

CuidAs

GUÍA 4: PUNTOS DE VOZ EN EL CUIDADO



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



Plan de Recuperación,
Transformación y Resiliencia



GOBIERNO DEL
PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE DERECHOS
SOCIALES Y BIENESTAR



CuidAs

GUÍA 4: PUNTOS DE VOZ EN EL CUIDADO

#CuidandoPersonasAcompañandoVidas



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



Plan de Recuperación,
Transformación y Resiliencia



GOBIERNO DEL
PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE DERECHOS
SOCIALES Y BIENESTAR

© Septiembre, 2022

Versión original: Diciembre, 2021.

Elaborada por: Teresa Martínez Rodríguez.

Edita: Consejería de Derechos Sociales y Bienestar del Principado de Asturias.

Diseño y maquetación: Lola G. Zapico.

Depósito legal: AS 02107-2022

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	7
2.	¿QUÉ ES UN PUNTO DE VOZ EN EL CUIDADO?	8
3.	¿CÓMO PARTICIPAR EN LA ESTRATEGIA CuidAs DESDE UN PUNTO DE VOZ EN EL CUIDADO?	9
4.	ALGUNAS RECOMENDACIONES PARA LA CREACIÓN Y BUEN FUNCIONAMIENTO DE UN PUNTO DE VOZ EN EL CUIDADO	10

1. INTRODUCCIÓN

Las actuaciones dirigidas a quienes precisan cuidados deben contar con la participación activa de estos a lo largo de todo el proceso [diseño, desarrollo y evaluación]. Este es el concepto de coparticipación, una de las principales señas de identidad de la Estrategia para la Transformación del modelo de Cuidados de Larga Duración para personas adultas en el Principado de Asturias, CuidAs.

Sin embargo, la participación de los principales protagonistas en el cuidado, es decir las personas que reciben distintos servicios, junto con las familias y los profesionales de atención directa, no es algo sencillo de conseguir. La falta de cultura en participación, los actuales sistemas organizativos de los centros y servicios (muy jerárquicos), la falta de tiempo o recursos, las diversas necesidades de apoyos para conseguir una implicación real, la invisibilidad y pasividad a la que estas personas se han adaptado, son solo algunos de las razones de las dificultades para conseguir dicha participación.

Por ello, alcanzar la condición de “Centro o servicio comprometido con el nuevo modelo de CLD”, una de las modalidades de participación en la Red CuidAs, red de pioneros/as por el cambio en el cuidado de larga duración en Asturias, conlleva la puesta en marcha de lo que se ha denominado “Punto de Voz en el Cuidado”.



2. ¿QUÉ ES UN PUNTO DE VOZ EN EL CUIDADO?

Es un espacio y, a la vez, un instrumento para animar y facilitar la presencia y participación de las personas usuarias y sus familiares, en la Estrategia CuidAs.

Un espacio ideado para que dicha participación se fomente y se produzca en los lugares de cercanía donde las personas conviven y reciben cuidados, es decir, en el propio centro o servicio. Porque se entiende que es allí donde se ha de promover y facilitar la participación de las personas, y en su caso de sus familiares, en relación a las distintas medidas que integran esta Estrategia.

Cabe advertir que los Puntos de Voz en el Cuidado no están pensados para abordar los cometidos que vienen desarrollando las Juntas de Participación de los centros y servicios, órgano que se dirige a tratar asuntos internos referidos a cada servicio. La misión de un Punto de Voz es participar en el diseño, desarrollo y evaluación de las distintas medidas de la Estrategia CuidAs que afectan al conjunto de centros y servicios de Asturias implicados en lograr un nuevo modelo cuidado de larga duración.

Los miembros de la Junta de residentes o de la asociación de familiares del centro (si existe) pueden participar en estos Puntos de Voz en el Cuidado, pero hay que recordar que su cometido es distinto (los Puntos de Voz participan en medidas de la Estrategia CuidAs no tratan asuntos del propio centro). El objetivo es poder escuchar a personas usuarias y a familiares, en relación al tema o medida que se intenta crear o poner en marcha. Por tanto, la opinión no debe limitarse a los representantes fijos del centro o servicio sino promover una escucha más amplia.

