




# INFORME WORKSHOP PHL - Acercamiento al Caso Complejo

DICIEMBRE 2021





Este informe pretende reflejar el trabajo realizado en los workshops realizados los días 21/22 y 25/26 de OCTUBRE de 2021 con diversas organizaciones, públicas y privadas, participantes del proyecto **PASAIA HERRI LAB** y vinculadas a los ámbitos de los Servicios Sociales, el Ámbito Sanitario y la Administración Pública..

En dicho informe se puede encontrar:

- ✓ Descripción de las técnicas utilizadas.
- ✓ Mostrar el valor aportado por cada técnica.
- ✓ Recoger todas las “visiones” posibles de la persona usuaria.

Tanto en la elaboración del presente informe, como en el conjunto de acciones que se han llevado a cabo en las sesiones y a posteriori, **IBERMÁTICA** se compromete a guardar estricta confidencialidad sobre el presente proceso y sobre la información que dispone o pueda disponer del proyecto **PASAIA HERRI LAB** y de las personas y/o organizaciones participantes que han acudido a las sesiones.

# Contenido



## INTRODUCCIÓN

Presentación  
Objetivos  
¿Qué?, ¿Por qué?  
¿Quién?, ¿Con quién?  
¿Cuándo? Y ¿Cómo?



## DINÁMICAS EN LAS SESIONES

*Investigar* - **Arquetipo de Persona** (definición y refinamiento)  
*Investigar* - **Mapa de Empatía**  
*Investigar* - **Point of View**  
*Analizar* - **Customer Journey Map**



## CASOS DE USO

*Arquetipo 1* – **Caso complejo gestionado**  
*Arquetipo 2* – **Posible caso complejo no identificado**

## PUNTOS CLAVE

---



### DOLORES

Dolores identificados



### OPORTUNIDADES DE MEJORA

Acciones de Mejora  
Necesidades  
Ideación



### INSIGHTS

Oportunidades destacadas



# Introducción

# INTRODUCCIÓN

## Presentación

### Un nuevo enfoque

**PASAIA HERRI LAB** es un proyecto innovador enfocado a las necesidades de cierto perfil de personas y por lo tanto se beneficia de procesos que identifiquen a dichas personas usuarias, sus necesidades, conocerlas profundamente e identificar ideas que respondan a dichas necesidades.

Por lo tanto, es de gran interés procesos de innovación como el **Design Thinking**, incluyendo también otros puntos de vista a la hora de resolver los problemas del día a día.

Las dinámicas de Design Thinking y User Experience permiten abordar los proyectos desde un enfoque diferente, involucrando a todo el equipo de innovación en la búsqueda de soluciones mediante el uso de diferentes dinámicas, que basan su efectividad en la fuerza de la creatividad como motor de generación de ideas y en el carácter lúdico de las mismas, para poder mantener un ambiente adecuado.

Para ello se proponen dinámicas para guiar al equipo de innovación por caminos que de otra forma no explorarían, consiguiendo llegar a ideas que desde otro modo de pensamiento no aflorarían.



# INTRODUCCIÓN

## Objetivos

### Un primer acercamiento

Estas sesiones de Design Thinking son un primer acercamiento a la metodología para casi todas las personas participantes del equipo de innovación de estas sesiones, que se plantea con los siguientes objetivos:

- ✓ Reflejar el cambio que supone la metodología en la manera de trabajar.
- ✓ Visualizar algunas de las técnicas Design Thinking.
- ✓ Mostrar la adecuación de las dinámicas en función de los Insights buscados.
- ✓ Experimentar los beneficios del trabajo en grupo, guiados por una persona facilitadora.
- ✓ Conocer las posibilidades del Design Thinking y el User Experience tanto en investigación como en ideación futura.



# INTRODUCCIÓN

## Este documento

Este documento es el resultado de las dos sesiones de Design Thinking mantenidas con personas participantes de organizaciones involucradas en el actual proyecto Pasia Herri Lab.

En dicho documento se han recogido:

- ✓ **Información de las sesiones:** objetivos, participantes, personas facilitadoras, planificación, entorno...
- ✓ Descripción de las **dinámicas utilizadas** y su resultado en las sesiones
- ✓ Recoger todas las **aportaciones de todas y cada una de las personas participantes**, dando voz a todas las visiones posibles.
- ✓ Mostrar el **valor aportado por cada dinámica** realizada, recogiendo el resultado (a modo de acta) de todas las dinámicas realizadas por el equipo.
- ✓ **Labor de consultoría** realizada a posteriori por las personas facilitadoras de cara a aportar más valor a las personas destinatarias de la devolución de este informe.



Se ha indicado con esta imagen, dentro de este documento, aquellos contenidos que por su relevancia en relación al reto, por su elaboración posterior o por su importancia de cara a los pasos futuros... deben de ser tenidos muy en cuenta.

# INTRODUCCIÓN

## ¿Qué? y ¿Por qué?

IZFE y Adinberri habían puesto en conocimiento del equipo de Design Thinking de Ibermática el interés específico en investigar y analizar durante las sesiones de Design Thinking el perfil y necesidades del **Caso Complejo y su conocimiento de 360º**. Para ello se definen dos equipos de innovación heterogéneos involucrando a organizaciones con amplio conocimiento.

Por ello, se propone a ambos equipos de innovación el siguiente **reto inicial**:

**LO QUE QUIERO CONSEGUIR ES...**

**... MEJORAR EL ITINERARIO DE ATENCIÓN AL PACIENTE COMPLEJO,  
COMBINANDO SERVICIOS ACTUALES Y FUTUROS**

De esta manera, la mayoría de las dinámicas de trabajo estuvieron orientadas a la investigación de **las personas usuarias clave**, en los que poder descubrir **insights reveladores**: problemas, necesidades... “dolores” .

# INTRODUCCIÓN

## ¿Quién? y ¿Con quien?

### Equipos multidisciplinares

Se formaron 2 equipos de investigación de trabajo en paralelo. Cada uno de ellos estuvo formado por 8-10 personas pertenecientes a diferentes ámbitos de los Servicios Sociales, ámbito sanitario y Administración Pública. Y todos ellos involucrados, en mayor o menor medida, en el proyecto Pasaia Herri Lab.

**Bakarne Etxebarria** - Hurkoa Fundazioa (Hauskor)

**Nerea Etxaniz** - Fundacion Matia (Etxean-Bizi)

**Martín Garmendía** - Fundacion Matia (Etxean-Bizi)

**Iñigo Kortabitarte** - OK en Casa

**Belén Zubia** - Pasaia (PHL)

**Amaia Mardaras** - Dpto Políticas Sociales (PHL)

**Maidar Aristizabal** - Dpto Políticas Sociales (PHL)

**Xanti Moriones** - Dpto Políticas Sociales (PHL)

**Rakel San Sebastián** - Adinberri (PHL)

**Eduardo Carrasco** - IZFE (PHL)

**Nerea Etxaniz** - Fundacion Matia (Etxean-Bizi)

**Martín Garmendía** - Fundacion Matia (Etxean-Bizi)

**Nerea Lasa** - Pasaia (PHL)

**Arantza Ayarza** - Dpto Políticas Sociales (PHL)

**Aitziber Idiazabal** - Dpto Políticas Sociales (PHL)

**Naia Galán** - Dpto Políticas Sociales (PHL)

**Naiara Gil** - Dpto Políticas Sociales (PHL)

**Garbiñe Saizar** - Dpto Políticas Sociales (PHL)

**Jokin Altuna** - Dpto Políticas Sociales (PHL)

**Xanti Moriones** - Dpto Políticas Sociales (PHL)

**Ainhoa Becerra** - Adinberri (PHL)

**Rakel San Sebastián** - Adinberri (PHL)

El equipo de investigación fue apoyado por dos personas facilitadoras de Ibermática.

# INTRODUCCIÓN

## ¿Quién? y ¿Con quien?



Sesión 1

# INTRODUCCIÓN

## ¿Quién? y ¿Con quien?



Sesión 2

# INTRODUCCIÓN

## ¿Cuándo? ¿Dónde?

Las sesiones tuvieron lugar de forma presencial en **instalaciones de Adinberri**.

Se realizaron 2 workshops con dos sesiones cada uno: el primer workshop los días 21 y 22 de octubre. El segundo los días 25 y 26 de octubre de 2021. Las sesiones tuvieron una duración de 4 horas diarias.

Se prepararon una serie de dinámicas con el siguiente guión:





## Dinámicas realizadas

# ARQUETIPO DE PERSONA

## Explicación de dinámica

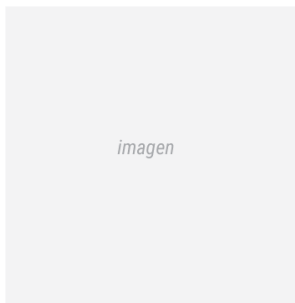
Se distribuye al equipo de innovación en dos grupos. Cada grupo realiza un arquetipo acerca de un caso complejo, lo más detallado y rico posible.

Se crean dos personas imaginarias y se intenta dar respuesta, de forma empática, a una serie de preguntas planteadas que nos ayudan a definir a cada persona usuaria potencial.

**El arquetipo de la persona nos sirve para entender mejor las necesidades y expectativas a abordar para el grupo de personas a las que representa el arquetipo.**

### PERSONA Entender las necesidades del usuario

userEXPERIENCE

 <i>imagen</i>	<b>Descripción</b>	<b>Personalidad</b>
	.....	Extrovert <input type="checkbox"/> Introvert <input type="checkbox"/>
	.....	Sensing <input type="checkbox"/> Intuition <input type="checkbox"/>
	.....	thinking <input type="checkbox"/> Feeling <input type="checkbox"/>
	<b>Retos</b>	Judging <input type="checkbox"/> Perceiving <input type="checkbox"/>
Nombre	.....	<b>Tecnología</b>
Edad	.....	IT and internet <input type="checkbox"/>
Años de experiencia	.....	Software <input type="checkbox"/>
	<b>Frustraciones</b>	Mobile App <input type="checkbox"/>
	.....	Social Networks <input type="checkbox"/>
	.....	<b>Motivadores</b>
		Miedo <input type="checkbox"/>
		Logros <input type="checkbox"/>
		Social <input type="checkbox"/>

Ibermática Digital

# MAPA DE EMPATÍA

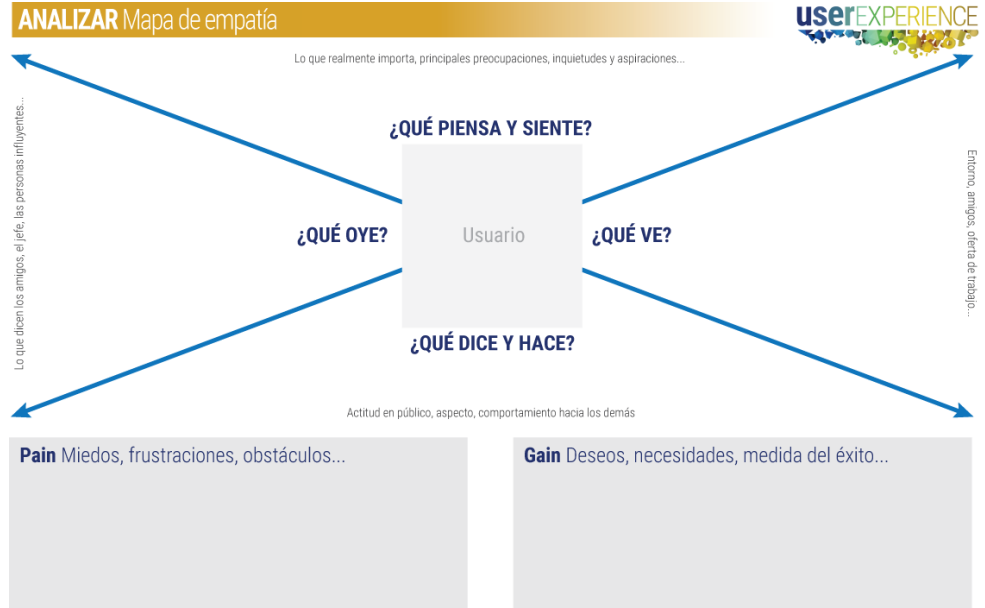
## Explicación de dinámica

Representamos el contexto (interno y externo) de las dos personas usuarias que hemos identificado (Pepita y Manuel) y los inputs que cada uno de ellos recibe y que genera.

Partimos del arquetipo de las 2 personas elegidas (caso complejo ya gestionado y posible caso complejo no identificado), realizando un ejercicio de empatía, para intentar descubrir sus miedos, lo que piensa, lo que dice su entorno, lo que oye esa persona.

En definitiva, nos **ponemos "en la piel de esa persona"** para entender mejor sus emociones.

**Obtenemos una aproximación más fidedigna de la persona que estamos representando.**



# PoV (Point of View)

## Explicación de dinámica

Por cada arquetipo que estamos trabajando realizamos una observación y reflexión sobre sus necesidades. Nos sirve para **focalizar en necesidades que hemos identificado en dinámicas anteriores** (en este caso, arquetipo de persona y mapa de empatía).

Se realizan “n” instancias, con el formato:

- usuario (nuestro arquetipo)
- necesidad del usuario (¿qué hemos identificado que puede necesitar?)
- Insight sorprendente (¿de qué nos hemos dado cuenta?, ¿qué hemos concluido sobre su necesidad/ dolor?)

**Identificamos las necesidades concretas que tiene un arquetipo, junto con un insight que lo apoya y justifica.**

OBSERVAR Point of view

userEXPERIENCE



Ibermática Digital

# USER JOURNEY MAP

## Explicación de dinámica

Representamos el "viaje" de la persona usuaria, con los **grandes hitos**, y el análisis con los puntos de contacto (**puntos tácticos**) que se van encontrando con nuestro producto/ servicio/ web.

Recreamos el mapa de tareas que la persona usuaria realiza en su día cotidiano analizando los puntos de tangencia donde nuestro producto/ servicio/ web es importante.

**Obtenemos una visión del contexto donde la persona usuaria utilizará cada funcionalidad de nuestro producto y cómo se sentirá al hacerlo.**

### JOURNEY MAP El viaje del usuario

userEXPERIENCE

Story board

Objetivos del cliente

Punto tácticos y respuesta emocional

Experiencia del cliente



Ideas de mejora (recomendaciones)

Ibermática digital

## ARQUETIPO DE PERSONA

Antes de nada... definamos “Caso complejo”

**Persona/s en una situación socio-familiar y/o sanitaria inestable, impredecible o intensa con capacidad de autonomía personal limitada para organizar sus planes de vida/ cuidados para obtener calidad de vida y bienestar.**

**Causada por diferentes factores, aislados o en combinación, como: dependencia, enfermedad, red de apoyo insuficiente o no adecuada, aislamiento, condiciones de entorno limitantes, que requieren de una serie de servicios sociales y sanitarios.**



**Arquetipo 1: PEPITA**  
**(caso complejo ya gestionado)**



# ARQUETIPO DE PERSONA

## Arquetipo 1: Pepita (caso complejo gestionado)



**Mujer. 91 años. Persona dentro del proceso. 2 años en situación de complejidad.**

### Descripción

- ✓ Deterioro cognitivo leve - moderado.
- ✓ Ha sido una mujer muy activa y creativa, con inquietudes.
- ✓ Hijo conviviente con problemas graves de salud mental (esquizofrenia) controlado.
- ✓ Red social de apoyo ahora escasa.
- ✓ Sin capacidad o con limitación para organizar su red de servicios.
- ✓ Problemas de movilidad. En domicilio: andador. En exterior: silla de ruedas.
- ✓ No dispone del servicio de atención domiciliaria ni de atención sanitaria mensual con su médico de cabecera.
- ✓ Sí dispone de PEAP, voluntaria de visita, ayuda/ acompañamiento de Hauskor, tele-laguntza, ayudas técnicas.

# ARQUETIPO DE PERSONA

## Arquetipo 1: Pepita (caso complejo gestionado)



**Mujer. 91 años. Persona dentro del proceso. 2 años en situación de complejidad.**

### Retos

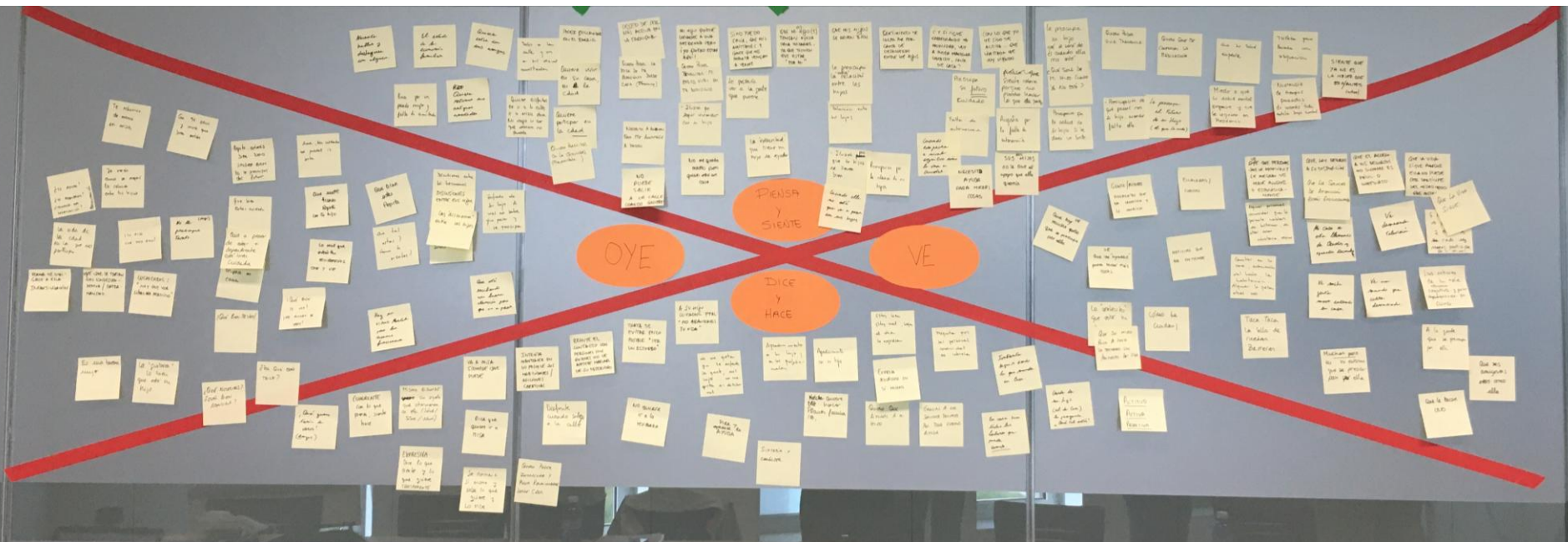
- ✓ Servicio para atender sus necesidades de vida diarias.
- ✓ Atención y mantenimiento en el domicilio.
- ✓ Seguimiento de medicación, por iniciativa del familiar, no está programado desde salud.
- ✓ Capacitación del hijo. Reconocimiento de cuidados (Hauskor apoya en lo trámites de gestión).
- ✓ Autonomía: barreras arquitectónicas con ayudas técnicas cubiertas.
- ✓ Tele-asistencia

### Frustraciones

- ✓ Falta de autonomía: poder salir más a la calle e ir a misa
- ✓ Clima familiar en proceso de mejoría

# MAPA DE EMPATÍA

## Arquetipo 1: Pepita (caso complejo gestionado)



# MAPA DE EMPATÍA

## Arquetipo 1: Pepita (caso complejo gestionado)

### PIENSA Y SIENTE



- ✓ Con lo que yo he sido de **activa**... qué limitada me estoy viendo
- ✓ Siente que ya no es la mujer que era antes (de activa)
- ✓ Miedo a que su salud mental **empeore** y que le ingresen en una residencia
- ✓ Que su salud empeore
- ✓ ¿Y si sigue empeorando mi movilidad, voy a poder mantener contacto, salir de casa?
- ✓ Preocupada por su futuro
- ✓ Cuando empeore a nivel cognitivo cómo la van a cuidar

- ✓ Falta de **autonomía**
- ✓ Angustia por la falta de autonomía
- ✓ Siente rabia porque no puede hacer lo que ella quiere
- ✓ Necesita ayuda para muchas cosas
- ✓ No puede salir a la calle cuando quiere
- ✓ Le preocupa el futuro de su **hijo cuidador**
- ✓ Preocupación de qué pasará con su hijo cuando falte ella
- ✓ Preocupación por la salud de su hijo. Si le da un brote...
- ✓ Le preocupa su hijo, que será de él cuando ella no esté
- ✓ ¿Qué será de mi hijo cuando yo no esté?
- ✓ La “voluntad” que tiene su hijo de ayudar
- ✓ Que mis hijos tengan ayuda para cuidarme, ya que tienen que estar “por mi”
- ✓ Relación entre **sus hijos**
- ✓ Preocupación por la relación de mis hijos
- ✓ Sentimiento de culpa por ser causa de **desacuerdo entre los hijos**
- ✓ Sus dos hijos no le dan el apoyo que ella querría
- ✓ Que mis hijos se lleven bien
- ✓ Le preocupa la “mala” relación entre los hijos
- ✓ Cuando ella no esté que va a pasar con sus hijos
- ✓ Ilusión porque los hijos se lleven bien

# MAPA DE EMPATÍA

## Arquetipo 1: Pepita (caso complejo gestionado)

### PIENSA Y SIENTE (cont.)



- ✓ **Nostalgia** de tiempos pasados : de cuando “todo” estaba bajo control
- ✓ Tristeza pero llevada con resignación
- ✓ Pena por un pasado mejor y falta de amistades
  
- ✓ Quiero poder finalizar mi etapa vital en mi **domicilio**
- ✓ Mi hijo quiere llevarme a una residencia pero yo quiero estar aquí!
- ✓ Ilusión por seguir viviendo con su hijo
- ✓ No me queda mucho pero quiero estar en casa

- ✓ Quiere vivir en su casa, en la **comunidad**
- ✓ Quiere participar en la comunidad
- ✓ Quiere participar en la comunidad (misa, amistades)
- ✓ Quiero poder ver la misa de mi parroquia desde casa (streaming)
- ✓ Deseo ser más activa en la parroquia
  
- ✓ Quiere estar con sus **amigos**
- ✓ Quiere retomar sus antiguas amistades
- ✓ Quiere disfrutar de ir a la calle, a ir a misa ahora, no vaya a ser que mañana no pueda
- ✓ Salir a la calle y ver a sus amistades
- ✓ Poder socializar en el barrio
- ✓ Le gustaría ver a la gente que quiere
- ✓ Si no puedo salir, que mis amistades y gente que me importa vengan a verme
  
- ✓ **Necesita** hablar y desahogarse con alguien
- ✓ Necesito a alguien que me acompañe a pasear
- ✓ **Quiero** poder vivir tranquila
- ✓ Quiero que me controlen la medicación
  
- ✓ Estado de la economía familiar

# MAPA DE EMPATÍA

## Arquetipo 1: Pepita (caso complejo gestionado)



DICE Y  
HACE

- ✓ Actitud **activa** y proactiva
- ✓ Quiere hacer planes familiares
- ✓ Pregunta por las personas conocidas, se interesa
- ✓ Trata de evitar en lo posible “ser un estrobo”
- ✓ Intenta mantener en lo posible sus habilidades/ aficiones creativas
- ✓ Disfruta cuando sale a la calle
- ✓ Va a misa siempre que puede
- ✓ Dice que quiere ir a misa
  
- ✓ “**Gracias** a los servicios sociales por toda vuestra ayuda”
- ✓ Agradecimiento con su hijo
- ✓ Agradecimiento a su hijo y a los profesionales
- ✓ Pide y agradece la ayuda

- ✓ “Qué ganas tenía de veros!”
  
- ✓ Intenta seguir siendo la que manda en **casa**
- ✓ En casa hace todas las labores que puede (comida)
- ✓ No quiere ir a la residencia
- ✓ “Quiero poder interactuar y poder relacionarme desde casa”
  
- ✓ Cuida de su **hijo** (el de casa) y le pregunta “¿Qué tal estás?”
- ✓ “Quiero que ayudéis a mi hijo”
- ✓ A su hijo, cuidador principal: “No abandones tu vida”
  
- ✓ Se **conoce** a sí misma. Sabe lo que quiere y lo pide
- ✓ Coherente con lo que piensa, siente y hace
- ✓ “Estoy bien”, “Estoy mal”... según el día. Lo expresa
- ✓ Expresa seguridad en sí misma
- ✓ Simpatía y carácter
- ✓ Expresiva: dice lo que siente y lo que quiere. Transparente
- ✓ Mismo discurso con aquellos que intervienen con ella (salud, servicios sociales y voluntariado)
  
- ✓ “No me gusta que se enfade la gente, mis hijos... no me gustan las discusiones”
- ✓ Rehúye el contacto con personas con quienes no le apetece hablar de su deterioro

# MAPA DE EMPATÍA

## Arquetipo 1: Pepita (caso complejo gestionado)

VE



- ✓ Con “ayudas” puede hacer más cosas
- ✓ Cambios en su casa, adecuación del baño, la habitación... algunas le gustan, otras no
- ✓ Taca-taca, silla de ruedas... barreras
- ✓ Escaleras y cuevas
- ✓ Hay recursos a su disposición
  
- ✓ Ve mucha gente nueva entrando en su **casa**
- ✓ Mi casa se está llenando de trastos y aparatos tecnológicos
- ✓ El acceso a los recursos no siempre es fácil o inmediato
  
- ✓ Los **servicios** de atención están evolucionando

- ✓ La gente que se **preocupa** por ella
- ✓ Hoy mucha gente se preocupa por ella
- ✓ Gente/ actores diferentes que no conoce y le sonrían
- ✓ “Cómo me cuidan!”
- ✓ Personas que le aprecian y se alegran de verla aunque más esporádicamente
- ✓ Algunas personas conocidas que le permite hablar de sus historias, de otras cosas (voluntarios, vecinos...)
- ✓ Muchas personas en su entorno se preocupan por ella
- ✓ Le hacen caso
  
- ✓ Que su **hijo**, poco a poco, va teniendo un proyecto de vida
- ✓ Lo “contento” que está su hijo
  
- ✓ Ve demasiada **televisión**
- ✓ Las noticias de la televisión: información negativa y poco esperanzada por COVID
- ✓ Noticias que no entiende
- ✓ Ve un mundo que corre demasiado
  
- ✓ La **vida** sigue
- ✓ La vida sigue aunque ella no puede ser participe del mismo modo que antes
- ✓ La vida va pasando y ella es cada vez menos participe de la misma
  
- ✓ Sus **amigas** están como ella

# MAPA DE EMPATÍA

## Arquetipo 1: Pepita (caso complejo gestionado)



- ✓ Discusiones entre los **hermanos**
- ✓ Enfado de su hijo. A veces no sabe que pasa y se preocupa
- ✓ Las “discusiones” entre los hijos
- ✓ Discusiones entre sus hijos
- ✓ Ya verás cómo se mejora la relación entre tus hijos
  
- ✓ Qué suerte tienes, Pepita, con tu **hijo**
- ✓ Tu hijo está muy bien!
- ✓ Qué bien estás cuidada!
- ✓ A pesar de estar más dependiente, está bien cuidada
- ✓ La guitarra... lo bien que está su hijo

- ✓ Qué **bien** estás, Pepita!
- ✓ Qué bien te veo!
- ✓ Qué bien te veo! Me alegro de verte!
- ✓ Con 91 años y mira que bien estás!
- ✓ Es una buena mujer
  
- ✓ Pepita, estarás bien. Todos saldrá bien. No te **preocupes** del futuro
- ✓ ¿Qué tal estás? ¿Cómo te sientes?
- ✓ ¿Te ayudo? ¿Te acompaño? ¿Tomaste la medicación?
- ✓ ¿Qué necesitas? ¿Estás bien atendida?
- ✓ ¿Por qué estás triste?
- ✓ Ama, ten cuidado, no puedes ir sola
- ✓ No te preocupes tanto (hijo)
- ✓ Tranquila, ya vamos a ver cómo solucionarlo
- ✓ Mantente ocupada en casa
  
- ✓ Te echamos de menos en misa
- ✓ La vida de la comunidad en la que no participa
  
- ✓ Lo mal que están las residencias
- ✓ Hay un virus mortal pero las vacunas funcionan
  
- ✓ Cuchicheos: “hay que ver cómo ha perdido”
- ✓ Está recibiendo una buena atención pero va a peor
- ✓ Infantilización: formas de dirigirse a ella
- ✓ Le tratan con condescendencia/ paternalismo

# DOLORES ARQUETIPO 1

## Dolores de Pepita



## “Dolores” Pepita

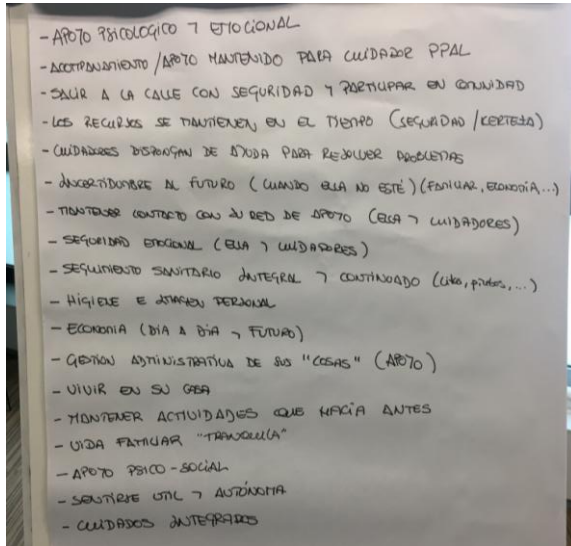
- ✓ Preocupación y miedo porque su **situación empeore a futuro** (salud, autonomía, cuidados, economía...).
- ✓ **Nostalgia de su vida pasada:** actividades, contacto social...
- ✓ Preocupación por su **falta de autonomía:** de movilidad, de controlar su medicación...
- ✓ **Preocupación por su entorno** más inmediato: dedicación actual del familiar cuidador y su situación futura, posibles conflictos derivados de su situación de dependencia...
- ✓ Deseo de **mantenerse en su domicilio** realizando labores y auto-cuidado y rechaza la asistencia residencial
- ✓ **Menor participación en la comunidad:** amistades, aficiones, misa en su parroquia...
- ✓ Echar de menos sus **relaciones sociales**, tener contacto con sus amistades y participar en la comunidad.
- ✓ **Frustración** por ser activa mental y socialmente pero verse limitada para ello.
- ✓ **Agradecida** por la ayuda que le prestan: ayudas materiales, cuidador/a, entorno familiar, comunidad, servicios sociales, etc...
- ✓ Ve con tristeza como hay más **ayudas materiales en casa** para ella, personas nuevas que entran en su casa... le genera inquietud.
- ✓ **Infantilización** a la hora de dirigirse a ella o a la hora de tomar decisiones.
- ✓ Escucha y ve **noticias negativas**, que no entiende y no llega a comprender cómo le puede afectar a ella.

# POINT OF VIEW - NECESIDADES

## Arquetipo 1: Pepita (caso complejo gestionado)

Tras haber empatizado en la dinámica anterior con Pepita, en esta dinámica se identifican aquellas necesidades que se han hecho evidentes en lo que “piensa, siente, dice y hace”.

Para este caso en concreto, las necesidades detectadas por el equipo de innovación son las siguientes:



- ✓ *Apoyo psicológico y emocional*
- ✓ *Acompañamiento y apoyo mantenido para el cuidador principal*
- ✓ *Salir a la calle con seguridad y participar en la comunidad*
- ✓ *Los recursos se mantienen en el tiempo (seguridad y certeza)*
- ✓ *Los cuidadores dispongan de ayuda para resolver problemas*
- ✓ *Incertidumbre a futuro (cuando ella no esté) (familiar, economía...)*
- ✓ *Mantener contacto con su red de apoyo (ella y cuidadore/as)*
- ✓ *Seguridad emocional (ella y cuidadore/as)*
- ✓ *Seguimiento sanitario integral y continuado (citas, pruebas...)*
- ✓ *Higiene e imagen personal*
- ✓ *Economía (día a día y futuro)*
- ✓ *Apoyo en la gestión administrativa de sus “cosas”*
- ✓ *Vivir en su casa*
- ✓ *Mantener las actividades que hacía antes*
- ✓ *Vida familiar “tranquila”*
- ✓ *Apoyo psico-social*
- ✓ *Sentirse útil y autónoma*
- ✓ *Cuidados integrados*

**Estas necesidades deberían ser tenidas en cuenta** y realizar una reflexión individual de cada una de ellas para aliviarlas. Pueden ayudar a reflexionar sobre **cómo se quiere mejorar la gestión actual del caso complejo en el futuro y qué recursos se necesitan para ello.**

# USER JOURNEY MAP

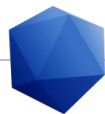
## Arquetipo 1: Pepita (caso complejo gestionado)

### Definición de caso de uso

- ✓ En este caso (Arquetipo 1: Pepita) se define un caso de uso de una persona que **ya está identificada previamente como caso complejo** y que tiene a su disposición y disfruta actualmente de servicios asistenciales, de salud y de comunidad.
- ✓ No sólo se tiene en cuenta a la persona susceptible de ser catalogada como caso complejo sino también a su entorno más inmediato, **persona cuidadora**.
- ✓ La reflexión de este caso de uso ha permitido un foro entre diferentes agentes donde se ha puesto de manifiesto las aportaciones que cada agente realiza a un caso complejo desde diferentes visiones e intervenciones. A resaltar: las personas asistentes manifiestan **haber comprendido mejor la aportación de los otros** y haber aprendido mucho sobre la singularidad del caso complejo.
- ✓ Se identifican a los **servicios sociales de base como la figura con mayor conocimiento del caso complejo**, así como la que mayor visión tiene de cada expediente y mayor cantidad de mejoras puede identificar en su gestión.
- ✓ Se identifican **3 escenarios** en el caso de uso del arquetipo 1 pero se indica que dichos escenarios son **susceptibles de repetirse y/o ejecutarse más de una vez** en cada expediente, según la evolución y las necesidades del caso complejo en cuestión.
- ✓ Es importante destacar las **acciones de mejora** que los agentes han identificado en cada escenario del caso de uso (junto con la ideación realizada en este caso). Algunas tienen que ver con acciones tecnológicas y otras a nivel procedimental.
- ✓ Se ha tenido en cuenta a la **persona usuaria y sus necesidades** pero en algunos momentos de la reflexión las **necesidades de la red de agentes** que intervienen han salido a la luz. Siendo la intervención tan cercana al caso complejo se han tenido en cuenta porque su mejora redundaría significativamente en la mejor gestión del caso complejo de la persona usuaria.

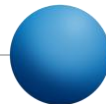
# USER JOURNEY MAP

## Arquetipo 1: Pepita (caso complejo gestionado)



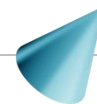
**ESCENARIO 1**

**IDENTIFICACIÓN DEL CASO**



**ESCENARIO 2**

**ELABORAR EL PLAN DE ATENCIÓN Y VIDA**



**ESCENARIO 3**

**INTERVENCIÓN**

# USER JOURNEY MAP

## Arquetipo 1: Pepita (caso complejo gestionado)



### ESCENARIO 1/3 - IDENTIFICACIÓN DEL CASO

Objetivos	Puntos tácticos	Actores
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Atender a empeoramiento de la situación</li><li>✓ Recoger información, información del entorno</li><li>✓ Conseguir informes varios</li><li>✓ Conocimiento del proceso y recursos</li><li>✓ Tramitar valoración de dependencia (nueva o renovación/ revisión)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Gizarte.net</li><li>✓ Extranet</li><li>✓ Visita a domicilio (valoración)</li><li>✓ Valoración en domicilio (Matia Fundazioa)</li><li>✓ Herramienta de cribado (sospecha) (Matia Fundazioa)</li><li>✓ Datos Osakidetza</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Hijo (inicial el expediente)</li><li>✓ Servicios Sociales (Trabajador/a Social de base)</li><li>✓ Diputación Foral de Gipuzkoa</li><li>✓ Osakidetza</li></ul>

#### IDEAS DE MEJORA

- ✓ Datos sanitarios aportados por propietario (Osakidetza)
- ✓ Unificar herramientas
- ✓ Conocer más al usuario. La tecnología evita el contacto personal
- ✓ Más tiempo para visitas a domicilio
- ✓ Reflexionar sobre la automatización de ciertas comunicaciones en familia
- ✓ Herramientas informáticas que reflejen a la persona “como es”. Herramienta amigable (humanizadora)
- ✓ Diagnóstico inicial (8 líneas) en la solicitud

# USER JOURNEY MAP

## Arquetipo 1: Pepita (caso complejo gestionado)



### ESCENARIO 2/3 – ELABORAR EL PLAN DE ATENCIÓN Y VIDA

#### Objetivos

- ✓ Definir las intervenciones
- ✓ Consultar y coordinar los recursos disponibles
- ✓ Definir los servicios

#### Puntos tácticos

- ✓ Acuerdo con la persona usuaria

#### Actores

- ✓ Hijo
- ✓ Persona usuaria
- ✓ Servicios Sociales (Trabajador/a Social de base)

#### IDEAS DE MEJORA

- ✓ Propuesta inicial
- ✓ Documentos fáciles y útiles
- ✓ Reflexionar sobre las plantillas
- ✓ Ámbitos

# USER JOURNEY MAP

## Arquetipo 1: Pepita (caso complejo gestionado)



### ESCENARIO 3/3 - INTERVENCIÓN

#### Objetivos

- ✓ Mejorar calidad de vida
- ✓ Atención personal
- ✓ Mantenimiento en domicilio
- ✓ Mejorar habilidades del familiar
- ✓ Seguimiento de la situación

#### Puntos tácticos

- ✓ Termómetro social
- ✓ OK en casa
- ✓ Ayudas técnicas

#### Actores

- ✓ Persona usuaria
- ✓ Familia
- ✓ Hauskor/ Adinkide
- ✓ Osakidetza
- ✓ Comunidad
- ✓ Auxiliar/ PEAP

#### IDEAS DE MEJORA

- ✓ Identificar información/ valor de cada agente
- ✓ Identificación de la información necesaria por agente
- ✓ Recoger información del familiar
- ✓ Coordinar y centralizar agentes
- ✓ Plataforma de comunicación
- ✓ Analizar para prevenir y anticipar
- ✓ Medir cuantitativamente
- ✓ Mirada integral
- ✓ Mayor implicación de Osakidetza
- ✓ Buenos canales con agentes que intervienen

# ACCIONES DE MEJORA ARQUETIPO 1

## Recopilación de acciones de mejora identificadas

### E1: EN LA IDENTIFICACIÓN DEL CASO

- ✓ Datos sanitarios aportados por propietario (Osakidetza)
- ✓ Unificar herramientas
- ✓ Conocer más al usuario. La tecnología evita el contacto personal
- ✓ Más tiempo para visitas a domicilio
- ✓ Reflexionar sobre la automatización de ciertas comunicaciones en familia
- ✓ Herramientas informáticas que reflejen a la persona “como es”. Herramienta amigable (humanizadora)
- ✓ Diagnóstico inicial (8 líneas) en la solicitud

### E2: EN LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE ATENCIÓN Y VIDA

- ✓ Propuesta inicial
- ✓ Documentos fáciles y útiles
- ✓ Reflexionar sobre las plantillas
- ✓ Ámbitos

### E3: EN LA INTERVENCIÓN

- ✓ Identificar información/ valor de cada agente
- ✓ Identificación de la información necesaria por agente
- ✓ Recoger información del familiar
- ✓ Coordinar y centralizar agentes
- ✓ Plataforma de comunicación
- ✓ Analizar para prevenir y anticipar
- ✓ Medir cuantitativamente
- ✓ Mirada integral
- ✓ Mayor implicación de Osakidetza
- ✓ Buenos canales con agentes que intervienen



# ACCIONES DE MEJORA ARQUETIPO 1 (CONT.)

## Recopilación de acciones de mejora identificadas

### OTRAS MEJORAS

- ✓ Espacios estructurados de coordinación inter-sistema público-privado.
- ✓ Intervención conjunta de Salud y Servicios Sociales de manera estructurada
- ✓ Visión transversal y holística
- ✓ Comunicación entre los “silos” existentes
- ✓ APP para la coordinación de Salud/ Base/Tercer Sector para agilizar procedimientos
- ✓ Los bancos como origen e identificar más ventanillas de entrada
- ✓ Tener en cuenta la L.O.P.D., gestión del dato y la interoperabilidad
- ✓ Revisar descuentos por añadir servicios (co-pagos)
- ✓ “Limpia” para evitar la automedicación
- ✓ Unificar herramientas de valoración
- ✓ Herramientas compartidas entre profesionales
- ✓ Mapas de recursos comunitarios
- ✓ Identificar datos/ información que necesito y/o apporto



**Arquetipo 2: MANUEL**

**(caso complejo, no identificado todavía)**

# ARQUETIPO DE PERSONA

## Arquetipo 2: Manuel (posible caso complejo no gestionado)

**PERSONA** Entender las necesidades del usuario

**DESIGN thinking**

**Descripción** *Viuado, y sin vivienda con hijos.*  
*Pluriactivo, Polimático*  
*Sin red familiar, Sin red social*  
*Preocupado economía + dificultad administrativa.*  
*Bajo nivel educativo*  
*En Onda digital.*

**Personalidad**

Extrovert	<i>2/5</i>	Introvert	<input checked="" type="checkbox"/>
Sensing	<i>Perceptivo</i>	Intuition	<input type="checkbox"/>
thinking	<i>con datos</i>	Feeling	<input checked="" type="checkbox"/>
Judging		Perceiving	

**Tecnología**

IT and internet	<input checked="" type="checkbox"/>
Software	<i>De lo físico.</i>
Mobile App	<input checked="" type="checkbox"/>
Social Networks	<input checked="" type="checkbox"/>

**Motivadores** *Lo que le motiva*  
*virtuales*

Miedo	<input checked="" type="checkbox"/>
Logros	<input checked="" type="checkbox"/>
Social	<input checked="" type="checkbox"/>

**Retos**  
*Dificultad acceder personal*  
*Sin proyecto de vida.*  
*Soledad.*  
*Males hábitos de vida.*  
*Baja movilidad.*  
*Estado de Dependencia*

**Frustraciones**  
*De Sin detección cognitiva*  
*Oligofrenia.*  
*Desarrollo de recursos social*  
*Falta de percepción propio*

**Imagen**

Nombre *Manuel.*

Edad *65*

Años de experiencia *con esta problem.*  
*de experiencia*  
*10*

**Ibermática Digital**

**PERSONA** Entender las necesidades del usuario *Caso "Complejo"*

**DESIGN thinking**

**Descripción**

**Personalidad**

Extrovert		Introvert	<input checked="" type="checkbox"/>
Sensing		Intuition	
thinking		Feeling	<input checked="" type="checkbox"/>
Judging		Perceiving	

*adivid*  
*Percepción de su realidad*  
*tema de discusión*

**Tecnología** *1* → *5*

IT and internet	
Software	<i>PC estructura</i>
Mobile App	
Social Networks	

**Retos**

**Frustraciones**

Nombre *Manuel*

Edad *65*

Años de experiencia *Complejo / Acumulación*  
*10 años*

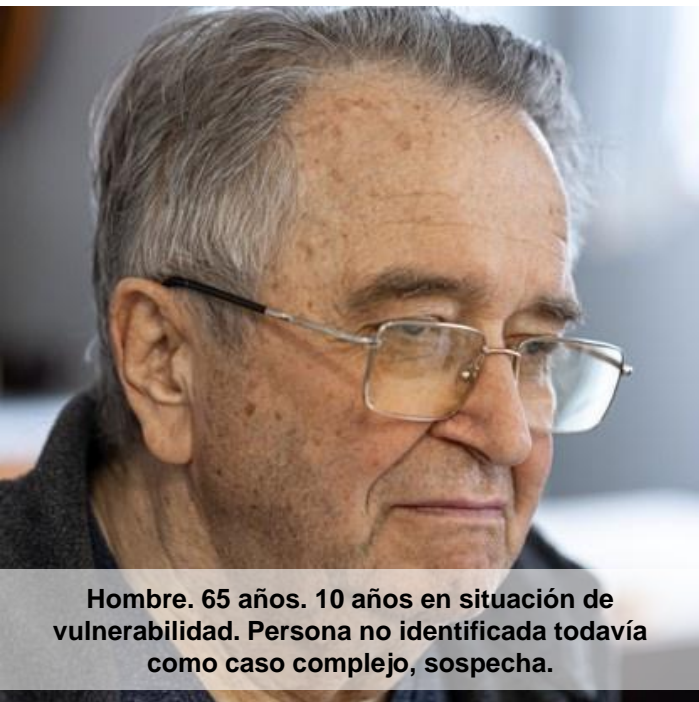
**Motivadores** *Relativo a la acción*  
*Recursos virtuales... 5*

Miedo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Logros	<input checked="" type="checkbox"/>	
Social	<input checked="" type="checkbox"/>	

**Ibermática Digital**

# ARQUETIPO DE PERSONA

## Arquetipo 2: Manuel (posible caso complejo no gestionado)



**Hombre. 65 años. 10 años en situación de vulnerabilidad. Persona no identificada todavía como caso complejo, sospecha.**

### Descripción

- ✓ Viudo de Rosa y sin vínculo con sus hijos
- ✓ Bajo nivel educativo y brecha digital
- ✓ Pluri-patológico y poli-medicado
- ✓ Sin deterioro cognitivo
- ✓ Sin red familiar ni social
- ✓ Precariedad económica y dificultad para su administración.

### Retos

- ✓ Dificultades en el cuidado personal
- ✓ Sin proyecto de vida
- ✓ Soledad
- ✓ Malos hábitos de vida (posible adicción al alcohol)
- ✓ Baja sociabilidad

### Frustraciones

- ✓ Estigmatizado
- ✓ Desconocimiento de los recursos sociales
- ✓ Falta de percepción propia

# MAPA DE EMPATÍA

## Arquetipo 2: Manuel (posible caso complejo no gestionado)



# MAPA DE EMPATÍA

## Arquetipo 2: Manuel (posible caso complejo no gestionado)



- ✓ Tristeza (2)
- ✓ Tristeza y depresión
- ✓ Me siento triste
- ✓ Nostalgia
- ✓ Vergüenza
- ✓ No quiero vivir
- ✓ Me estoy muriendo, me queda poco
- ✓ Otro día más
  
- ✓ Incomprensión (2)
- ✓ Puede sentir que nadie le comprende
- ✓ Nadie me comprende
- ✓ La gente no me entiende
- ✓ Los demás no me entienden

- ✓ Soy un desastre
- ✓ Soy un fracasado
- ✓ Mi vida es un fracaso
- ✓ No sé cómo salir de aquí
- ✓ Vaya mierda de vida
- ✓ Mi vida es una mierda pero me da igual
- ✓ Frustración
- ✓ La televisión y el modelo que traslada le hacen sentir un fracasado

- ✓ Enfado (3)
- ✓ Por qué? Cómo he llegado a esta situación?
- ✓ Rabia y odio
  
- ✓ Vacío
- ✓ Soledad
- ✓ Me siento solo (3)
- ✓ Hay días en los que no habla con nadie. Vive en silencio
- ✓ Nadie quiere estar con alguien como yo
- ✓ Puede sentirse abandonado (por los hijos o el entorno)
- ✓ La gente no me hace caso
- ✓ No quiero estar solo pero no sé cómo salir de esto

- ✓ Preocupación por el futuro: económico, vivienda, estado de salud

# MAPA DE EMPATÍA

## Arquetipo 2: Manuel (posible caso complejo no gestionado)



### PIENSA Y SIENTE (cont.)

- ✓ Miedo
- ✓ Miedo a estar solo, a morir
- ✓ Tiene miedo de lo que implica pedir ayuda (gente desconocida, valoraciones, posible residencia...)
- ✓ Quiero que me dejen en paz
- ✓ En mi vida decido yo
- ✓ Quiero estar solo
- ✓ Todos son unos “cabrones”
- ✓ No le quieren ayudar. Quieren su dinero y su casa
- ✓ No quiere a nadie en su casa. Él está bien tranquilo solo
- ✓ Los vecinos son unos pesados

- ✓ Su mujer se encargaba de todo pero él se arregla
- ✓ Si Rosa estuviese aquí
- ✓ Echo de menos a mi mujer
- ✓ Desde que murió mi mujer no me importa nada
- ✓ Mis hijos son unos desagradecidos
- ✓ Qué harán mis hijos?
- ✓ Sus hijos se quieren quedar con su dinero y su piso
- ✓ Quiero recuperar la relación con mis hijos
- ✓ No les importo a mis hijos. No me quieren
- ✓ Mis hijos no me quieren
- ✓ Él está bien
- ✓ Estoy estupendamente
- ✓ Esperanza, las cosas pueden cambiar. Hay salida
- ✓ Quiero seguir viviendo así
- ✓ No necesito ayuda
- ✓ No necesito nada
- ✓ Hago lo que quiero
- ✓ Piensa que no necesita ayuda, él se las apaña solo
- ✓ La pensión que cobro es una mierda
- ✓ No llego a fin de mes
- ✓ Con lo que he trabajado y ahora no tengo nada

# MAPA DE EMPATÍA

## Arquetipo 2: Manuel (posible caso complejo no gestionado)



### DICE Y HACE

- ✓ Aspecto: triste, descuidado, sucio (sobre todo la ropa)
- ✓ Intenta cuidar su aspecto sin conseguirlo
- ✓ Tiene dificultad para hacer las tareas domésticas
- ✓ Orgullosa
- ✓ Tipo duro
- ✓ Sale solo a dar un paseo o a comprar algo
- ✓ Sale lo imprescindible (compra)
- ✓ Va al súper del barrio
- ✓ Va a la tienda: pan, huevos, vino y galletas
- ✓ Compra comida preparada y cerveza y vino
- ✓ Inercia. Esperar a que pasen los días
- ✓ Cuando sale de casa se dedica a caminar, muchas veces sin rumbo fijo
- ✓ Pasea por las afueras y el monte. Cada vez sale menos
- ✓ Sale todos los días
- ✓ Camina con dificultad, cabizbajo
- ✓ Pasea a menudo pero sin interacción
- ✓ Pasa el día escuchando la radio
- ✓ Pasa mucho tiempo sentado en el sofá
- ✓ Se sienta con la televisión y pasan las horas
- ✓ Sentado horas y horas frente a la televisión
- ✓ A veces coge el teléfono para hablar con los hijos pero al final no se atreve
- ✓ Llama a su hijo mayor
- ✓ Me gustaría conocer a mis nietos.
- ✓ No puedo dormir. Estoy cansado
- ✓ Estoy "jodido". Llevo todo el día vomitando y llorando
- ✓ Resaca, dolor y malestar
- ✓ Creo que necesito ayuda, soy joven y quiero vivir

# MAPA DE EMPATÍA

## Arquetipo 2: Manuel (posible caso complejo no gestionado)



### DICE Y HACE (cont.)

- ✓ Dejarme en paz
- ✓ Contesta mal “Déjame en paz”
- ✓ Hago lo que me da la gana
- ✓ Paso de todos, yo a lo mío
- ✓ Despotrica
- ✓ “Me acuerdo mucho de Rosa”
- ✓ Va al cementerio a visitar a Rosa
- ✓ Rosa ha fallecido recientemente, va todas las semanas al cementerio
- ✓ Saluda a algún/a amigo/a y habla con él/ ella
- ✓ Se preocupan por qué hace. No se preocupan por cómo se siente, por qué lo hace y lo que siente.
- ✓ No saluda a los vecinos. Es huraño
- ✓ Evita a la gente
- ✓ “Que no me vean”. Esquiva, evita estar con personas
- ✓ No habla, no se relaciona
- ✓ Murmura cuando ve a gente conocida
- ✓ Saluda pero evita, no se para “bien, todo bien”
- ✓ Se relaciona con poca gente (sólo servicios básicos: súper, ambulatorio...)
- ✓ No necesito ayuda
- ✓ No estoy mal, estoy de “puta madre”
- ✓ Estoy bien. Actitud positiva
- ✓ Estoy bien, no me hace falta nada
- ✓ Estoy aprendiendo a cocinar. Me arreglo bien en casa
- ✓ Yo ya sé arreglármelas solo
- ✓ Dice que él está bien cuando alguien le pregunta
- ✓ Necesito unos tragos
- ✓ Bebo porque me sale de “...”
- ✓ Bebe para olvidar
- ✓ Cuando está animado sale al bar
- ✓ Beber para olvidar. Sentirse mejor
- ✓ Se sienta en la barra de bares para charlar con los camareros
- ✓ Fuma sin parar y bebe alcohol en exceso en solitario

# MAPA DE EMPATÍA

## Arquetipo 2: Manuel (posible caso complejo no gestionado)



- ✓ Personas felices
- ✓ Ve personas con dificultades acompañadas
- ✓ En el bar ve cuadrillas de personas charlando. Él está solo
- ✓ Se fija en los grupos de amigos en los bares, cómo se ríen y lo pasan bien
- ✓ Ve a gente en su misma o parecida situación en el bar
- ✓ Ve que sus amigos están mejor
- ✓ Ve que a los demás les va bien y eso le da nostalgia y tristeza
- ✓ Ve que en el bar bebe solo
- ✓ Ve más caras sonrientes que tristes y eso le genera desazón

- ✓ Los demás tienen una familia perfecta
- ✓ Se fija en las parejas/ matrimonio cuando va por la calle
- ✓ Ve familias por la calle y se acuerda de la suya
- ✓ Ve a otros amigos con sus parejas
- ✓ Ve grupos de amigos paseando
- ✓ Cuando va al ambulatorio ver personas acompañadas, sobre todo parejas, y añora a su mujer
- ✓ Familias paseando, nietos y abuelos
- ✓ Es Navidad y ve familias tomando algo antes de ir a cenar, calles adornadas y él lo va a pasar solo
- ✓ Parejas de su edad paseando
  
- ✓ Los vecinos le evitan
- ✓ En el portal la mayoría le evita
- ✓ Los vecinos le miran con pena
- ✓ Ve que los vecinos le ignoran, cada vez saludan menos
- ✓ Siente que nadie quiere subir con él en el ascensor
- ✓ “El señor del 5º siempre va borracho”
  
- ✓ Mucha gente compra vino en el súper
- ✓ Se fija en que los demás cuidan su imagen, van arreglados
- ✓ Se ve delgado, cara triste

# MAPA DE EMPATÍA

## Arquetipo 2: Manuel (posible caso complejo no gestionado)



**VE (cont.)**

- ✓ Mucha gente le mira mal o con pena
- ✓ Hay conocidos que le evitan en la calle
- ✓ La gente se cambia de acera
- ✓ Ve como le miran cuando compra bebida en el supermercado
- ✓ La gente se gira y habla de él
- ✓ Ve que la gente se gira cuando él pasa
- ✓ La gente le pregunta y observa
- ✓ Estando sentado en un banco alguien le puso una moneda en la mano
- ✓ En medios, anuncios de servicios sociales
- ✓ La enfermera quiere que pida ayuda en el ayuntamiento
- ✓ La del 3º amiga de Rosa se preocupa
- ✓ Ve preocupación en los ojos de los conocidos
- ✓ Preocupación cuando le ven a él
- ✓ Ve que hay algunas personas que le intentan ayudar
- ✓ El médico le mira con preocupación y eso le da miedo
- ✓ El médico insiste en que se cuide con ejercicio, alimentos y tratamiento
- ✓ Se preocupan porque va sucio, mal cuidado, bebe vino y lo que molesta
- ✓ Ve que sus hijos buscan cualquier pretexto para no estar con él
- ✓ Sus hijos y nietos en el parque
- ✓ Ve alguna vez a su hijo mayor
- ✓ Ve a su hija mayor con los nietos que no conoce en un parque pero no se atreve a acercarse
- ✓ Los hijos le llaman pero no vienen
- ✓ Mira una foto de su mujer constantemente
- ✓ De vez en cuando a algún compañero de trabajo
- ✓ Ve la casa oscura y sucia
- ✓ Ve el interior de su casa donde pasa la mayor parte del tiempo
- ✓ Ve que el teléfono apenas suena
- ✓ Ve su entorno en colores más grisáceos, más oscuros
- ✓ Cuando está en la calle está tan en su mundo que no puede percibir detalles
- ✓ Ve solo noticias negativas en la televisión

# MAPA DE EMPATÍA

## Arquetipo 2: Manuel (posible caso complejo no gestionado)



OYE

- ✓ Que tal Manuel? Todo pasa! Estarás bien!
- ✓ ¿Qué tal estás Manuel? A ver cuando nos vemos. Ya estaremos
- ✓ ¿Te arreglas sólo?
- ✓ ¿No quieres buscar ayuda?
  
- ✓ Tienes que recuperarte. Hace ya tiempo que falleció tu mujer
- ✓ Si Rosa lo viera ahora
- ✓ Qué sucio va. No iba así cuando vivía su mujer
- ✓ Mírale, desde que no está Rosa...
- ✓ Pobre, desde que se murió Rosa va de mal en peor
  
- ✓ Intenta tomar la medicación pero no sabe si lo hace bien

Noviembre 2021

- ✓ Oye las risas y el llanto de bebé de la casa de sus vecinos. Nostalgia por sus hijos y nietos que no conoce
- ✓ Los hijos, no vienen o qué?
- ✓ Algo habrá hecho para que sus hijos no le ayuden
- ✓ Tienes que llamar a tus hijos
- ✓ Los hijos están preocupados (en la tienda)
- ✓ Oye a su hijo echarle la bronca
- ✓ Aita, me has hecho mucho daño
- ✓ Aita, estamos trabajando y no tenemos tiempo para ir a tu casa
- ✓ Qué solo se ha quedado, sin apoyos
  
- ✓ Deberías beber menos
- ✓ Debes cuidarte más, comer mejor
- ✓ Necesitas ayuda
- ✓ Manuel, tienes que cuidarte!
- ✓ Tienes que cuidarte, así no puedes seguir
- ✓ Tendrías que relacionarte más
  
- ✓ Si necesitas algo puedes llamarme/ Si necesitas ayuda dímelo
  
- ✓ Está tan acostumbrado al silencio que cuando oye un ruido se molesta
- ✓ Su conexión con el mundo es la televisión y la radio: tiene una visión negativa del mundo
- ✓ En la televisión han dicho que han encontrado muerta a una persona que vivía sola

# MAPA DE EMPATÍA

## Arquetipo 2: Manuel (posible caso complejo no gestionado)



### OYE (cont.)

- ✓ Oye que hay programas contra el alcoholismo
- ✓ El médico de cabecera le quiere ayudar a mejorar su salud y situación personal
- ✓ El médico le pregunta por la tristeza
- ✓ Vete a servicios sociales para que te pongan una mujer en casa para que te ayude
- ✓ Que en servicios sociales te meten a una personas en casa o te meten en una residencia
- ✓ Necesitarías ayuda, una mujer que te eche una mano
- ✓ Hoy hay ayudas, vaya al ayuntamiento. Que vaya a la asistenta
  
- ✓ Manejan tu dinero
- ✓ Cuando bebes te ingresan en el psiquiátrico

- ✓ Pasea por la calle solo y le parece oír comentarios despectivos del tipo “ahí va ese”
- ✓ Pobre hombre (2)
- ✓ Va a acabar fatal
- ✓ Te veo triste
- ✓ Es un alcohólico
- ✓ Que mala vida lleva, todo el día bebiendo
- ✓ Manuel cada día está peor
- ✓ No levanta cabeza
- ✓ Qué pintas lleva
- ✓ Uy que olor!
- ✓ Te veo muy mal
- ✓ Los vecinos se dedican a hablar
- ✓ Alguna vez tiene problemas con sus vecinos y escucha sus críticas
- ✓ Qué desagradable es
- ✓ Desesperanza, no hay salida
- ✓ Compras mucho DYC últimamente
- ✓ Tiene un problema
- ✓ Tiene que hacer algo
- ✓ Qué pena, con lo que ha sido este hombre
- ✓ No está bien cuidado

