos.



Los trabajadores se sintieron apoyados en la responsabilidad de acompañar y hacer un seguimiento personalizado de cada una de las personas atendidas y éstas mostraron su satisfacción por estos acompañamientos.

Desde el equipo responsable se trabajó en la captación, motivación, formación y acompañamiento a los voluntarios, tanto a nivel personal como grupal, y se promovió el liderazgo y la coordinación por grupos según las actividades y zonas.

Entre los grupos de voluntarios consolidados, destaca el de Visitas a Hospitales en Donostia, que se organizó para cubrir casi el total de las hospitalizaciones que se produjeron durante el año, realizando visitas diarias y coordinándose con personal sanitario y los referentes de Hurkoa.

### Inmejorable día en “familia”

El pasado 29 de junio tuvo lugar el tradicional encuentro anual de cierre del curso laboral 2012-2013 con el que Hurkoa agradeció la labor de todas las personas que hacen posible que el proyecto de la Fundación siga creciendo año tras año. En esta ocasión la jornada se desarrolló en Itziar, donde por la mañana se celebró una Eucaristía y los asistentes pudieron dar un paseo guiado, y en Deba, donde compartieron mantel y visitaron la Parroquia y su claustro.





# Red de voluntariado

## Hurkoa crea, junto a otras entidades, la primera red de voluntarios del Alto Deba

**‘Lotune-Debagoiena’ nace de la mano de Hurkoa, Cruz Roja, Nagusilan, San Juan de Dios, Aita Menni y Cáritas con el objetivo de impulsar el voluntariado en la comarca, pudiendo extenderse después a otras zonas**

Ayudadas por la asociación de voluntariado de Gipuzkoa, Gizalde, varias entidades sociales del Territorio crearon en 2013 la primera red de voluntarios del Alto Deba. Formada actualmente por Hurkoa, Cruz Roja, Nagusilan, San Juan de Dios, Aita Menni, y Cáritas, queda abierta a la participación de otras asociaciones o movimientos de voluntariado de la zona, y que en el futuro podría extenderse a otras comarcas.

Los principales objetivos que se persiguen son los siguientes: favorecer el conocimiento mutuo entre las entidades de la comarca que trabajan con voluntarios, potenciar la realización de actividades conjuntas que favorezcan la sensibilización de la población del Alto Deba acerca de la importancia y los valores del voluntariado, y realizar acciones formativas de interés común.

Dado que la acción más significativa de la mayoría de las entidades se centra en la atención y acompañamiento a personas en situación de vulnerabilidad y/o fragilidad, la primera acción for-



mativa programada para el pasado año giró en torno al *Acompañamiento centrado en la persona*, para la que se contó con la participación de Marije Goikoetxea, profesora de Psicología y Bioética en la Universidad de Deusto. Participaron medio centenar de voluntarios y personal responsable de las seis entidades. Este tema se siguió reflexionando y concretando en otro segundo encuentro.

También se impulsó una formación específica para los responsables de la dinamización del voluntariado sobre Dinámica de Grupos. Impartido por Hezkide Eskola, estuvo abierto a otros colectivos que contemplan programas de voluntariado dentro de sus organizaciones. Esta iniciativa contó con la subvención de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Asimismo, las entidades asociadas en Lotune se sumaron, por primera vez bajo esta denominación, al Elkaertasun Eguna que todos los años se celebra en Arrasate. Se trata de un evento sobre sensibilización social ante las necesidades de los que peor lo pasan por diversas razones. Está organizado por varios grupos que trabajan en Cooperación, al que invitan al resto de organizaciones de voluntariado.



# Comunicación Externa

## Acercando Hurkoa a todos los guipuzcoanos

**La comunicación externa tiene como objetivo construir, anticipar y transmitir la imagen de Hurkoa de forma diferenciadora, como elemento tractor de la evolución de la Fundación**

La comunicación es una de las actividades fundamentales que acompañan a cualquier organización en la evolución de sus actividades y de sus proyectos. Hoy no basta con ofrecer un buen producto o servicio, no basta con tener buenos profesionales y una relación fluida con las personas que rodean a la Fundación: es necesario que perciban a Hurkoa como una entidad diferente, única y con la que merece la pena trabajar. Y en ese proceso, la comunicación es un aspecto determinante.

