

Investigación  
Bherria Topaketa 2021  
**Psikobizi**

ERAIN S.COOP



**bherria**

#sustatu  
#lankidetza  
#publiko-soziala

# Índice

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Sobre el proyecto</b>                      | <b>4</b>  |
| <b>Sobre el ecosistema del proyecto</b>       | <b>5</b>  |
| <b>Sobre las características del proyecto</b> | <b>6</b>  |
| <b>Impactos y resultados</b>                  | <b>10</b> |
| <b>Aprendizajes del proceso</b>               | <b>10</b> |

# PSIKOBIZI

## Atención psicológica profesional a la ciudadanía con especial atención a las personas más vulnerables

Bizkaia

*Psikobizi es uno de los casos de estudio de la investigación llevada a cabo por La Cooperativa Erain sobre proyectos de colaboración público-social en situaciones de emergencia. Esta es la ficha que forma parte de una investigación más amplia desarrollada en el contexto de Bherria Topaketa 2021. Más información en <https://bherria.eus/es/topaketak-2021/>*

## Índice

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Sobre el proyecto</b>                      | <b>4</b>  |
| <b>Sobre el ecosistema del proyecto</b>       | <b>5</b>  |
| <b>Sobre las características del proyecto</b> | <b>6</b>  |
| <b>Impactos y resultados</b>                  | <b>10</b> |
| <b>Aprendizajes del proceso</b>               | <b>10</b> |

# Sobre el proyecto

*Breve aproximación al caso de estudio para entender en qué consiste: el contexto en el que surge, sus objetivos y los principales elementos que lo caracterizan.*

## **El proyecto.** Psikobizi

El programa Psikobizi puso a disposición de toda la población vizcaína, especialmente de las personas más vulnerables, un servicio de atención psicológica telefónica atendido por 60 profesionales especializados en Atención en Crisis con el objetivo de apoyar y atender psicológicamente a la ciudadanía. El equipo profesional se conformó con miembros del GIPEC (Grupo de Intervención Psicológica en Situaciones de Emergencia y Catástrofe) del COP Bizkaia. En total, por los 3 canales de comunicación que se habilitaron para la atención (whatsapp, email y teléfono), se recibieron un total de 504 consultas, el 74% de ellas realizadas por mujeres.

## **Objetivos e impactos esperados.**

- Atender, de manera gratuita, las necesidades psicológicas de la población, aportar orientaciones, resolver dudas y ofrecer calma, serenidad y cercanía a las personas en unas circunstancias realmente complicadas derivadas de la pandemia.

## **Obstáculos posibles.**

- La adaptación a la atención no presencial (whatsapp, email y teléfono) y la falta de financiación del proyecto.

**Nivel territorial:** Provincia

**Marco temporal:** Emergente y ligado a la pandemia

**Para quienes.** Públicos destinatarios del proyecto y sus etiquetas.

| Público            | Etiquetas temáticas  |
|--------------------|----------------------|
| Población vizcaína | #salud #intervención |

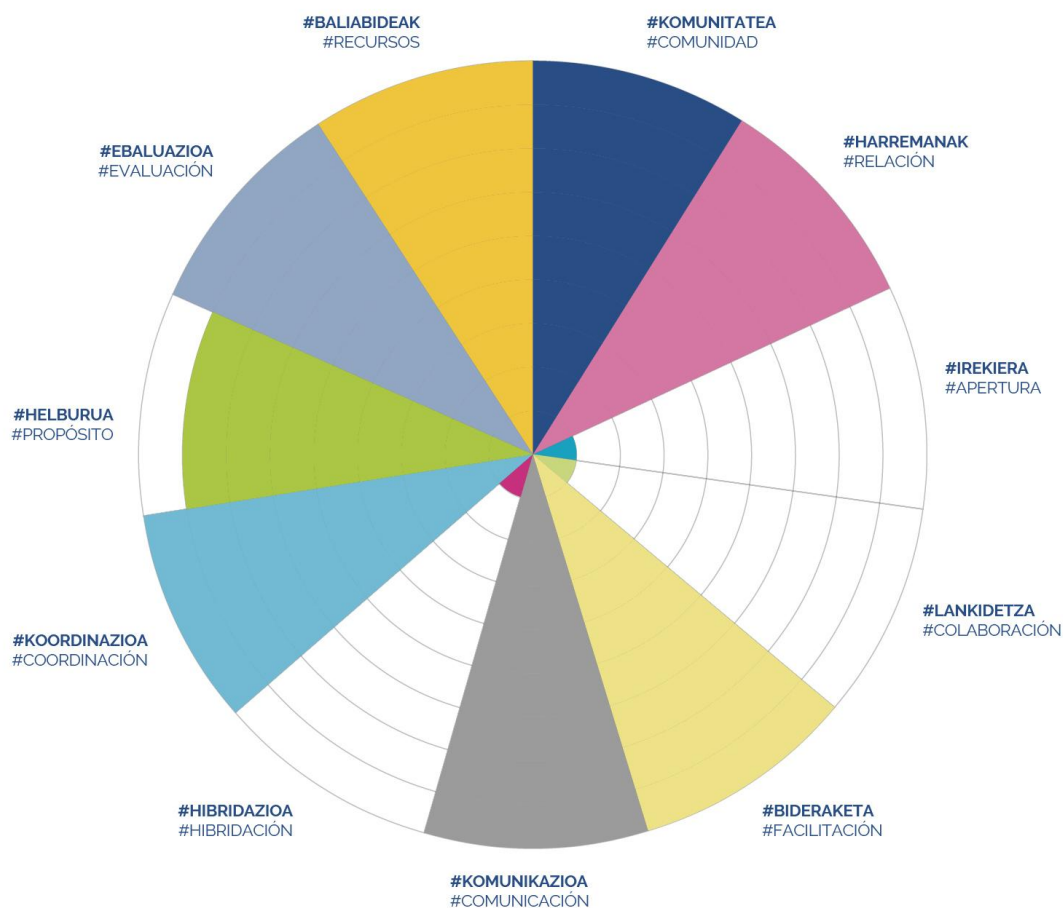
# Sobre el ecosistema del proyecto

*Este apartado muestra los diferentes agentes que intervienen en el proyecto; las fases en la que forman parte; y el papel que desempeñan en cada caso (si procede).*

| Agentes                                  | Detección necesidades y primer impulso  | Articulación y desarrollo del proyecto  | Desarrollo y momento actual   |
|--|---|---|---|
| Colegio Oficial de Psicología de Vizcaya | 0.No interviene<br>1. Interviene algo<br>2. Se implica<br><b>3. Indispensable</b> | 0.No interviene<br>1. Interviene algo<br>2. Se implica<br><b>3. Indispensable</b> | 0.No interviene<br>1. Interviene algo<br>2. Se implica<br><b>3. Indispensable</b> |
| Psicólogos/as                            | 0.No interviene<br>1. Interviene algo<br>2. Se implica<br>3. Indispensable        | 0.No interviene<br>1. Interviene algo<br>2. Se implica<br><b>3. Indispensable</b> | 0.No interviene<br>1. Interviene algo<br>2. Se implica<br><b>3. Indispensable</b> |
| Usuaris                                  | <b>0.No interviene</b><br>1. Interviene algo<br>2. Se implica<br>3. Indispensable | 0.No interviene<br>1. Interviene algo<br>2. Se implica<br>3. Indispensable        | 0.No interviene<br>1. Interviene algo<br>2. Se implica<br><b>3. Indispensable</b> |
| DFB                                      | <b>0.No interviene</b><br>1. Interviene algo<br>2. Se implica<br>3. Indispensable | <b>0.No interviene</b><br>1. Interviene algo<br>2. Se implica<br>3. Indispensable | 0.No interviene<br>1. Interviene algo<br><b>2. Se implica</b><br>3. Indispensable |

# Sobre las características del proyecto

En este apartado se trata de recoger el grado de intensidad en su desarrollo de algunos atributos o características que estamos reconociendo como importantes en procesos de colaboración. La escala para medir estas características es del 1 al 9. Las características en blanco, o valorados con un cero, indican que no tenemos información sobre este campo.



## PSIKOBIZI

## #TramaComunitaria

Existencia de una trama comunitaria previa

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

## #ExperienciaDeRelación

Experiencia previa de relación entre ciudadanía y administración pública local

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

Existía un convenio de colaboración previo entre ambas entidades, aunque este no contemplaba actuar en emergencias.

