

# AGINTZARI SCIS:

## BBK BEHARI: Tecnología y acción comunitaria orientadas al cuidado de las personas mayores en soledad.



Itziar Etcheverry Perez de Albeniz

ietcheverry@agintzari.com

616589048

<https://www.agintzari.com>

---

 **Actividad:** Empresa social implicada en el desarrollo de la comunidad a través de la Intervención Social, trabajamos en la puesta en marcha de propuestas innovadoras y en la provisión de servicios de calidad orientados a la superación de necesidades sociales de personas y colectivos en situación de dificultad.

 **Sector:** Tercer sector

 **Nº de personas empleadas:** 270

 **Localización:** Madariaga,1 - 4 planta, 48014, Bilbao - Bilbo, Bizkaia

## ¿Por qué es un POTENCIAL caso práctico en innovación?

Porque se trata de un modelo innovador de planificación de la actuación en personas mayores de 65 años en situación de soledad que fusiona metodologías de diagnóstico e intervención social con recursos tecnológicos de cálculo automático, gestión de la información y telemática. Este modelo aporta a los servicios sociales los recursos de detección y anticipación necesarios para mejorar su intervención.

## INFORMACIÓN SOBRE EL CASO PRÁCTICO

Agintzari, con el objetivo de aportar respuestas innovadoras en el ámbito de la intervención social, decide actuar en ese colectivo "invisible" de personas mayores de 65 años en situación de soledad que, sin ser demandantes de servicios de apoyo, pueden encontrarse en situación de fragilidad. Así, para dar una mejor respuesta a la necesidad social detectada, nace el programa BBK Behari que incorpora en la intervención el valor diferencial de las nuevas tecnologías, el análisis de datos y la activación comunitaria a través de referentes clave de los barrios denominados "Behari".

La incorporación de la tecnología GIS y elementos de big-data, a través del modelo Teknoadineko desarrollado por Agintzari junto a GISLAN, permiten configurar un mapa "a tiempo real" de la población mayor de cada municipio así como categorizar sus niveles de vulnerabilidad gracias a un diagnóstico del riesgo de aislamiento social. Ambos análisis son el resultado del procesamiento de varias fuentes municipales, que se actualizan de forma automática, lo que permite a los Servicios Sociales actuar con el objetivo de potenciar la autonomía de estas personas y la permanencia en su hogar.

Además, todo el proceso se enriquece por el impulso comunitario de los "Beharis", vecinos/as que de forma voluntaria colaboran en el acompañamiento de las personas mayores participantes en el Programa. Su papel es el de observar cambios en el estado de salud, físico o emocional de la persona y mediante una aplicación móvil incorporar esa información al sistema que realiza un cálculo automático y, si detecta riesgo, informa automáticamente a los Servicios Sociales.

Con todo, se ha conseguido un nuevo modelo de intervención social estandarizado, replicable y adaptado a las particularidades de cada municipio que permite tipificar las situaciones de riesgo, mejorar la eficacia en la detección y la proyección de medidas de accesibilidad a los servicios además de contribuir a la construcción de una comunidad cuidadora, inclusiva y solidaria. Así, se pone en evidencia de que el sistema de cuidados necesita sacar provecho del análisis y las certezas que ofrecen los datos, de la innovación que aportan las tecnologías, del conocimiento tácito e intangible que la comunidad tiene de las personas más frágiles y de las fortalezas del cuidado comunitario.

Los recursos para el desarrollo del Programa han sido varios e interdisciplinarios. Agintzari ha liderado todo el proceso y GISLAN junto con KAM Telekomunikazio Aholkularitza han desarrollado las herramientas informáticas y telemáticas. Los Ayuntamientos de Basauri y Santurtzi han liderado el proyecto en su organización, poniendo a disposición profesionales e infraestructura y BBK Fundazioa ha colaborado con 200.000€ y en su difusión.

### Antecedentes

El envejecimiento de la población y el debilitamiento de lazos sociales favorecen situaciones de soledad en personas mayores tanto en entornos rurales como urbanos. Son personas autónomas, no demandantes de ayudas sociales, pero que no disfrutan de un bienestar social pleno ni participan de los recursos y servicios de una jubilación activa. Es un colectivo "invisible" lo que dificulta su cuidado y podría acelerar el deterioro de su autonomía y condiciones de vida. Por tanto, es ante la comprobación de esa realidad que Agintzari decide actuar para dar visibilidad y apoyar a estas personas.