En el caso de Hurkoa, una buena gestión de la comunicación contribuye a reforzar la relación con administraciones, entidades y sociedad en general, incluso, ayuda a la captación de nuevos usuarios y voluntarios.

Los planes de comunicación externa realiza-

dos en 2013 se han cumplido en su práctica totalidad, arrojando un balance positivo, para ir alcanzando poco a poco el objetivo inicial: la percepción de que, efectivamente, Hurkoa es cada vez más conocida en Gipuzkoa, incluso más allá de su ámbito de actividad en el Tercer Sector.

Así, se elaboraron una docena de informaciones concernientes a la actividad de la Fundación, que tuvieron reflejo en la página web, en las redes sociales y en los boletines cuatrimestrales que se envían por correo electrónico a más de 450 destinatarios. De estas doce, cuatro se enviaron expresamente a medios de comunicación guipuzcoanos, dando lugar a un total de 22 apariciones en prensa. Una cifra inferior a la lograda en anteriores años (por tratarse de temas de carácter más comarcal) pero cuyo impacto fue de mayor calidad.



INDICADORES DE COMUNICACIÓN EXTERNA			
	2011	2012	2013
<b>NOTAS DE PRENSA</b>			
Notas de prensa enviadas	3	4	4
Apariciones en prensa	35	36	22
<b>BOLETÍN NEXO</b>			
Destinatarios	355	418	466
<b>PÁGINA WEB</b>			
Número de visitantes	3.259	3.717	4.293
<b>REDES SOCIALES</b>			
"Amigos" de Facebook	100	145	185



# Recursos económicos

## Invertir en Hurkoa es invertir en Gipuzkoa

**D**urante el ejercicio 2013, Hurkoa contó con unos ingresos que ascendieron en todas sus actividades a **2.348.935 €**, y que se desglosan en los cuadros de la derecha.

La **Actividad Tutelar** tuvo un ratio de rentabilidad prácticamente plano, del 0,80%, equilibrando así la balanza de ingresos y gastos.

Por su parte, la **Actividad del Centro de Día** tuvo un ratio de rentabilidad positivo el pasado ejercicio, situándose en el 3,70%.

### Agradecimientos

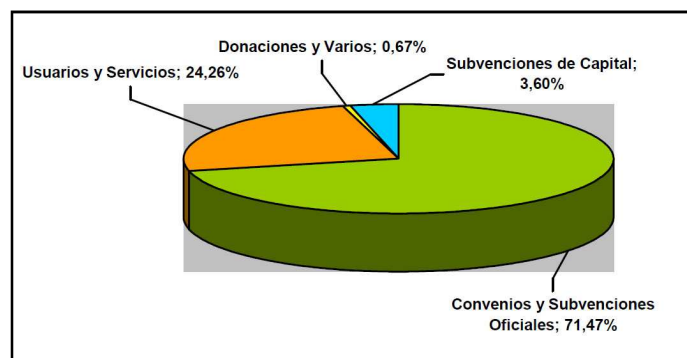
Una año más, en 2013 contamos con el apoyo, tanto económico como en el servicio, del Departamento de Política Social de la Diputación de Gipuzkoa a través del convenio que mantenemos, al cual agradecemos su implicación en este proyecto.

Destacamos asimismo el soporte de los Ayuntamientos de Donostia y Arrasate para la actividad tutelar.

Finalmente, agradecemos el apoyo brindado por la Obra Social de la Caixa.



PROCEDENCIA DE LA FINANCIACIÓN	IMPORTE	%
Convenios y Subvenciones Oficiales	1.678.590 €	<b>71,47%</b>
Usuarios y Servicios	569.881 €	<b>24,26%</b>
Donaciones y Varios	15.845 €	<b>0,67%</b>
Subvenciones de Capital	84.619 €	<b>3,60%</b>



# Misión

## Tutela y atención, la razón de ser de Hurkoa

**H**urkoa 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.

### 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.

### 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.





# Las personas

## Los equipos de Hurkoa, el principal valor de la Fundación

**E**l equipo directivo de Hurkoa está compuesto por José Ignacio del Pozo (Director-Gerente), Nieves Saiz (Directora del Centro de Día), Susana Montesino (Directora del área Tutelar), Hilario Sein (Director del programa de Atención a Sacerdotes Mayores), Evelia Cantera (Directora del programa de Atención a la Fragilidad y Responsable de Voluntariado), Maria Luisa Otaño (Responsable del proceso de Política, Estrategia y Mejora Continua), José Luis Marañón (Responsable del proceso de Gestión del Conocimiento), Andikona Uriarte (Responsable del proceso de Personas) y Leire Yarza (Secretaria Técnica).



