

IRAUPEN
LUZEKO ZAINKETAK
PERTSONALIZATZEKO
JARDUNBIDE EGOKIEN
AINTZATESPENAK



PERTSONARENGAN OINARRITUTAKO
ARRETA INTEGRALA ERAKUNDE OSOAN
(BAI PROFESIOALEN TALDEAN,
BAI ZAINZA-EKOSISTEMETAN)

EtxeTIC ZERBITZUA.

ERAKUNDE KUDEATZAILEA: BARRITIC ABEE

D ARDATZA: ANTOLAKETA ETA KUDEAKETA

JARDUNBIDE EGOKIAREN GARAPENA

ABIAPUNTUKO EGOERAREN ANALISIA

UTE barriTIC garra, etxeTIC Etxebarri Zerbitzua kudeatzeaz arduratzen den erakundea. EtxeTIC zerbitzu berritzailea da, eta bere helburu nagusia da mendekotasuna duten pertsonen nahi gabeko instituzionalizazioa atzeratzea eta familiako zaintzaileen zaintzagatiko gainkarga murriztea.

Horretarako, 20 plazako eguneko zentro bat dugu (% 100eko okupazioarekin), bai eta Etxean Egoteko Laguntza Zerbitzua ere (hemendik aurrera, EELZ). Bertan, 217 zaintza-ekosistema daude, eta mendekotasun-egoeran dagoen pertsona bat eta zaintzaile bat ditu. Horiekin guztiekin, esku-hartze bio-psiko-soziala egiten dugu, aurrez aurre eta online. Aurrez aurreko zatiak 22 jardura eta 38 talde barne hartzen ditu astean zehar, bai eta eskariaren arabera banakako esku-hartzeak ere. Online zatiak 4G konexioa duen Tablet bat du. Bertan, pertsonak jardura esanguratsuak egin ditzakete haien bidez, bai eta zentroarekiko komunikazio interaktiboa lortu ere.

13 langilez osatutako taldea gara (12 emakume eta gizon 1): bi gizarte-langile, psikologo bat, bost gerokultore, bat UTE barriTIC sortzen denean, profesionalen taldeak erabakitzen du lan-antolaketako eredu tradizional batetik (hierarkizazioa edo, burokratizazioa eta, nagusiki, lan-banaketa oinarritua, rol profesionalen eta zeregin espezifikoetan oinarrituta) pertsonenganako konfiantza oinarritutako eredu gaurkotuago batera igarotzea. EtxeTIC zerbitzua berez da berritzailea, eta erakundeak berrikuntza horren mailan egon behar du eguneroko kudeaketatik bertatik. Gure erakundea geure burua zaindu, ikasi eta pertsonekin konprometituta eboluzionatzen dugun espazio gisa ulertzen dugu, bai erabiltzaileekin, bai langileekin. Horregatik, **pertsona ardatz duen arreta integrala gauzatzen duen erakunde batean parte hartu nahi dugu, bai erabiltzaileengan, bai profesional-taldearengan bertan.**



PERTSONARENGAN OINARRITUTAKO ARRETA INTEGRALA
ERAKUNDE OSOAN (BAI PROFESIOALEN TALDEAN,
BAI ZAINTZA-EKOSISTEMETAN)

EtxeTIC ZERBITZUA. ERAKUNDE KUDEATZAILEA: BARRITIC ABEE

HAINBAT IKUSPEGITATIK LANDU BEHARREKO BEHARRAK

CD ETA EELZ DUTEN ERABILTZAILEAK	Zentroa norberarena dela sentitzea, etxean sentitzea, entzuten diegula sentitzea. Askotariko jarduera esanguratsuak egitea Zaintza Planaren helburuak lortzeko.
LANGILEAK	Hazkunde pertsonala eta profesionala (erosotasun-eremuko irteera). Berrikuntza lan-eremuan, bakoitzaren rol profesionala betetzetik haratago.
KOMUNITATEA	Mendekotasuna duten pertsonentzako zentroen estigmatizazioa ezabatzea
TEKNOLOGIA	Zainketa-ekosistemaren beharrei eta interesei erantzuteko tresna azkar eta eraginkorra sortzea.

JARDUNBIDE EGOKIA ETA MUGARRI ESANGURATSUAK EZARTZEKO HEDAPEN-PROZESUA

AICP kudeaketa-eredu hau partaidetza-prozesu baten bidez jartzen da abian, eztabaida eta hausnarketa biziko hainbat bileren ondorioz, non bide osoan zehar elkarri lagundu diogun. Jarraian, haren eragina eta mugarrak deskribatzen dira, Zerbitzuaren hainbat arlotan banatuta:

EtxeTIC ETXEBARRI TALDE PROFESIONALA

Zuzeneko arretako profesionalak ratioaren gaintetik:

1. Denbora gehiago taldearentzat erabiltzaileen jarraipena partekatzeke.
2. Taldeko pertsonok gure bizitzako uneak partekatzeke eta gure artean konfiantzazko, enpatiazko eta errespetuzko loturak sortzeko espazioak sortzea.
3. Lankideen artean partekatutako atsedendialdiak, banaka eta mailaka atsedeen hartu beharrean.

Hitzarmenaren gaineko lan-hobekuntzak:

1. Taldeak oporrak hartzeko duen ahalmena, hitzarmenak ezartzen duena ez den beste modu batean. Zerbitzuak modu adostuan antolatzea, urtean zehar aldatzeko aukerarekin, zerbitzuaren kalitatea erabiltzaileei ez jaisteko premisarekin.
2. Kontziliazio pertsonalerako baimenak hartzeko erraztasunak, familia-kontziliaziotik haratago.

Askatasuna-erantzukizuna eta komunikazioa-informazioa **paradigmatik** lan egitea. Konfiantza izatea taldeko pertsonen erantzukizun indibidualean.

1. Kogobernantza-bilerak, erakundearen gardentasunetik abiatuta.
2. Profesional proaktiboak, Zaintza Planean ezarritako helburuak lortzen lagunduko duten jarduera berriak proposatu eta garatzeko.
3. Kontzientzia pedagogikoa eta enpatikoa duten profesionalak, praktikan edo boluntariotzan dauden pertsonentzat.
4. Jarrera malgua eta apala duten profesionalak, eguneroko zereginetan eta, oro har, zentroaren antolaketan aldaketak egiteko prest daudenak.
5. Kontratazio-politika egonkorra: kontratu mugagabeak lehen egunetik.

Uniformeen erabilera ezabatzea: identitate eta hurbiltasun pertsonala, nortasun profesionalaren gaintetik. Taldearen nortasuna gutako bakoitzaren berezitasunetik eraikitzen dugu. Taldeko pertsonengan parte hartzea eta konfiantza osoa izatea, rol profesionala edozein dela ere.

**EtxeTIC ETXEBARRIKO ERABILTZAILEAK: CD ETA EELZ**

CD duten erabiltzaileak	EELZ: mendekotasun egoeran dauden pertsonak	EELZ: zaintzaileak/ CD: senide
Garraioaren ordutegia hautatzeko aukera.		
Beren gustu eta nahietara egokitutako espazioak (besaulkiak, kuxinak, koloreak, bainugela, etab.).		
Eguneroko bizitzako oinarritzko jardueretan erabakiak hartzeko gaitasuna (unean hautatzeko gosaria, bazkaria eta askaria).		
Baratzearen kudeaketa: produktuak erosten direnetik elikagaiak biltzen diren arte.		
		Senidea "zaintzaileentzako etenaldia" programaren barruan uzteko aukera.
		Behar pertsonaletarako berariazko prestakuntza.

Etixerako bisitak, ordu jakin batekin.

Material propioak sortzea, adinekoei egokituak, infantilizazioan erori gabe edo adinari buruzko aurreiritziak betikotuz.

Erreferentziazko profesionala: Zaintza-plana bi aldean artean adostuta egitea.

Material propioak sortzea, adinekoei egokituak, infantilizazioan erori gabe edo adinari buruzko aurreiritziak betikotuz.

Arreta hobetzea: zuzeneko arretako plantilla handitzea. Gerokultore bat kontratatzea lanaldi osorako eta beste gerokultore bati lanaldia luzatzea. Profil berriak sartu dira, hala nola nutrizionista, terapeuta okupazionala eta jardueren monitorea. Horrek esan nahi du jarduera gehiago egiten direla eta jarduera esanguratsu eta atseginetan parte hartzeko gaitasun handiagoa dutela. Bai eta denbora izatea ere pertsonen egokitzeko, eta ez talde profesionalari.