## #GradoDeApertura

Grado de apertura, inclusividad y participación

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

## #Formadecolaboración

Forma de colaboración ciudadanía y administración en este proyecto

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

La forma de colaboración se presenta como uno de los retos del proyecto. Durante la ejecución del mismo, en conversaciones mantenidas con DFB se plantea la opción de que la institución financie parte del proyecto ya que esta misma se beneficia del mismo derivando casos para que sean atendidos desde el GIPEC. DFB en un principio se niega o postpone la conversación alegando tener múltiples frentes abiertos. Una vez finalizado la institución decidió colaborar económicamente y financiar parte del proyecto.

## #RolDeFacilitación

Roles de facilitación en el proceso

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

El COP, más en concreto el GIPEC, lideró y coordinó el proyecto de principio a fin.

## #Comunicación

### Comunicación del proyecto

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

El proyecto sumó 35 apariciones totales en 23 medios de comunicación diferentes. Los tweets, con un promedio de 1,500 visualizaciones. 16 entidades sociales de Bizkaia hicieron publicaciones propias o compartieron las de la entidad. Además, 9 instituciones lo publicaron en sus webs o redes sociales.

## #HibridaciónDigitalPresencial

### Presencia de las tecnologías digitales

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

La iniciativa se desarrolló de manera telemática, por whatsapp, email y teléfono. La relación con la institución también fue digital.

## #Coordinación

### Espacios para la coordinación.

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

La coordinación del proyecto recae en el COP en su totalidad.

## #ClaridadDePropósito

### Claridad en el propósito del proyecto

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|



## #Evaluación

### Cuidado de espacios para la evaluación, el contraste y el aprendizaje

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

El informe de evaluación de la iniciativa fue presentado por el COP el 28 de junio de 2020. Fue una rueda de prensa telemática en la que tomaron parte Nerea Pérez Uría e Isabel García. En él se recoge información cuantitativa y cualitativa sobre las consultas recibidas desagregada por sexo, edad, tipo de consulta, caústica, procedimiento etc., así como las conclusiones y principales aprendizajes de cara a un futuro inmediato.

## #PresupuestoRecursos

### Presupuesto y recursos

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

Desde un principio la iniciativa puso salir adelante por medios propios. 30.000€ fueron puestos a disposición del proyecto de cara abonar el trabajo de las profesionales, la coordinación y comunicación del mismo. Una vez finalizado, parte de este valor pudo recuperarse con fondos de DFB y del Consejo General de Psicología.

# Impactos y resultados

*Diferenciamos los resultados tangibles de intangibles para identificar la diversidad de impactos.*

## **Personas beneficiarias**

504 es el número de solicitudes que pudieron ser atendidas en la emergencia

**#intangible**

## **Profesionales**

60 profesionales que debido a las medidas impuestas para la contención del virus como el confinamiento, se vieron en la obligación de parar de ejercer y por tanto de tener ingresos y gracias al proyecto pudieron continuar trabajando.

**#tangible**

## **Resiliencia**

Una de las principales conclusiones que destacan los y las profesionales de la psicología que han participado en la iniciativa Psikobizi es la enorme capacidad de adaptación y resiliencia de la ciudadanía ante una situación tan excepcional como la que estamos viviendo.

**#intangible**

## **Filosofía Psikobizi**

Psikobizi tiene como objetivo transversal acercar la psicología a la calle. Convivir con ella. La experiencia vivida, ha servido para potenciar la importancia de la salud psicológica de la población y de los recursos profesionales de los que disponemos para cuidarla. Una buena salud psicológica y emocional incide directamente en la calidad de vida y ayuda a enfrentarse a situaciones complejas y futuros desconocidos.

**#intangible**

# Aprendizajes del proceso

*Recogemos en este apartado algunos de los aprendizajes más significativos de este proyecto. Planteamos las características como etiquetas, entendemos que estos aprendizajes irían asociados a una o varias características.*

## **Reconocimiento**

El GIPEC destaca el hecho de no haber tenido que luchar para que su labor profesional sea reconocida por la institución. El reconocimiento mutuo, existente previo a la pandemia, ha facilitado la comunicación y coordinación entre ambas entidades, tanto a la hora de derivar casos a distintos recursos como a la hora de reconocer, una vez finalizado el proyecto, que esa labor profesional debía ser remunerada para que la ciudadanía pudiese verse beneficiada de ello.

**#Experienciaderelación #Comunicación**



[bherria.eus/topaketa-2021](https://www.bherria.eus/topaketa-2021)