### Equipos

El resto de equipos lo conforman 51 personas contratadas directamente por Hurkoa. De ellas, 5 realizan su labor en los **servicios generales** (el director-gerente, la secretaria técnica, la responsable de Personal, la técnico en Calidad y Formación, y el responsable de Comunicación Externa); 24 trabajan en el área del **Centro de Día** (fisioterapeuta, enfermera, trabajadora social, monitoras, auxiliares de clínica, gerocultoras, conductores, cocineras-lavandería, mantenimiento y limpiadoras - además trabajan 5 gerocultoras los fines de semana y festivos, subcontratadas con la empresa Lahar, y el nuevo podólogo subcontratado Julen Albizu-). Finalmente, 22 personas están adscritas al **Área Tutelar**: referentes jurídicos (licenciadas en derecho), referentes sociales (trabajadoras y educadores sociales), referentes administrativos y limpiadoras.

La plantilla también cuenta con un nuevo puesto de Director del programa de Atención a Sacerdotes Mayores, ocupado por Hilario Sein.

#### Junta de Patronato de **Hurkoa**:

- de la Cuesta Arzamendi, José Luis (Presidente)
- Otaño Echaniz, M<sup>a</sup> Luisa (Vicepresidenta)
- Ormazabal Gurrutxaga, Josu Mikel (Tesorero)
- Cantera Salvador, Evelia (Secretaria General)
- Pérez-Mosso Nenninger, Enrique (Vicesecretario General)
- Alberdi Areizaga, Jesús (Vocal incorporado en 2013)
- Álvarez de Arcaya Vitoria, Marta (Vocal)
- Etxaniz Aldazabal, Carmen (Vocal)
- Lafuente Valverde, José Emilio (Vocal)
- Marañón Olarra, José Luis (Vocal)
- Mendizábal Irizar, Juan Kruz (Vocal)
- Morera Pérez, Blanca (Vocal)
- Retegui Ayastuy Xabier (Vocal)
- del Pozo Chico, José Ignacio (Secretario desde diciembre -sin voto-)

#### Junta de Patronato de **Hurkoa Zainduz**:

- Ormazabal Gurrutxaga, Josu Mikel (Presidente)
- de la Cuesta Arzamendi, José Luis (Vocal)
- Otaño Echaniz, M<sup>a</sup> Luisa (Vocal)
- Lafuente Valverde, José Emilio (Vocal)
- Álvarez de Arcaya Vitoria, Marta (Vocal)
- del Pozo Chico, José Ignacio (Secretario -sin voto-)

# Homenaje

## Eskerrik asko, Esperanza eta Julian

**El pasado año se fueron dos de las personas más queridas en Hurkoa, Esperanza Miner y Julián Pérez, dos voluntarios que prestaron su ayuda durante años y dejaron para siempre su huella en la Fundación**



**E**speranza Miner se ofreció a trabajar como voluntaria en el Servicio de Mayores de Cáritas cuando iba a jubilarse, pasando posteriormente a Hurkoa. Su colaboración fue incondicional y permanente, ofreciéndose para realizar gestiones, acompañar a personas mayores, participar en equipo de evaluación y en la Junta de Patronos... Participó en encuentros siempre que su salud u obligaciones familiares se lo permitieron. Siempre transmitió alegría, amistad, confianza. Fue una voluntaria muy profesional, implicada, generosa. Buena compañera y animadora de otras voluntarias.

Julián Pérez fue toda una institución en Hurkoa. En sus años como profesional y como voluntario del Centro de Día se ganó el cariño de todos, en los que se volcó para ayudar en cualquier cosa y en cualquier momento hasta ganarse el apelativo de “Julián para todo”, y “para todos”. Su destreza, su predisposición y amabilidad, que le llevaba a no decir “no” nunca a nada, le hizo convertirse en una persona imprescindible.



\* En coordinación con el Equipo de Pastoraliza, en noviembre se celebró una eucaristía para recordar a las personas tuteladas, voluntarias y familiares de los trabajadores de Hurkoa que fallecieron en 2013.