Sare soziala zabaltzea.

Hurbileko arreta: uniformeak kentzea, zerbitzuari normaltasuna emateko.

Premiei erantzuteko arintasuna, beharrezkoa ez den burokratizazioa saihestea.

Aldez aurretik hitzordurik eman gabe ere arreta ematea.

2. TEKNOLOGIA

Tableta eta NAIHA plataformaren erabilera eskaintzen dira, baita internetarako konexioa ere, doan eta modu unibertsalean.

NAIHA plataforma pertsonalizatua eta erabiltzaile bakoitzari eta erabiltzaile-profil bakoitzari egokitua: mendekotasun-egoeran dagoen pertsona edo zaintzailea.

Edukiak etengabe eguneratzea eta sortzea, xede dituen pertsonen gustu eta interesetara egokituz.



PERTSONARENGAN OINARRITUTAKO ARRETA INTEGRALA
ERAKUNDE OSOAN (BAI PROFESIOALEN TALDEAN,
BAI ZAINTZA-EKOSISTEMETAN)

EtxeTIC ZERBITZUA. ERAKUNDE KUDEATZAILEA: BARRITIC ABEE

3. KOMUNITATEA

Komunitateari irekitako prestakuntza-hitzaldiak.

Komunitateko eragileekin lankidetzan aritzea: Berriztu Elkartea, Bagabiltza, Itaka Escolapios, etab. Pertsonak lan-munduan sartzea erraztea, zentroan praktikak sustatuz (arreta soziosanitarioa, telelaguntza, psikologiako gradua, etab.).

Ezaugarri hauek dituzten zerbitzuen erabilera normalizatzea: Mendekotasuna duten pertsonen zuzendutako zentroekiko aurreiritziak eta estereotipoak ezabatzeko pedagogia.

INBERTSIOAK BALIABIDEETAN ETA DENBORAN

TALDE PROFESIONALA	Pertsona gehiago zuzeneko arretarako, koordinazio-bilera gehiago egiteko, gogoeta sustatzeko eta ekimen berriak abian jartzeko. Horrek esan nahi du jarduerak eta arreta dibertsifikatu ahal izango direla.
ERABILTZAILEAK	Pertsona gehiago zuzeneko arretarako, hau da, denbora gehiago beren autonomia eta intimitatea sustatzeko. Halaber, egokitutako kronogramak eta pertsonen arteko zaintza-espazioak izatea.
SENIDEAK	Banakako eskaerei erantzutea, malgutasuna errutinen aldaketan (adibidez: ibilbidea aldatzen duen zentroaren garraioa, erabiltzaileen familia-errotazioaren arabera).
etxeTIC ZENTROA	Zentro zabala da, eta hainbat areto ditu, erabiltzaileen beharretara egokitzen direnak: gorputz-hezkuntzako gela handitzea, gero eta eskari handiagoa dagoela ikusita; areto bateko argiak aldatzea, josteko tailer berria egiteko; eta abar. Ostomizatutako pertsonentzako bainugela bat eraikitzea
MATERIALAK	Mendekotasuna duten pertsonen egokitutako materialak sortzea, eta adineko pertsonen egokitutakoak, infantilizazioa saihestuz.
TEKNOLOGIA	NAIHA PRO plataforma: bi profilen historia soziosanitarioa eta ebolutiboa ikusteko aukera. IKTetan prestatzea belaunaldien arteko eten digitala murrizteko.

