

IRAUPEN
LUZEKO ZAINKETAK
PERTSONALIZATZEKO
JARDUNBIDE EGOKIEN
AINTZATESPENAK



HARREMANETAN
FAMILIEN, TUTOREEN ETA/EDO
ERREFERENTZIAZKO PERTSONEN
PARTAIDETZA SISTEMAK

**NAFARROA EGUNEKO ZENTROA.
AMOREBIETA ETXANOKO UDALA.
ERAKUNDE KUDEATZAILEA: URGATZI, S.L.**

C ARDATZA: HARREMAN ETA KOMUNITATE IKUSPEGIA

JARDUNBIDE EGOKIAREN DESKRIBAPENA

Desgaitasun intelektuala eta garapeneko dutenentzako Nafarroa Eguneke Zentroa (aurrerantzean, Nafarroa EZ) 2.2.1.3 Gizarte beharrei erantzuteko zerbitzua edo eguneke zentroa zerbitzu fitxari dagokion zerbitzua da

Zerbitzu hori berezia da, foru sistemakoa eta eskumeneko bigarren mailako arretakoa izan arren, udal titulartasun eta kudeaketakoa baita, Bizkaiko Foru Aldundiaren (BFA) eta Amorebieta-Etxanoko Udalaren arteko lankidetzak hitzarmen baten bitartez. Amorebieta-Etxanoko Udalak, era berean, zerbitzuaren kudeaketa zuzena kontratatzen du, zeina 2022an martxan jarri eta gero, behin eta berriz adjudikatu izan zaion Urgatzi SLri, eta 21 urteko esperientzia eskuratu dute lan horretan. Enpresa adjudikaziodunak ibilbide luzea egin du baita ere mendekotasunaren, desgaitasunaren, babesgabetasunaren eta gizarte bazterketaren arloetan. Enpresa Urgatzi taldekoka da, eta 1994an sortu zutenetik, hainbat proiektu egin ditu hartzaileei ongizate mailarik onena ematen dieten zerbitzuak emateko.

Nafarroa EZn **PCP ereduarekin** (siglak gaztelaniaz, Pertsona Ardatz duen Plangintza) lan egiten dugu. Bertan, pertsona bakoitzaren nahi eta helburuak esku-hartzearen eta zentroaren kudeaketaren ardatza dira, bai antolamendu mailan, bai erakunde mailan ere. Kontzeptu eredu horretan, hainbat prozesu eta tresna erabiltzen dira erabiltzaileen eta beraien familien bizi kalitatea hobetze aldera. Nafarroa EZko langileentzat, familiaren ikuspegia eragile pribilegiatua da zentroan parte hartzen duenaren beharrak, beldurrak eta nahiak interpretatzeko.

HARREMANETAN prozesu eta jardueraz osatutako sistema konplexu bat da, eta bere helburua eraginpeko agenteen parte-hartzea sustatzea da, horrela, egunerokotasunean PCP eredu aplikatu dezaten.

Eguneke Zentroaren harremanen eta prozesuen sistema egiaztatzen eta arautzen duen sistema Zentroko Partaidetza Kontseilua da, eta bere eginkizuna Zentroko Urteko Plana osatzen duten aukera eta erabakiak sortzea da. Bertan parte hartzen dute Eguneke Zentroan dauden agenteek, erabiltzaileak eta familiak barne. Zentroko plana pertsonen arteko harremanak sortzen eta hedatzen dituen motorra da (langileak, erabiltzaileak, familia eta administrazio langileak).

Zentroan, gure bereizgarri funtzionaletik, etxeetan jasotzen duten arreta osatu eta jarraitzen dugu. Zaintzaileen (senideak eta profesionalak) askotariko eginkizuna integratzea ezinbestekoa da pertsona bakoitzaren ezaugarri propioei erantzuteko. Familiak badaki zeintzuk diren bere beharrak, itxaropenak eta lehentasunak, eta *esperientzia bidezko ezagutza*, *adituen ezagutza* eta langileen konpromiso etikoa batuta, kalitatezko zaintza sustatzen da, goxoa, errespetu eta onarpenezkoa, hala, beraien gaitasunak eta trebetasunak garatzea ahalbidetuz.