Los Puntos de Voz en el Cuidado de un centro o servicio no son espacios pensados para la participación de los y las profesionales. Esto no significa, en absoluto, que el conjunto de profesionales no tenga voz y espacio para participar en la Estrategia CuidAs. Se puede participar en la misma activamente adhiriéndose, a título individual, a la Red para la Transformación de Cuidado de Larga Duración en Asturias (Red CuidAs) en la modalidad de “Aliado@s con el cambio en el CLD”.

3. ¿CÓMO PARTICIPAR EN LA ESTRATEGIA CuidAs DESDE UN PUNTO DE VOZ EN EL CUIDADO?

Un Punto de Voz en el Cuidado permite la participación en la Estrategia CuidAs de distintos modos y asumiendo diversos cometidos:

- a) **Aportando de forma abierta y de modo proactivo al desarrollo de la Estrategia CuidAs y de sus medidas.** Cada Punto de Voz en el Cuidado habilitado puede dirigirse en todo momento a la coordinación de la Red para ofrecer consideraciones sobre la marcha de la Estrategia, realizando tanto sugerencias sobre las medidas en marcha como planteando nuevas propuestas de actuación. La Estrategia CuidAs contempla distintos momentos de evaluación a lo largo de su puesta en marcha en los cuales se ajustarán medidas integrando propuestas nuevas de interés para el propósito de la misma.
- b) **Participando en el codiseño de distintas actuaciones que se vayan poniendo en marcha dentro del conjunto de medidas que integran la Estrategia CuidAs.** Cada Punto de Voz en el Cuidado, si así lo desea, podrá formar parte del grupo de trabajo operativo responsable de una medida (o paquete de medidas) de la Estrategia según la organización que se acuerde en la Red CuidAs desde su grupo motor.
- c) **Realizando aportaciones en consultas de contraste.** En distintos momentos, los distintos grupos de trabajo operativos de la Red, vinculados al desarrollo de medidas concretas de la Estrategia CuidAs, contactarán con los Puntos de Voz en el Cuidado habilitados en la misma para validar el trabajo o propuestas elaboradas por el propio grupo, proponiendo consultas, recogiendo opiniones y apreciaciones que se consideren de interés.
- d) **Participando en las fases de evaluación** previstas a lo largo del desarrollo de la Estrategia CuidAs, la cual nace con una temporalización inicial de seis años (diciembre 2021-diciembre 2027), contemplando diferentes momentos de evaluación por parte de los integrantes de la Red.



4. ALGUNAS RECOMENDACIONES PARA LA CREACIÓN Y BUEN FUNCIONAMIENTO DE UN PUNTO DE VOZ EN EL CUIDADO

Crear un sistema de participación en los centros o servicios para dar voz a los protagonistas del cuidado, como se ha comentado, no es sencillo. Todavía más cuando se buscan opiniones que van más allá del propio recurso y cuando se buscan valoraciones y respuestas que tienen que ver con un cambio global en el cuidado de Asturias.

Por ello, la creación de un Punto de Voz en el Cuidado requiere, en primer lugar, de un absoluto convencimiento por parte del recurso que lo convoca. Dado que estamos en el contexto de centros y servicios pioneros, comprometidos con un nuevo modelo de CLD y que participan voluntariamente, esta disposición está asegurada.

Pero además, el buen funcionamiento de un espacio como este precisa de claridad en sus cometidos y de metodologías operativas que permitan un proceso ágil y ajustado a las posibilidades del recurso y de las personas implicadas.