# DOLORES ARQUETIPO 2

## Dolores de Manuel



## “Dolores” Manuel

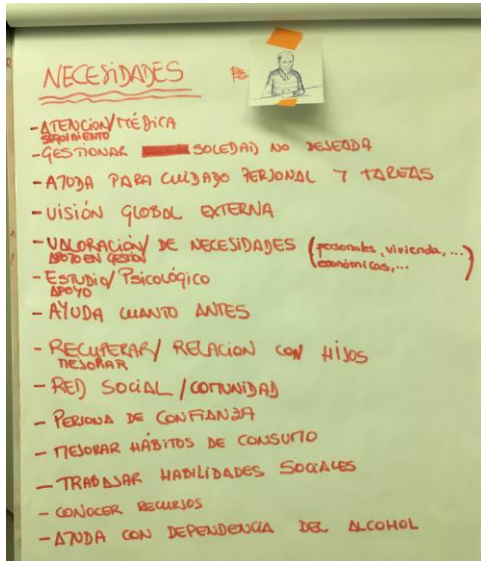
- ✓ **Emociones negativas** mayoritariamente: frustración, sensación de fracaso, rabia, enfado, tristeza, nostalgia, vergüenza, miedos...
- ✓ **Incomprensión** por parte del entorno familiar y/o social
- ✓ Gran sentimiento de **soledad**: elegida (rechazo de relaciones sociales, autosuficiencia, desconfianza) y/o no elegida (abandono, rechazo por los otros, evitación).
- ✓ Deseo de **recuperar relaciones** familiares y/o sociales.
- ✓ **Preocupación por el futuro**: sobre todo economía pero también de autonomía, salud, vivienda...
- ✓ **Falta de persona cercana de apoyo** (pareja) y/o ruptura con entorno familiar (hijo/as y demás familia)
- ✓ **Dicotomía**: mostrar autosuficiencia y bienestar al exterior cuando no es real (malestar físico y/o psicológico)
- ✓ **Sin motivadores diarios** (paseos sin rumbo, horas delante de la TV...)
- ✓ **Nutrición** deficiente
- ✓ **No autónomo** para labores del hogar, auto-cuidado
- ✓ **Adicciones** (alcohol) para aliviar aspectos psicológicos negativos (soledad, nostalgia,...)
- ✓ **Idealización** de la situación de los demás (pareja, familia, amistades...)
- ✓ Personas cercanas (amistades, sanitarios...) se preocupan por él y le instan a **pedir ayuda**

# POINT OF VIEW - NECESIDADES

## Arquetipo 2: Manuel (posible caso complejo no gestionado)

Tras haber empatizado en la dinámica anterior con Manuel, en esta dinámica se identifican aquellas necesidades que se han hecho evidentes en lo que “piensa, siente, dice y hace”.

Para este caso en concreto, las necesidades detectadas por el equipo de innovación son las siguientes:



- ✓ Atención y seguimiento médico
- ✓ Gestionar soledad no deseada
- ✓ Ayuda para el cuidado persona y tareas
- ✓ Visión global externa
- ✓ Valoración y apoyo en la gestión de necesidades ( personales, de vivienda, económicas, ...)
- ✓ Estudio y apoyo psicológico
- ✓ Ayuda cuanto antes
- ✓ Recuperar / mejora la relación con los hijos
- ✓ Red social, comunidad
- ✓ Persona de confianza
- ✓ Mejorar hábitos de consumo
- ✓ Trabajar habilidades sociales
- ✓ Conocer recursos
- ✓ Ayuda con la dependencia del alcohol

**Estas necesidades deberían ser tenidas en cuenta** y realizar una reflexión individual de cada una de ellas para aliviarlas. Pueden ayudar a reflexionar sobre **cómo se quiere mejorar la gestión actual del caso complejo en el futuro y qué recursos se necesitan para ello.**

# USER JOURNEY MAP

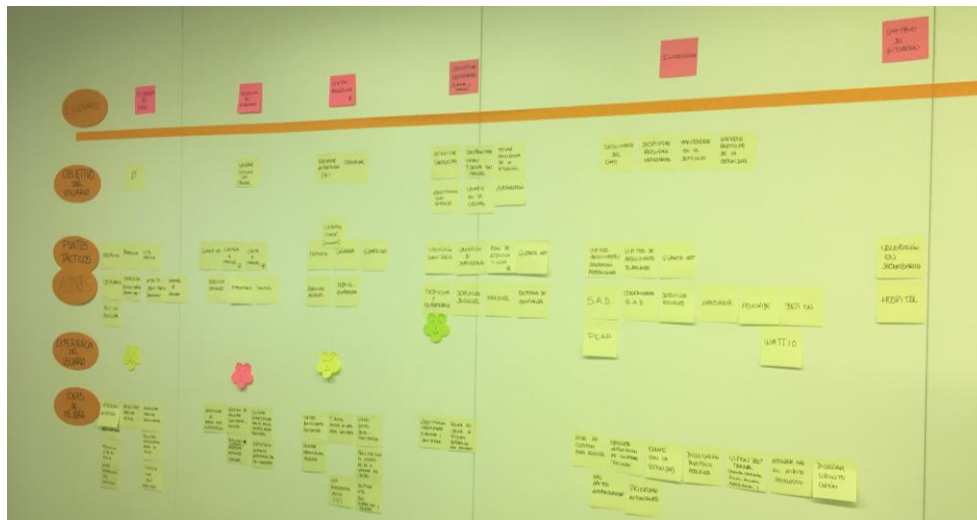
## Arquetipo 2: Manuel (posible caso complejo no gestionado)

### Definición de caso de uso

- ✓ En este caso (Arquetipo 2: Manuel) se define un caso de uso de una persona que **todavía no está identificada como posible futuro caso complejo**, sospecha.
- ✓ Se identifican los problemas que surgen a la hora de identificar a este posible caso complejo por **falta de orígenes de información**. Actualmente es atención primaria o policía municipal quien alerta pero otros orígenes sería necesarios.
- ✓ La reflexión de este caso de uso ha permitido un foro entre diferentes agentes donde se ha puesto de manifiesto las aportaciones que cada agente realiza a un caso complejo desde diferentes visiones e intervenciones. A resaltar: las personas asistentes manifiestan **haber comprendido mejor la aportación de los otros** y haber aprendido mucho sobre la singularidad del caso complejo.
- ✓ Se identifican a los **servicios sociales de base como la figura con mayor conocimiento del caso complejo**, así cómo la que mayor visión tiene de cada expediente y mayor cantidad de mejoras puede identificar en su gestión.
- ✓ Es importante destacar las **acciones de mejora** que los agentes han identificado en cada escenario del caso de uso. Algunas tienen que ver con acciones tecnológicas y otras a nivel procedimental.
- ✓ Se ha tenido en cuenta a la persona usuaria y sus necesidades pero en algunos momentos de la reflexión las necesidades de la red de agentes que intervienen han salido a la luz. Siendo la intervención tan cercana al caso complejo se han tenido en cuenta porque su mejora redundaría significativamente en la mejor gestión del caso complejo de la persona usuaria.

# USER JOURNEY MAP

## Arquetipo 2: Manuel (posible caso complejo no gestionado)



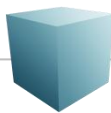
**ESCENARIO 1**

**EVIDENCIA DEL CASO**



**ESCENARIO 2**

**RECOGIDA DE INFORMACIÓN**



**ESCENARIO 3**

**VISITA PRESENCIAL**



**ESCENARIO 4**

**IDENTIFICAR NECESIDADES**



**ESCENARIO 5**

**INTERVENCIÓN**



**ESCENARIO 6**

**CAMBIO DE SITUACIÓN**

# USER JOURNEY MAP

## Arquetipo 2: Manuel (posible caso complejo no gestionado)



### ESCENARIO 1/6 – EVIDENCIA DEL CASO

#### Objetivos

✓ -

#### Puntos tácticos

- ✓ Teléfono
- ✓ Presencial
- ✓ Cita previa

#### Actores

- ✓ Vecindario
- ✓ Policía Municipal
- ✓ Servicios Comunitarios (farmacia, supermercado...)
- ✓ Ámbito sanitario (ambulatorio)
- ✓ Hogares de jubilados

#### IDEAS DE MEJORA

- ✓ Atención integral
- ✓ Impulsar coordinación socio-sanitaria
- ✓ Formación en ámbito social
- ✓ Mayor comprensión del lenguaje
- ✓ Analizar el proceso actual
- ✓ Involucrar a los servicios comunitarios
- ✓ Facilitar la evidencia del caso desde lo social
- ✓ Mirada activa, mirada más allá

# USER JOURNEY MAP

## Arquetipo 2: Manuel (posible caso complejo no gestionado)

### ESCENARIO 2/6 – RECOGIDA DE INFORMACIÓN

#### Objetivos

- ✓ Generar vínculo con la futura posible persona usuaria (Manuel)

#### Puntos tácticos

- ✓ Gizarte.net
- ✓ Llamada a Manuel (puede repetirse)
- ✓ Carta a Manuel (puede repetirse)

#### Actores

- ✓ Servicios Sociales
- ✓ Ambulatorio
- ✓ Futura posible persona usuaria (Manuel)

#### IDEAS DE MEJORA

- ✓ Involucrar a su médico/a y enfermero/a
- ✓ Reunión de equipos sanitarios y sociales
- ✓ Discurso, valoración y objetivos iniciales comunes de equipos sanitarios y sociales
- ✓ Cuidar expectativas que se dan a la persona usuaria desde el ámbito sanitario
- ✓ Plataforma para compartir información básica con Osakidetza

# USER JOURNEY MAP

## Arquetipo 2: Manuel (posible caso complejo no gestionado)



### ESCENARIO 3/6 – VISITA PRESENCIAL (puede repetirse)

#### Objetivos

- ✓ Recabar información de la futura posible persona usuaria (Manuel). 60 minutos
- ✓ Observar

#### Puntos tácticos

- ✓ Cribado Matia Fundazioa (Indicadores)
- ✓ Memoria y cuaderno
- ✓ Gizarte.net

#### Actores

- ✓ Servicios Sociales
- ✓ Médico/a y enfermero/a

#### IDEAS DE MEJORA

- ✓ Visitas domiciliarias conjuntas
- ✓ Mejorar organización de agendas
- ✓ Trabajador/a Social puente de información socio-sanitaria
- ✓ Herramienta de diagnóstico social (Gobierno Vasco)
- ✓ Visión de datos socio-sanitarios
- ✓ Facilitar que la persona usuaria dé el OK a visionar sus datos
- ✓ Unificar herramienta con gizarte.net y cribado

# USER JOURNEY MAP

## Arquetipo 2: Manuel (posible caso complejo no gestionado)



### ESCENARIO 4/6 – IDENTIFICAR NECESIDADES (por parte de Servicios Sociales y de la futura posible persona usuaria)

#### Objetivos

- ✓ Identificar caso complejo
- ✓ Comunicar carencias
- ✓ Confrontar visión Trabajador/a Social con la futura posible persona usuaria (Manuel)
- ✓ Persona usuaria en el centro
- ✓ Auto-percepción
- ✓ Tomar conciencia de la situación

#### Puntos tácticos

- ✓ Valoración sanitaria
- ✓ Valoración de dependencia
- ✓ Plan de Atención y Vida (puede repetirse)
- ✓ Gizarte.net

#### Actores

- ✓ Futura posible persona usuaria (Manuel)
- ✓ Médico/a y enfermero/a
- ✓ Servicios Sociales
- ✓ Entorno de confianza

#### IDEAS DE MEJORA

- ✓ Identificación de necesidades por parte de los Servicios Sociales y del ámbito sanitario
- ✓ Poner en valor la figura referente socio-sanitaria

# USER JOURNEY MAP

## Arquetipo 2: Manuel (posible caso complejo no gestionado)



### ESCENARIO 5/6 – INTERVENCIÓN

#### Objetivos

- ✓ Seguimiento del caso
- ✓ Desplegar recursos necesarios
- ✓ Mantenerse en el domicilio
- ✓ Hacerle partícipe de la comunidad

#### Puntos tácticos

- ✓ Visitas de seguimiento/ inspección de prestaciones
- ✓ Visitas de seguimiento de Servicios Sociales
- ✓ Gizarte.net

#### Actores

- ✓ S.A.D.
- ✓ Coordinador/a S.A.D.
- ✓ P.E.A.P.
- ✓ Servicios Sociales
- ✓ Hauskor
- ✓ Adinkide
- ✓ Beti On
- ✓ Wattio