Zeharkako diziplinen eredu horretan, beharrezkoa da familiek Eguneke Zentroa garatzeko kudeaketa prozesuetan parte hartzea baita ere. Horretarako, **familiekin komunikatu, koordinatu,**



HARREMANETAN
FAMILIEN, TUTOREEN ETA/EDO ERREFERENTZIAZKO
PERTSONEN PARTAIDETZA SISTEMAK
**NAFARROA EGUNEKO ZENTROA. AMOREBIETA ETXANOKO
UDALA. ERAKUNDE KUDEATZAILEA: URGATZI, S.L.**

parte hartu eta egoteko plan bat dugu, eta gardentasuna hizpide hartuta, elkarrekiko konfiantza sortzea da xedea, desgaitasun intelektuala duenari laguntzeko, eta ekintzak koordinatzen saiatzen gara eta beren bizi kalitatea hobetzeko laguntza berriak identifikatzen laguntzen dugu. Martxan jarri genuenetik, guztion artean garatu dugu partaidetza sistema, eta alderdi guztiak inplikatzeko bideak gehitu eta hobetu ditugu eztabaiden bidez eta ondoren onartuz, sortzen joan diren beharren arabera.

ZENTROKO KONTSEILUA

2007tik partaidetza organo bat dago zentroan. Burua Amorebieta-Etxanoko gizarte ekintza Saila da, eta **Zentroko Kontseilua** deitzen da, eta hausnarketa estrategiko baten emaitza naturala izan zen, non asmoa izan zen agente guztiek parte hartzea zentroko helburuak idazten.

Kontseiluan modu egonkorrean ordezkatuta daude EZko askotariko interesak: zentrori etortzen direnak, beraiei familiak edo legezko ordezkariek, zerbitzua zuzenean ematen duten langileak (Urgatzi SLkoak), eta EZren titullarrak (Amorebieta-Etxanoko Gizarte Ekintza Sailaren Zuzendaritza eta gizarte langileak). Elkarrekin lan egiten dugu iritziak, iradokizunak eta proiektu berriak partekatuz. Uneak edo gaiak hala eskatzen badute, bestelako komunitate agenteek ere parte har dezakete.

Zentroko Kontseiluak onesten eta jarraitzen du Zentroko Plana, eta tresna eta proiektu berriak sustatzen ditu erabiltzaileen bizi kalitatea hobetzeko zerbitzu hurbilago, gardenago eta inklusiboago baten bitartez. Zentroko Kontseilua urtean gutxienez bi aldiz biltzen da: urte hasieran (urteko helburuak ezartzeko) eta urte bukaeran (ebaluazioa/balorazioa egiteko).

HARREMANETAN partaidetza sistema Zentroko Kontseiluak landu eta baliozkotu zuen. Gaur egun, familiek ere parte hartzen dute Nafarroa EZn:

2002

1. ESKARI BIDEZKO BILERAK

Familiek bileretara joateko dituzten aukerak oztopo izan daitezke zaintzetan parte hartu ahal izateko. Hala ere, familien ordutegietara egokitzen gara zaintzak gauzatzea ahalbidetzeko, eta mugikortasun arazoak dauden kasuren batean, etxean bertan egin izan dira bilerak.

2. DEITU GABE SARTZEA

Nafarroa EZ zentro irekia da, eta muga porotsuak ditu: ez dago sartzeko aterik, txirrnik, ezta bisita ordutegirik, baina beharrezko adeitasun eta zuhurtziarekin lan egiten dugu zaintzaileak zentroko parte izan daitezen.

2008

3. HARRERA PROZESUEN BILERAK

Zentroan erabiltzaile berriak sartzen direnean protokolo bati jarraitzen dieten askotariko bilerak egiten dira, eta ezinbestekoak dira familiek parte har dezaten.

- **ELKARRIZKETAK ETXEAN BERTAN** (koordinazioa eta psikologoa edo zuzendaritza): ingurua hobeto ezagutzea, eta informazioa gehitzea egokitasun txostenerako eta lehenengo PAAD idazten hasteko.
- **LEHENENGO EGUNA EGUNEKO ZENTROAN** (koordinazioa eta zuzendaritza): zentroaren araudia, organigrama, talde banaketa, egutegia, ordutegiak eta abar banatzen dira, agenda eta whatsapparen erabilera finkatzen dira, baimenak sinatzen dira eta zalantzak argitzen dira.
- **LEHENENGO PAAD**, hirugarren hilabetea (koordinazioa, psikologoa eta erreferentziazko profesionala): arreta zuzeneko lehenengo profila partekatu eta adosten da.
- Lehenengo urtea, **PCP saioa** (koordinazioa, psikologoa, arreta zuzeneko profesionala eta erabiltzailea).

4. PCP SAIOAK

Harreman sistemaren helburua eta ardatz nagusia dira. Urtean araua betez egiten diren bilerak (zenbait pertsonen kasuan sei hilean behin), erabiltzailea EZn sartzeari buruz. Bilera horietan, erabiltzailearen eta laguntzen informazioa birpasatu, partekatu eta zabaltzen da. Alderdi guztiek adostuta, EZn landuko diren helburuak ezartzen dira. Une atsegina da guztientzat (langileak, familia eta erabiltzailea), baina bereziki erabiltzaileentzat, familiei harro erakusten baitiete zentroan egiten dutena, kideak aurkezten dizkiete, eta laneko eta garapen pertsonaleko espazioak erakusten dizkiete.