También es necesario lograr que estos Puntos de Voz transmitan a las personas que en ellos participan que su experiencia es indispensable, que sus opiniones van a ser escuchadas en un proceso más global que trasciende al propio recurso. Es importante compartir e insistir que la voz, la realidad y el conocimiento en primera persona de quienes necesitan apoyos en la vida cotidiana es indispensable para construir itinerarios de cambio en este proceso de transformación de los CLD en Asturias.

A continuación se ofrecen algunas recomendaciones más concretas con la intención de ayudar en este proceso de puesta en marcha de los Puntos de Voz en el Cuidado en los recursos que quieran adherirse a la Red CuidAs en la modalidad de “Centro o servicio comprometido con el nuevo modelo en CLD”.

- a)** Dar a conocer a las personas usuarias, a las familias y también a los y las profesionales, la Estrategia CuidAs. Se recomienda ofrecer de un modo sencillo información sobre las siguientes cuestiones:
- La Estrategia CuidAs. Explicando su propósito, sus áreas, las líneas de acción y las medidas que la integran.
 - La Red CuidAs, las modalidades de participación, cómo el centro o servicio se ha integrado en la misma así como el papel de los Puntos de Voz en el Cuidado en la misma.

- Las diferencias entre la Junta de participación del centro y el Punto de Voz en el Cuidado que se pretende crear.
- b)** Valorar, por parte del centro o servicio, en qué medidas que integran la Estrategia CuidAs se quiere tener una especial participación, así como los posibles modos de hacerlo. Se recomienda ir graduando esta participación y contar con la opinión de las personas usuarias y familias.
- c)** Estimular y facilitar la participación tanto de las personas como de sus familiares, pero entendiendo que son voces complementarias y que la opinión de las personas usuarias no debe ser sustituida por la de las familias. Ambas son importantes y deben ser diferenciadas.
- d)** Ser innovadores y flexibles en cuanto al diseño de la metodología y modo de funcionamiento del Punto de Voz en el Cuidado. Es importante que en cada centro se opte por formatos y metodologías propias, pudiendo estas ser variables según el asunto a tratar, de modo que se adapten a las personas, a los distintos ritmos o momentos, encontrando las dinámicas más óptimas para el centro o servicio.
- e)** No se trata tanto de crear un grupo fijo sino de generar momentos y espacios y metodologías que permitan escuchar la voz de personas usuarias y familias, conocer sus opiniones en relación a distintos cometidos o medidas de la Estrategia CuidAs. Sin embargo, sí puede resultar operativo contar con una composición mínima de participantes fija (por ejemplo, dos personas usuarias, dos familiares) pero intentando siempre convocar a otras muchas más según el asunto que se vaya a tratar.
- f)** El papel de profesionales del centro en los Puntos de Voz para el Cuidado es de facilitación y apoyo a la participación de personas usuarias y familias (organización de la convocatoria, facilitación de apoyos a personas, desarrollo metodológico de las sesiones, documentación de conclusiones, etc.). Es un espacio para recoger la voz de las personas usuarias y familias. Como se ha comentado anteriormente, la voz de los y las profesionales se contempla en la modalidad de “Aliad@s” en el cambio en la Red CuidAs a la que todo profesional puede optar a título individual.
- g)** Ofrecer apoyos diversos y personalizados para que las personas con dificultades cognitivas (discapacidad intelectual, deterioro cognitivo, etc.) puedan ofrecer y compartir también sus opiniones y apreciaciones.
- h)** Contar con un sistema de recogida y documentación de la información de las conclusiones y aportaciones que se recojan en las distintas sesiones, reuniones, foros, etc., que convoque cada Punto de Voz en el Cuidado de cada centro o servicio comprometido con el nuevo modelo de atención.
- i)** Apostar por la utilización de nuevas tecnologías que faciliten un contacto interno ágil del Punto de Voz en el Cuidado creado en el centro o servicio así como con la coordinación de la Red CuidAs.



#CuidandoPersonasAcompañandoVidas



GOBIERNO DEL
PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE DERECHOS
SOCIALES Y BIENESTAR



Plan de Recuperación,
Transformación y Resiliencia



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU