

Cristina Guerrica, coordinadora de Hegoak

“El cambio de gestión ha favorecido la recuperación de dinámicas que se habían ido abandonando”



Hegoak sumó su primer año con Xilema el pasado mes de abril. Un recurso con una larga trayectoria en la atención a mujeres víctimas de violencia machista en Vitoria-Gasteiz y que, desde abril de 2024, está gestionado por nuestra entidad. Hemos querido hablar con **Cristina Guerrica**, su coordinadora sobre estos primeros doce meses, qué les ha supuesto el cambio a Xilema, el día a día en el recurso y qué retos de futuro se plantean.

En líneas generales, ¿cómo valoras este primer año de Hegoak como parte de Xilema?

Nuestro primer año con Xilema ha reforzado muy positivamente el ambiente laboral, la cordialidad y el apoyo entre compañeras, en el sentido de formar parte de un equipo que promueve la colaboración y el trabajo en conjunto.

¿Y cómo valoras la experiencia de formar parte de una entidad como Xilema?

El Servicio Foral Hegoak viene de una larga trayectoria con la anterior empresa (tiene una historia de más de 30 años como recurso de atención psicológica) y el cambio de gestión ha favorecido la recuperación de dinámicas que se habían ido abandonando por el exceso de trabajo y la creación de nuevos espacios de encuentro, tanto dentro de nuestro recurso como de éste con la entidad. También ha promovido un plus de motivación para nuevos proyectos como rediseñar la terapia de grupo, implementar nuevas herramientas profesionales o reforzar la formación especializada.

El planteamiento de mejora continua de Xilema ha fomentado que también pongamos el foco en una mayor participación de las usuarias, lo cual promovió el idear una iniciativa para el 25N, consistente en instalar un panel en el cual ellas mismas podían manifestarse contra la violencia de género de diversas maneras (escritos, dibujos). Esta actividad continúa desarrollándose a día de hoy, llegando a constituir un gran mural cargado de mensajes compartidos y de un sentimiento de lucha común, con una valoración muy positiva por parte de todas.

¿Ha cambiado vuestra forma de trabajar y/o intervenir?

Es cierto que, como todo cambio, hemos requerido también de un proceso de adaptación a una forma de funcionar distinta, principalmente en cuanto a las funciones de coordinación y de gestión de personal, proceso en el que iremos avanzando

favorablemente en la medida que "nos estamos conociendo mutuamente, equipo y empresa".

¿Cuántas atenciones habéis realizado a lo largo de este año?

Continuamos con una gran carga de trabajo. En este año último año hemos atendido en el recurso a 1427 personas, lo cual supone un intenso ritmo diario de sesiones clínicas, con problemáticas diversas, todas ellas caracterizadas por durísimas historias de victimización. Esto supone una carga emocional para las trabajadoras que, a pesar de su profesionalidad y especialización, en ocasiones, acaban padeciendo desgaste emocional y agotamiento. Por ello, valoramos muy necesaria la creación de espacios emocionales y de supervisión profesional.



¿Cómo es un día en un recurso como Hegoak?

Nuestro día a día en Hegoak viene marcado por la alta demanda asistencial. Por las diferentes ubicaciones (Vitoria y descentralizaciones), llegan a pasar unas 72 usuarias por día, a lo que tenemos que

sumar la preparación de los casos, las llamadas y reuniones de coordinación con otros profesionales y la elaboración de informes, tanto sociales como judiciales. Además, podemos tener que hacer acompañamientos al juzgado o comparencias a juicios como testigos-peritos. Es un ritmo súper intenso al cual sobrellevamos pero que acaba generando una acumulación de cansancio físico y mental importante.

¿Retos de futuro? ¿Qué os gustaría conseguir, mejoras, cambios...?

Nuestro mayor reto es poder seguir dando una respuesta profesional y humana a nuestras pacientes, centrada en sus necesidades y de una forma integral. Esto supondría también eliminar la lista de espera que actualmente tenemos, para poder recuperar el carácter de inmediatez de la atención, así como lograr reducir el tiempo entre sesiones, para proporcionar una intervención de calidad con la intensidad que requieren estos casos. Para esto necesitamos especialmente contar con más profesionales y aumentar y adecuar más y mejores espacios para la atención, especialmente de los niños y niñas.

*Área Comunicación
Abril-Mayo 2025*