ZAILTASUNAK ETA IRTENBIDEAK

ZAILTASUNAK	IRTENBIDEAK
Erakundearen harreman-estilo berri bat ulertzea: antolaketa tradizioaletik askatasun-erantzukizunaren paradigmara. Aldaketarekiko erresistentziak: uniformeak kentzea, zereginak rol profesionalari lotutakoez haratago hartzea, profesional bakoitzak bere ekintzen erantzukizuna bere gain hartzea eta erabakiak hartzea.	Malgutasun pertsonala eta taldekoa, antolaketa-estilo berriari aukera bat emateko. Erantzunkidetasuna sustatzea eta taldean inplikatzeko arazoak aurrean konponbideak bilatzeko. Zerbitzuaren ikuspegi orokorra ematea, txandakako erantzukizuneko lanpostuekin. Erlatibizatzea, errakuntzetan errurik ez botatzea eta laguntzea eta konponbideak bilatzeko.
Erabiltzaileen profilen aniztasuna (1 eta 101 urte bitarteko mendeko pertsonen arreta).	Arintasuna eta berritzeko gaitasuna beren interes eta gustuetara egokitutako jarduerak sortzean.
Zerbitzurako berriarazko plataformaren erabilera: NAIHA eta NAIHA PRO, ekosistema, zaintza eta profesionalentzat.	Teknologia berriak erabiltzeko prestakuntza eta dedikazioa. IKTen erabilgarritasun-sentimendua sustatzea erabiltzaileengan (atxikimendu-plana).
Komunitatearen eta erabiltzaileen desinformazioa zerbitzuari dagokionez.	Bilerak eta informazio-hitzaldiak taldeka eta banaka, erabiltzaileekin eta komunitateko eragileekin.



PERTSONARENGAN OINARRITUTAKO ARRETA INTEGRALA
ERAKUNDE OSOAN (BAI PROFESIONALEN TALDEAN,
BAI ZAINTZA-EKOSISTEMETAN)

EtxeTIC ZERBITZUA. ERAKUNDE KUDEATZAILEA: BARRITIC ABEE

LANKIDETZAK

Gure kolaboratzaile nagusien artean **Deustuko Unibertsitatea** dago, bai praktiketako ikasleen harreran, bai ikerketak egiteko lankidetzak-hitzarmen bat egitean. Era berean, **Itaka-Escolapioekin** egindako lana nabarmentzen dugu, auzolandegien bidez zentroan egiten duten boluntariotza-lanagatik, eguneko zentroko adinekoekin eta EELZko gazte eta adingabeekin egiten dituzten jardueretan laguntzeko. Gure lankidetzak **Berrizturekin**, delituak egin dituzten adingabeekin lan egiten duen elkartearekin eta gaur egun espetxean dauden helduekin.

Berriztuko erabiltzaileak gurekin lankidetzan aritzen dira adinekoekin batera jarduerak egiteko. Belaunaldien arteko espazio bat da, non bizikidetzako balioak transmititzen diren eta adinaren arabeko estereotipoak hausten diren, beste kultura eta kolektibo ahulei buruz. **Bagabiltza** emakume-elkarteak, praktiketako pertsonen harreran laguntzen dugunak, mahai-inguruetan parte hartzen du, eta adineko emakumeak eta teknologia berriak bezalako edukiei buruzko hitzaldiak ematen ditu.

BERRIKUNTZA, TRANSFERIGARRITASUNA, EBALUAZIOA ETA EMAITZAK

Antolaketa-eredu hori transferitzeko, ezinbestekoa da erakundearen zuzendaritzaren eta profesionalen taldearen artean erabateko adostasuna egotea. Pertsona guztiek sinetsi behar dute bertan, eta proiektuarekiko erantzukizun eta konpromiso berriak hartzeak dakarren lan guztiaz jabetu behar dute. Behin hori lortuta, lan-giro ona agertzen da eta lan-absentismoa hutsaren hurrengoa da. Horrek talde sendo bihurtzen gaitu, eta kalitatezko zerbitzu bat eskaini daiteke bertan; izan ere, zuzeneko arretako pertsonen txandakatzea ez da arazo bat, eta erreferentziatzeko profesionalek lagun dezakete erabiltzaile bakoitzaren prozesuan zehar.

4. EMAITZAK ETA ERAGINA

Praktika horren ondorioz, talde kohesionatu bat dugu, absentismo-indize ia nulurekin eta gogobetetze oso altuarekin, inkesta honen emaitzek erakusten duten bezala:

Irakasle-taldeaz gain, etxeTIC Etxebarriko erabiltzaileak ere pozik daude zerbitzuarekin.

EELZren jardueretan, parte hartzea oso handia da; hilean, batez beste, zainketa-ekosistemen % 82k hartzen du parte, denera 217 ekosistema daudelarik.

Eguneko zentroak, batez beste, % 100eko okupazioa du urte osoan, eta sartzeko itxaron-zerrenda daukagu.



Gure lanaren eta aintzatespenaren erakusgarri bat urriaren 8an, igandea, argitaratu zen El Correo egunkarian. Bertan, zaintzaile batek bere historia pertsonala kontatzen du zerbitzuaren bitartez.