HARREMANETAN
FAMILIEN, TUTOREEN ETA/EDO ERREFERENTZIAZKO
PERTSONEN PARTAIDETZA SISTEMAK
**NAFARROA EGUNEKO ZENTROA. AMOREBIETA ETXANOKO
UDALA. ERAKUNDE KUDEATZAILEA: URGATZI, S.L.**

5. AGENDA

Agenda antolamendu euskarria eta laguntza emozionalerako aukera operatiboa da. Agendaren bitartez, errazagoa da egunero harremanetan egotea EZ eta familiak. Oso baliagarria da komunikazioa erraztu eta/edo handitzeko, eta bi norabideko eta hiru alderdiko hizketa espazioak sortzen dira: profesionalen, erabiltzaileen eta familien artean, eta erabiltzaile eta profesionalen artean. Horregatik agenda partekatu pertsonalizatuagoa da, erreferentziazko profesionalak erabiltzailearen inguruan egiten dituen ohar zehatzak ere jasotzen baitira bertan. Modu horretan, agenda erabiltzean, beren egoera emozionala hobetzen da. Konfidentziasuna une oro babesten da.

2012

6. HELBIDE ELEKTRONIKOA

Erabiltzaileei laguntzen diegu mezu elektronikoak erabiltzen, elkarrekiko harremana erraztu eta handitzeko. Une oso pozgarria da erabiltzaileentzat, familien mezuak jasotzeko ilusioa izaten baitute.

2015

7. IKUSNET

GOOGLE MAPS aplikazioen sistema aprobeatzea bidaia birtualak egiteko leku ezagun eta garrantzitsuetara (umeak ginenean oporretara joaten ginen herrira edo gure bizilekura), intereseko lekuetara eta/edo ezezagunetara, adibidez, oporretara goazen lekua edo hurrengo txangoa egingo duguna. Horretarako, ezinbestekoa da familiek informazio hori ematea, askotariko lekuak bisitatu ahal izateko.

8. ALDIZKARIA: ATAL GARRANTZITSUAK

Lau hilean behin erabiltzaileek idazkari bat egiten dute, eta familiekin eta pertsona garrantzitsuekin partekatzen dute. Hainbat atal ditu, eta zentroko eguneroko funtzionamendua sentiarazten digute. Gainera, erabiltzaileek partekatu nahi dituzten gaiak lantzen dira, eta 25 erabiltzaileen nortasuna eta ezaugarriak adierazten dituzte. Aldizkariaren bitartez zentroko erabiltzaileei ongi etorria ematen zaie edo agurtu egiten dira. Beti gonbidatzen dira familiak nahi dutenarekin parte hartzera (argazkiak, errezetak...).

2016

9. TELEFONOA ETA WHATSAPPA

Beharrezkoa denean, telefono bidez komunikatzen gara. Etxeratze agindua indarrean zegoenean, Whatsapp erabiltzen hasi ginen harremanetan egoteko, eta egoera hori ahalik eta hobekien bizitzeko. Nahitaezko erabilera hori azkenean atsegina bihurtu zen, eta azkenean, enpresak smartphone bat eman dio EZri.

2018

10. NIRE ETXERA GONBIDATZEN ZAITUT

Orain arte azaldutako guztiari esker, gaur egun familiekin dugun konfiantza maila oso handia da, eta erabiltzaileen bizi pertsonal eta hurbileko uneak ere partekatzen ditugu, adibidez, txoko baten inaugurazioa, bere herriko kafetegi gustukoenera joatea, paseatzen duen parkera joatea, eta familiako kide berriak aurkeztea.

2020

11. BATERAKO PARTAIDETZA PROGRAMA

Desgaitasuna duenak aukera du senide batekin edo erreferentziazko pertsonarekin EZko jarduera esanguratsu eta sozial bat partekatzeko. Zaintzaileek zentroan parte hartzen dute, ingurua ezagutu eta senti dezaten eta bere senidea egunero egoten den taldea ezagutu dezaten. Adibidez, ekintza hauek egiten ditugu:

- Bazkaltzera gonbidatzen zaitugu:* erabiltzaileak, bere PCPrek esparruan, aukera du egun batean senide bat gonbidatzeko EZn bazkaltzera, eta jantokian beste guztiekin batera egoten dira.
- Zurekin goxo-goxo:* familiek sukaldaritza tailerlean parte hartzeko aukera dute, nahi duten errezeta partekatuz. Jarduera horretarako, Zelaieta kultur etxera joaten gara, bertako sukaldean behar dugun guztia baitago familia gonbidatuaren errezeta prestatzeko.
- Lehiaketak:* argazki edo marrazki lehiaketak.
- Partekatze kafea:* elkarrekin egoteko une bat partekatzea kafea aitzakiatzat hartuta, langile, erabiltzaile eta familiekin.
- Nafarroako abesbatza:* familiek EZko abesbatzaren ikuskizunetara joateko gonbidapena jasotzen dute. Etorkizunean, parte hartzeko aukera ere izango dute.

HARREMANETAN
FAMILIEN, TUTOREEN ETA/EDO ERREFERENTZIAZKO
PERTSONEN PARTAIDETZA SISTEMAK**NAFARROA EGUNEKO ZENTROA. AMOREBIETA ETXANOKO
UDALA. ERAKUNDE KUDEATZAILEA: URGATZI, S.L.**

EMAITZAK ETA ERAGINA

HARREMANETAN ekimenaren eragin positiboa frogatzen duen adierazleetako bat da 16 urte hauetan egindako ibilbidea, eta finkatu egin dela. Zentroko Kontseilua ezinbesteko organoa da erabakiak hartzeko, eta bere parte-hartzea finkatuta dago. Gaur egun agenteen sare zabal batek osatzen du, eta erabiltzaileen bizi kalitatea etengabe hobetzeko aukerak bilatzen dituzte, eta zaintza nagusiki hiru norabidetan ematen da (erabiltzaileak, familiak eta langileak).

Eragile giltzarrietan zentratutako ikuspuntuari dagokionez, *balorazio galdetegi propioen* bidez ebaluatzen dugu HARREMANETAN ekimenak erabiltzaile, familia eta langileengan sortzen duen eragina, hainbat alderdi aintzat hartuta. Hainbatek erantzun dute galdetegia egin den bakoitzean, eta horrek erakusten du hiru eragileen konpromiso maila handia dela.

Orokorrean, partaidetza eta komunikazio pertsonalizatuko sistemak batez besteko puntuazio oso altua jaso du parte-hartzaileen artean (**9,5 puntu**) eta tresnak ere ongi baloratu dituzte (**9,2 puntu**).

Proiektuaren potentzialtasunetako bat, hain zuzen ere, familiek zentroan duten inplikazio aktiboa eta boluntarioa izan arren (adibidez *esperientziarengatik jakin*), eragina zabaldu egiten da eta langileen *jakintza aditua* indartzen da eta zaintza hurbilekoa errazten da. Emandako berrikuntzari dagokionez, hauek dira datuak:

- Alde batetik, familiek parte hartzea lagungarria da langileentzat, hobeto ezagutu eta ulertzen baitituzte erabiltzaileen lehentasun, nahi eta ohiturak (langileek horri **9,8 puntu** eman zizkioten), eta horrek eragina du langile eta erabiltzaileen artean eraikitzen den laguntza harremanean, entzumenean, enpatian eta errespetuan oinarrituta (erabiltzaileek **9,0 puntu** eman zizkioten horri). Horrek, hobetu egiten du langileek ematen duten arretaren kalitatea (langileek **9,6 puntu** eman zizkioten horri).
- Erabiltzailea jakitun dela eta aurretiaz berarekin adostuta sortzen diren jarduerak, esanguratsuak izateaz gain, lagungarriak dira baita ere zentroko kideen arteko laguntza harremanak estutu eta elkar gehiago ezagutzeko, hau da, berdinaren taldea, eta eragile hori ere aktibo dago erabiltzaileen garapen kualitatiboan (erabiltzaileek **9,2 puntu** eman zizkioten).
- Beste alde batetik, familiek emandako informazioak langileen konfiantza eta segurtasun sentimendua errazten du erabiltzaileei laguntzeko (langileek **10,0 puntu** eman zizkioten), eta langile eta familien arteko harreman hurbila eta gardentasuna sustatzen ditu, eta elkarri laguntzeko puntu bihurtzen dira erabiltzaileak zaintzeari dagokionez.

Ekimen hori pertsonetan zentratutako arreta ereduarekin lerrokatuta dago, eta parte-hartzaileen partaidetza eta dedikazioa behar du. Horretarako, ezinbestekoa da guztiak sentsibilizatzea zaintzaren harreman ikuspegiaren onuren inguruan, eta zentro eta zaintza jarduera guztietan aplikatu daiteke.

GOGOBETASUN OROKORRA
HARREMANETAN