#### IDEAS DE MEJORA

- ✓ Herramientas de gestión para los agentes
- ✓ Obtener información de cuidador privado
- ✓ Enlace con la comunidad
- ✓ Divulgación del portfolio de servicios
- ✓ Visión 360º del caso complejo (agentes, Osakidetza, atención primaria, atención secundaria, ayuntamiento, servicios sociales...)
- ✓ Atender más al ámbito psicológico
- ✓ Diseñar circuito común
- ✓ Más apoyos interdisciplinares
- ✓ Priorizar actuaciones

# USER JOURNEY MAP

## Arquetipo 2: Manuel (posible caso complejo no gestionado)



### ESCENARIO 6/6 – CAMBIO DE SITUACIÓN (puede repetirse)

#### Objetivos

✓ -

#### Puntos tácticos

✓ Valoración en secundaria

#### Actores

✓ Hospital

IDEAS DE  
MEJORA

# OPORTUNIDADES DE MEJORA ARQUETIPO 2

## Recopilación de acciones de mejora identificadas

### E1: EN LA EVIDENCIA DEL CASO

- ✓ Atención integral
- ✓ Impulsar coordinación socio-sanitaria
- ✓ Formación en ámbito social
- ✓ Mayor comprensión del lenguaje
- ✓ Analizar el proceso actual
- ✓ Involucrar a los servicios comunitarios
- ✓ Facilitar la evidencia del caso desde lo social
- ✓ Mirada activa, mirada más allá

### E2: EN RECOGIDA DE INFORMACIÓN

- ✓ Involucrar a su médico/a y enfermero/a
- ✓ Reunión de equipos sanitarios y sociales
- ✓ Discurso, valoración y objetivos iniciales comunes de equipos sanitarios y sociales
- ✓ Cuidar expectativas que se dan a la persona usuaria desde el ámbito sanitario
- ✓ Plataforma para compartir información básica con Osakidetza

### E3: EN LA VISITA PRESENCIAL

- ✓ Visitas domiciliarias conjuntas
- ✓ Mejorar organización de agendas
- ✓ Trabajador/a Social puente de información socio-sanitaria
- ✓ Herramienta de diagnóstico social (Gobierno Vasco)
- ✓ Visión de datos socio-sanitarios
- ✓ Facilitar que la persona usuaria dé el OK a visionar sus datos
- ✓ Unificar herramienta con gizarte.net y cribado

### E4: EN IDENTIFICAR NECESIDADES

- ✓ Identificación de necesidades por parte de los Servicios Sociales y del ámbito sanitario
- ✓ Poner en valor la figura referente socio-sanitaria

# OPORTUNIDADES DE MEJORA ARQUETIPO 2

## Recopilación de acciones de mejora identificadas

### E5: EN LA INTERVENCIÓN

- ✓ Herramientas de gestión para los agentes
- ✓ Obtener información de cuidador privado
- ✓ Enlace con la comunidad
- ✓ Divulgación del portfolio de servicios
- ✓ Visión 360º del caso complejo (agentes, Osakidetza, atención primaria, atención secundaria, ayuntamiento, servicios sociales...)
- ✓ Atender más al ámbito psicológico
- ✓ Diseñar circuito común
- ✓ Más apoyos interdisciplinares
- ✓ Priorizar actuaciones



## Dolores detectados

# DOLORES ARQUETIPO 1

## Dolores de Pepita



## “Dolores” Pepita

- ✓ Preocupación y miedo porque su **situación empeore a futuro** (salud, autonomía, cuidados, economía...).
- ✓ **Nostalgia de su vida pasada:** actividades, contacto social...
- ✓ Preocupación por su **falta de autonomía:** de movilidad, de controlar su medicación...
- ✓ **Preocupación por su entorno** más inmediato: dedicación actual del familiar cuidador y su situación futura, posibles conflictos derivados de su situación de dependencia...
- ✓ Deseo de **mantenerse en su domicilio** realizando labores y auto-cuidado y rechaza la asistencia residencial
- ✓ **Menor participación en la comunidad:** amistades, aficiones, misa en su parroquia...
- ✓ Echar de menos sus **relaciones sociales**, tener contacto con sus amistades y participar en la comunidad.
- ✓ **Frustración** por ser activa mental y socialmente pero verse limitada para ello.
- ✓ **Agradecida** por la ayuda que le prestan: ayudas materiales, cuidador/a, entorno familiar, comunidad, servicios sociales, etc...
- ✓ Ve con tristeza como hay más **ayudas materiales en casa** para ella, personas nuevas que entran en su casa... le genera inquietud.
- ✓ **Infantilización** a la hora de dirigirse a ella o a la hora de tomar decisiones.
- ✓ Escucha y ve **noticias negativas**, que no entiende y no llega a comprender cómo le puede afectar a ella.

# DOLORES ARQUETIPO 2

## Dolores de Manuel



## “Dolores” Manuel

- ✓ **Emociones negativas** mayoritariamente: frustración, sensación de fracaso, rabia, enfado, tristeza, nostalgia, vergüenza, miedos...
- ✓ **Incomprensión** por parte del entorno familiar y/o social
- ✓ Gran sentimiento de **soledad**: elegida (rechazo de relaciones sociales, autosuficiencia, desconfianza) y/o no elegida (abandono, rechazo por los otros, evitación).
- ✓ Deseo de **recuperar relaciones** familiares y/o sociales.
- ✓ **Preocupación por el futuro**: sobre todo economía pero también de autonomía, salud, vivienda...
- ✓ **Falta de persona cercana de apoyo** (pareja) y/o ruptura con entorno familiar (hijo/as y demás familia)
- ✓ **Dicotomía**: mostrar autosuficiencia y bienestar al exterior cuando no es real (malestar físico y/o psicológico)
- ✓ **Sin motivadores diarios** (paseos sin rumbo, horas delante de la TV...)
- ✓ **Nutrición** deficiente
- ✓ **No autónomo** para labores del hogar, auto-cuidado
- ✓ **Adicciones** (alcohol) para aliviar aspectos psicológicos negativos (soledad, nostalgia,...)
- ✓ **Idealización** de la situación de los demás (pareja, familia, amistades...)
- ✓ Personas cercanas (amistades, sanitarios...) se preocupan por él y le instan a **pedir ayuda**



# Oportunidades de Mejora

(necesidades y acciones de mejora)

# OPORTUNIDADES DE MEJORA ARQUETIPO 1

## Recopilación de necesidades del usuario identificadas



### NECESIDADES DE LA PERSONA USUARIA

- ✓ Apoyo psicológico y emocional
- ✓ Acompañamiento y apoyo mantenido para el cuidador principal
- ✓ Salir a la calle con seguridad y participar en la comunidad
- ✓ Los recursos se mantienen en el tiempo (seguridad y certeza)
- ✓ Los cuidadores dispongan de ayuda para resolver problemas
- ✓ Incertidumbre a futuro (cuando ella no esté) (familiar, economía...)
- ✓ Mantener contacto con su red de apoyo (ella y cuidadore/as)
- ✓ Seguridad emocional (ella y cuidadore/as)
- ✓ Seguimiento sanitario integral y continuado (citas, pruebas...)
- ✓ Higiene e imagen personal
- ✓ Economía (día a día y futuro)
- ✓ Apoyo en la gestión administrativa de sus “cosas”
- ✓ Vivir en su casa
- ✓ Mantener las actividades que hacía antes
- ✓ Vida familiar “tranquila”
- ✓ Apoyo psico-social
- ✓ Sentirse útil y autónoma
- ✓ Cuidados integrados

# OPORTUNIDADES DE MEJORA ARQUETIPO 1

## Recopilación de acciones de mejora identificadas

### E1: EN LA IDENTIFICACIÓN DEL CASO

- ✓ Datos sanitarios aportados por propietario (Osakidetza)
- ✓ Unificar herramientas
- ✓ Conocer más al usuario. La tecnología evita el contacto personal
- ✓ Más tiempo para visitas a domicilio
- ✓ Reflexionar sobre la automatización de ciertas comunicaciones en familia
- ✓ Herramientas informáticas que reflejen a la persona “como es”. Herramienta amigable (humanizadora)
- ✓ Diagnóstico inicial (8 líneas) en la solicitud

### E2: EN LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE ATENCIÓN Y VIDA

- ✓ Propuesta inicial
- ✓ Documentos fáciles y útiles
- ✓ Reflexionar sobre las plantillas
- ✓ Ámbitos

### E3: EN LA INTERVENCIÓN

- ✓ Identificar información/ valor de cada agente
- ✓ Identificación de la información necesaria por agente
- ✓ Recoger información del familiar
- ✓ Coordinar y centralizar agentes
- ✓ Plataforma de comunicación
- ✓ Analizar para prevenir y anticipar
- ✓ Medir cuantitativamente
- ✓ Mirada integral
- ✓ Mayor implicación de Osakidetza
- ✓ Buenos canales con agentes que intervienen

# OPORTUNIDADES DE MEJORA ARQUETIPO 1

## Recopilación de acciones de mejora identificadas

### OTRAS MEJORAS (ideación)

- ✓ Espacios estructurados de coordinación inter-sistema público-privado.
- ✓ Intervención conjunta de Salud y Servicios Sociales de manera estructurada
- ✓ Visión transversal y holística
- ✓ Comunicación entre los “silos” existentes
- ✓ APP para la coordinación de Salud/ Base/Tercer Sector para agilizar procedimientos
- ✓ Los bancos como origen e identificar más ventanillas de entrada
- ✓ Tener en cuenta la L.O.P.D., gestión del dato y la interoperabilidad
- ✓ Revisar descuentos por añadir servicios (co-pagos)
- ✓ “Limpia” para evitar la automedicación
- ✓ Unificar herramientas de valoración
- ✓ Herramientas compartidas entre profesionales
- ✓ Mapas de recursos comunitarios
- ✓ Identificar datos/ información que necesito y/o apporto

## OPORTUNIDADES DE MEJORA ARQUETIPO 2

### Recopilación de necesidades del usuario identificadas



#### NECESIDADES DE LA PERSONA USUARIA

- ✓ Atención y seguimiento médico
- ✓ Gestionar soledad no deseada
- ✓ Ayuda para el cuidado persona y tareas
- ✓ Visión global externa
- ✓ Valoración y apoyo en la gestión de necesidades ( personales, de vivienda, económicas, ...)
- ✓ Estudio y apoyo psicológico
- ✓ Ayuda cuanto antes
- ✓ Recuperar / mejora la relación con los hijos
- ✓ Red social, comunidad
- ✓ Persona de confianza
- ✓ Mejorar hábitos de consumo
- ✓ Trabajar habilidades sociales
- ✓ Conocer recursos
- ✓ Ayuda con la dependencia del alcohol

# OPORTUNIDADES DE MEJORA ARQUETIPO 2

## Recopilación de acciones de mejora identificadas

### E1: EN LA EVIDENCIA DEL CASO

- ✓ Atención integral
- ✓ Impulsar coordinación socio-sanitaria
- ✓ Formación en ámbito social
- ✓ Mayor comprensión del lenguaje
- ✓ Analizar el proceso actual
- ✓ Involucrar a los servicios comunitarios
- ✓ Facilitar la evidencia del caso desde lo social
- ✓ Mirada activa, mirada más allá

### E2: EN RECOGIDA DE INFORMACIÓN

- ✓ Involucrar a su médico/a y enfermero/a
- ✓ Reunión de equipos sanitarios y sociales
- ✓ Discurso, valoración y objetivos iniciales comunes de equipos sanitarios y sociales
- ✓ Cuidar expectativas que se dan a la persona usuaria desde el ámbito sanitario
- ✓ Plataforma para compartir información básica con Osakidetza

### E3: EN LA VISITA PRESENCIAL

- ✓ Visitas domiciliarias conjuntas
- ✓ Mejorar organización de agendas
- ✓ Trabajador/a Social puente de información socio-sanitaria
- ✓ Herramienta de diagnóstico social (Gobierno Vasco)
- ✓ Visión de datos socio-sanitarios
- ✓ Facilitar que la persona usuaria dé el OK a visionar sus datos
- ✓ Unificar herramienta con gizarte.net y cribado

### E4: EN IDENTIFICAR NECESIDADES

- ✓ Identificación de necesidades por parte de los Servicios Sociales y del ámbito sanitario
- ✓ Poner en valor la figura referente socio-sanitaria