### Reto

El reto principal es el de sistematizar un modelo de intervención social que mejore la eficiencia en la de detección temprana de situaciones de vulnerabilidad en personas mayores "invisibles" y permita actuar a tiempo para preservar su autonomía y permanencia en su hogar. El reto añadido es la construcción de una comunidad activa y sensible a las necesidades de las personas mayores del entorno cercano, reforzando los vínculos comunitarios como fuente de apoyo y cuidado natural.

### Acciones

1. Desarrollo e implantación del Modelo Teknoadineko, sistema tecnológico de cálculo automático y análisis espacial: Bases de datos, App, herramienta gráfica de sobremesa y sistema de valoración de riesgo de soledad.
2. Realización de un diagnóstico de la realidad mediante el análisis cuantitativo de la incidencia de la soledad en las personas mayores del municipio y proyección que aporta el análisis de datos del sistema y análisis de fortalezas/debilidades percibidas por recursos comunitarios sobre cuidado a las personas mayores solas, así como identificación e implicación de fortalezas intangibles de los barrios para fortalecer el cuidado comunitario.
3. Una vez implantada la tecnología e identificado el universo a atender, se procede a formar a los/as técnicos/as sociales en el uso del

sistema.

4. Realización de una campaña de sensibilización comunitaria sobre el cuidado de personas mayores en soledad, e identificación de los Beharis que, a posteriori, recibirán formación en “mirada social” para detectar señales de fragilidad en personas mayores solas y/o socialmente aisladas.

5. Se traslada la iniciativa a los mayores que viven solos y, si aceptan participar en el programa, se valora su red de apoyos sociales y se realiza el matching con los Beharis de su entorno.

6. Todo el proceso se monitoriza para disponer de datos de la experiencia y valorar la idoneidad, eficacia, impacto y satisfacción.

## Resultados obtenidos

- Implantación del sistema de información Teknoadineko en los Ayuntamientos de Basauri y Santurtzi
- Diagnóstico de la realidad en ambos municipios. Estimación del alcance potencial del proyecto (todos los barrios en los 2 municipios): 767 personas mayores en situación de fragilidad
- Valoración de la vulnerabilidad realizada a 11.791 personas en Santurtzi y 11.385 personas en Basauri
- Identificación y acercamiento desde SSB a 117 personas vulnerables en los dos barrios del pilotaje
- 17 personas participantes en el Programa BBK Behari
- Modelo replicable en cualquier municipio y su implementación se puede fragmentar (sistema tecnológico, diagnósticos, activación comunitaria) adaptándose a necesidades concretas
- Sistema resiliente y preparado para incorporar nuevas fuentes de datos e indicadores, resolviendo un problema generalizado de centralización (input) y consulta/análisis (output) de información originalmente muy dispersa y apoyando en la toma de decisiones a la Administración
- La iniciativa impacta estratégicamente en las organizaciones implicadas en su desarrollo, impulsa la mejora en nuestros ámbitos de actuación y abre nuevas posibilidades para aplicar los mismos criterios en otros ámbitos de vulnerabilidad social
- Visibiliza un gran problema, activa el compromiso de la comunidad y refuerza el cuidado a las personas mayores

---

## CATEGORIZACIÓN DEL CASO

---

### Ámbitos de Innovación:

- Producto: Software.
- Proceso: Producción de bienes y prestación de servicios.

### Ámbitos de oportunidad:

- 1 - Compromiso y transformación social
- 2 - Transformación tecnológica/digital

**Antonia (usuaria del programa, 88 años)**

“Estoy muy contenta con Ascen (Behari), me va a venir ver a las mañanas y a las tardes desde la semana que viene. Conocía a su madre y para mí no es como otra persona extraña. Espero que ella también esté contenta conmigo”

**Amaia (Técnica de envejecimiento activo del Ayuntamiento de Basauri)**

“Para las personas mayores en soledad después de la pandemia supone que hay alguien ahí que sabe que existo, que se pone en contacto conmigo, que me da seguridad para seguir viviendo en mi casa”

**Innovation Index Score: ★★★★★**

Alineamiento estratégico: ★★★★★

Creatividad: ★★★★★

Colaboración e hibridación: ★★★★★

Sistematización: ★★★★★

Eficacia en los resultados: ★★☆☆★★

Eficiencia en los resultados: ★★☆☆★★

Replicabilidad y transferibilidad: ★★★★★

Impacto: ★★☆☆★★

Reconocimiento: ★★☆☆★★