# OPORTUNIDADES DE MEJORA ARQUETIPO 2

## Recopilación de acciones de mejora identificadas

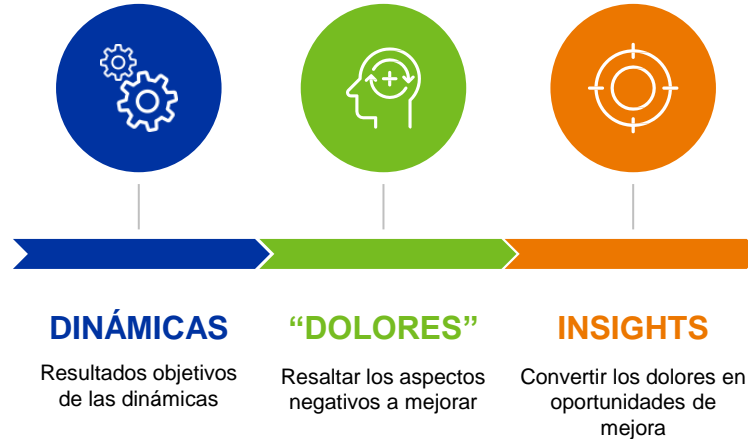
### E5: EN LA INTERVENCIÓN

- ✓ Herramientas de gestión para los agentes
- ✓ Obtener información de cuidador privado
- ✓ Enlace con la comunidad
- ✓ Divulgación del portfolio de servicios
- ✓ Visión 360º del caso complejo (agentes, Osakidetza, atención primaria, atención secundaria, ayuntamiento, servicios sociales...)
- ✓ Atender más al ámbito psicológico
- ✓ Diseñar circuito común
- ✓ Más apoyos interdisciplinares
- ✓ Priorizar actuaciones



# Insights

El proceso de elaboración de las ideas seguido a lo largo de estas dos sesiones ha pasado por los siguientes hitos:



Antes de detallar algunas de las oportunidades destacadas que surgieron en las sesiones, queremos puntualizar que consideramos más interesante visualizar todas las puertas que se abrieron a lo largo de las dinámicas que los resultados de la propia ideación.

Se muestran a continuación algunas de las ideas más relevantes que surgieron desde el equipo de innovación.



### VISIÓN 360° DEL CASO COMPLEJO

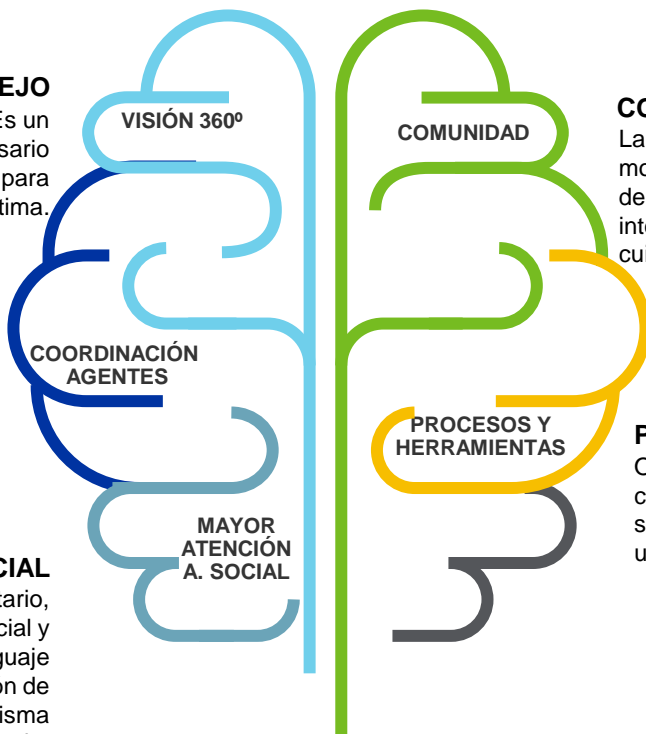
El caso complejo dispone de muchas vertientes. Es un sistema en el que todo está conectado. Y es necesario conocer el caso complejo en su complejidad para abordarlo de manera óptima.

### COORDINACIÓN AGENTES

Para una gestión óptima del caso complejo se necesita la involucración y colaboración de los agentes habituales, de todos y cada uno de ellos. Se deben proporcionar los espacios, tiempos y procesos/herramientas necesarios para que los agentes exploten su potencial gestionando a cada caso complejo.

### MAYOR ATENCIÓN AL ÁMBITO SOCIAL

Sin dejar de tener en cuenta el ámbito sanitario, dirigir más la mirada hacia el ámbito social y socio-sanitario. Entrenar la mirada y lenguaje social mediante la formación y capacitación de profesionales, para que disponga de la misma importancia que el mundo sanitario.



### COMUNIDAD

La comunidad como actor fundamental en varios momentos del caso de uso: desde la detección y origen de un posible caso complejo hasta la colaboración en la intervención de los diferentes agentes para sumar y cuidar de cerca a la persona usuaria.

### PROCESOS Y HERRAMIENTAS

Otros temas relevantes evidenciados, ajenos al caso complejo, pero que inciden directamente en su gestión: reflexión sobre procesos actuales y unificación de herramientas.

# 01

### IDEA DESTACADA



## VISIÓN 360º DEL CASO COMPLEJO

Contemplando todas las aristas posibles

Es necesaria una visión de 360º de la persona tipificada como caso complejo. Visualizar a la persona de forma más amplia y holística, apoyándose en información que actualmente disponen los diferentes agentes y desde varias perspectivas: ámbito sanitario, psicológico, social, comunitario, etc...

Ideas que han surgido y que pueden ayudar a disponer de esa visibilidad de 360º son:

- ✓ Datos sanitarios aportados por propietario (Osakidetza)
- ✓ Reflexionar sobre la automatización de ciertas comunicaciones en familia
- ✓ Herramientas informáticas que reflejen a la persona “como es”. Herramienta amigable (humanizadora)
- ✓ Recoger información del familiar
- ✓ Mirada integral
- ✓ Visión transversal y holística
- ✓ Comunicación entre los “silos” existentes
- ✓ Mapas de recursos comunitarios
- ✓ Atención integral
- ✓ Mirada activa, mirada más allá
- ✓ Trabajador/a Social puente de información socio-sanitaria
- ✓ Visión de datos socio-sanitarios
- ✓ Obtener información de cuidador privado
- ✓ Atender más al ámbito psicológico
- ✓ Más apoyos interdisciplinares

# 02

### IDEA DESTACADA



## COORDINACIÓN AGENTES

### Baile compartido y al compás

Para una gestión óptima del caso complejo se necesita la involucración y colaboración de los agentes habituales, de todos y cada uno de ellos: Osakidetza, atención primaria, atención secundaria, ayuntamiento, servicios sociales... Es importante conocer los objetivos del caso complejo, agendas y esfuerzos necesarios por parte de cada agente... para que todo ello sume y aporte valor a la persona usuaria.

Ideas de mejora surgidas en las dinámicas y que pueden ayudar a esta coordinación de agentes son:

- ✓ Identificar información/ valor de cada agente
- ✓ Coordinar y centralizar agentes
- ✓ Plataforma de comunicación
- ✓ Buenos canales con agentes que intervienen
- ✓ Espacios estructurados de coordinación inter-sistema público-privado.
- ✓ Intervención conjunta de Salud y Servicios Sociales de manera estructurada
- ✓ Comunicación entre los “silos” existentes
- ✓ Visitas domiciliarias conjuntas
- ✓ Mejorar organización de agendas
- ✓ Involucrar a su médico/a y enfermero/a
- ✓ Reunión de equipos sanitarios y sociales
- ✓ Impulsar coordinación socio-sanitaria
- ✓ Discurso, valoración y objetivos iniciales comunes de equipos sanitarios y sociales
- ✓ Trabajador/a Social puente de información socio-sanitaria

### 03

#### IDEA DESTACADA



## MAYOR ATENCIÓN AL AMBITO SOCIAL

Somos tribu

El caso complejo se centra, de forma mayoritaria, en personas con salud deteriorada, pero no podemos olvidar que somos una especie que se desarrolla en sociedad y que es en ella donde evolucionamos a más y a menos. Se identifica, en el resto de ámbitos, carencia de conocimiento, formación y terminología específica.

Ideas que apoyan esta idea son las siguientes:

- ✓ Intervención conjunta de Salud y Servicios Sociales de manera estructurada
- ✓ Impulsar coordinación socio-sanitaria
- ✓ Formación en ámbito social
- ✓ Mayor comprensión del lenguaje
- ✓ Involucrar a los servicios comunitarios
- ✓ Facilitar la evidencia del caso desde lo social
- ✓ Reunión de equipos sanitarios y sociales
- ✓ Discurso, valoración y objetivos iniciales comunes de equipos sanitarios y sociales
- ✓ Trabajador/a Social puente de información socio-sanitaria
- ✓ Herramienta de diagnóstico social (Gobierno Vasco)
- ✓ Visión de datos socio-sanitarios
- ✓ Poner en valor la figura referente socio-sanitaria
- ✓ Atender más al ámbito psicológico
- ✓ Más apoyos interdisciplinares

# 04

### IDEA DESTACADA



## COMUNIDAD

Tejiendo la red que nos sostiene

La comunidad a la que pertenece la persona identificada como caso complejo es fundamental en varios momentos del caso de uso: desde la detección y origen de un posible caso complejo hasta la colaboración en la intervención de los diferentes agentes para sumar y cuidar de cerca a la persona usuaria.

Servicios distribuidos en el ámbito sanitario (ambulatorio, farmacia, gabinete psicológico, hospital...), ámbito educativo (Kzgunek,...), ámbito ocio (hogar del jubilado, gimnasio...) y primera necesidad (supermercados, cafeterías, sucursales,...)

Mejorar las relaciones y herramientas para poder incorporar los diferentes servicios comunitarios en la gestión de casos complejos cercanos:

- ✓ Recoger información del familiar
- ✓ Los bancos como origen e identificar más ventanillas de entrada
- ✓ “Limpia” para evitar la automedicación
- ✓ Mapas de recursos comunitarios
- ✓ Involucrar a los servicios comunitarios
- ✓ Facilitar la evidencia del caso desde lo social
- ✓ Mirada activa, mirada más allá
- ✓ Involucrar a su médico/a y enfermero/a
- ✓ Obtener información de cuidador privado
- ✓ Enlace con la comunidad

# 05

### IDEA DESTACADA



## PROCESOS Y HERRAMIENTAS

### Mejorar nosotros para mejorar la gestión

Aunque la persona usuaria final es la persona identificada como caso complejo, todas aquellas mejoras a implementar en el proceso de acercamiento, identificación, intervención y seguimiento del caso complejo por parte de los agentes involucrados repercutirá exponencialmente en optimizar dicho proceso. Es por ello que una reflexión periódica sobre los procesos actuales y sus actores se antoja necesaria.

Así mismo, las herramientas (actuales y/o futuras) que puedan permitir a los agentes involucrados disponer de mayor información, comunicar datos y colaborar conjuntamente en toma de decisiones e intervenciones deben cubrir las necesidades de las personas gestoras así como agilizar la tramitación y la ejecución de tareas para el caso complejo y su entorno.

- ✓ Unificar herramientas
- ✓ Documentos fáciles y útiles
- ✓ Plataforma de comunicación
- ✓ APP para la coordinación de Salud/ Base/Tercer Sector para agilizar procedimientos
- ✓ Tener en cuenta la L.O.P.D., gestión del dato y la interoperabilidad
- ✓ Unificar herramientas de valoración
- ✓ Herramientas compartidas entre profesionales
- ✓ Identificar datos/ información que necesito y/o apporto
- ✓ Analizar el proceso actual
- ✓ Plataforma para compartir información básica con Osakidetza
- ✓ Herramienta de diagnóstico social (Gobierno Vasco)
- ✓ Visión de datos socio-sanitarios
- ✓ Facilitar que la persona usuaria dé el OK a visionar sus datos
- ✓ Unificar herramienta con gizarte.net y cribado
- ✓ Herramientas de gestión para los agentes
- ✓ Diseñar circuito común
- ✓ Priorizar actuaciones



Eskerrik asko

**DESIGN THINKING** El poder de la creatividad