

IRAUPEN
LUZEKO ZAINKETAK
PERTSONALIZATZEKO
JARDUNBIDE EGOKIEN
AINTZATESPENAK



ERABILTZAILEEN PARTE-HARTZEA
ARGIA FUNDAZIOAREN KUDEAKETAN,
EUREN AUTODETERMINAZIOA
SUSTATZEKO ETA KUDEAKETA
MALGUTZEKO BIDE AZKARRA

ARGIA FUNDAZIOA

D ARDATZA: PERTSONALIZAZIOA AHALBIDETZEN DUTEN ANTOLAKETA ETA KUDEAKETA

JARDUNBIDE EGOKIAREN GARAPENA

• Abiapuntuko egoera aztertze prozesua

35 urteko historia duen Argia Fundazioa erakunde berritzailea da; antolakuntzak bere burua sistematikoki kuestionatzen du gure bezeroei eta gizarteari eskaintzen diegun balioa handitzeko.

2014an Lehengoratzeko Eredura eta Bizi-Kalitatearen Eredura hurbiltzen hasi ginen, biak antolaketa-balioekin lerrotuta. Ikuspegi horretatik erabiltzaileek laguntza jasotzen duten baliabideen kudeaketan parte hartzeak erraztu egiten du pertsonen autonomia eta protagonismoa garatzea, euren bizi-kalitatearen pertzepzioan eraginez. Hala ere, konpontzeko eta ebazteko erronka zaila da zerbitzu sozio-sanitarioak eta gizarte-zerbitzuak ematen dituzten erakundeen ohiko funtzionamenduan, malgutasun gutxiko egiturak dituztelako eta boterean edo hierarkizazioan oinarritutako harreman-dinamikak errepikatzen dituztelako, eta ez horizontaltasunean oinarritutakoak.

“Erabiltzailearen parte-hartzea bultzatzeari” ekin genion, ardatz moduan erabiltzaile horiek “bizi-proiektuaren garapenean” parte hartzea ezarri. Hortik partaidetza-eskaera berriak sortzen dira, erakundearen beste eremu eta/edo espazio batzuetara hedatzen direnak, autoelikatzen den prozesu batean. Eskaera horiek entzun eta aintzat hartu genituen, eta antolakuntza-eremu berrietan parte hartzeko espazioak sortzeko prozesu kooperatiboa ireki genuen.

Argiako erabiltzaileak erabiltzaile-paziente, zerbitzu-hartzaile izatetik erabiltzaile-bezero eta, azkenik, erabiltzaile-aliatu (aditu) izatera igaro dira. Ikuspegi-aldaketa hau Argia Fundazioan bizi izandako prozesuaren eta gizarte-aldaketaren ondorio da eta erabiltzaileek antolaketa-maila guztietan parte hartzea ekarri du.

• Landu eta garatu beharreko beharrak identifikatzea

Erabiltzaileek, pixkanaka, esparru gehiagotan eta konplexuagoetan parte hartzea eskatzen dute: espazioetako altzariak aukeratzea, arauak zehaztea, hainbat jarduerari aurrekontuak esleitzea, jarduerak hautatzea eta antolatzea, jarduera horiek ebaluatzea, programazioak definitzea, baliabideen funtzionamendu-proposamenak egitea... Balioa emango duen eta etorkizunean haztea ahalbidetuko duen erantzuna sortzeko asmoz, erabiltzaileek eta profesionalek parte hartuko dugun prozesua jartzen dugu abian.

Profesionalen eta erabiltzaileen arteko konfiantzazko harremanetan, aurretiko esperientzietan eta inplikaturako guztien interesean oinarritzen gara. Honakoak bezalako arazoak konpondu beharko ditugu: eskura ez dauden kudeaketa-dinamikak eta -lengoiak, erakundearen diseinu zurruna.

Gure helburua Argiako kudeaketa-maila guztietan espazioak sortzea da, parte-hartzaileen ahalduntzea ahalbidetzeko eta aukerak eskaintzeko.

ERABILTZAILEEN PARTE-HARTZEA ARGIA FUNDAZIOAREN
KUDEAKETAN, EUREN AUTODETERMINAZIOA SUSTATZEKO
ETA KUDEAKETA MALGUTZEKO BIDE AZKARRA**ARGIA FUNDAZIOA****• Jardunbide egokia ezartzeko hedapen-prozesua**

lkerketa/ekintza metodologia baten bidez pilotuak abiarazi genituen; proiektu pilotu horietan inplikaturako eragileek elkarrekin aukera-espazio bat eta partaidetzaren hazkunde-prozesu bat sortzen dituzte. Pilotu bakoitza ebaluatzen dugu eta ondorengoetan aplikatzen ditugun ikaskuntzak ateratzen ditugu. Mikro mailatik makrora egiten dugu aurrera, konplexutasuna pixkanaka handituz. Zehatzago esanda:

1. Mikro: erabiltzaileek egunerokotasunean eta jardueraren kudeaketan parte hartzen dute: rol esanguratsuak, jardueren kudeaketa, batzar lotesleak.
2. Meso: erabiltzaileak, espazioetan batzarretan antolatuta (etxebizitza edo egoitza bakoitza, ospitaleko jarduera-espazio bakoitza), koordinatu egiten dira baliabidea kudeatzen duen taldearekin elkarriketa ezartzeko: ordezkarien taldea sortzen da. Ordezkarien eta baliabide-taldearen artean elkarrekin kudeatzeko harremana ezartzen dute.
Zeharkako programak/proiektuak kudeatzen dituzten profesionalen eta erabiltzaileen talde mistoak sortzen dira (boluntariotza, estigmaren aurkakoa, berrikuntza).
3. Makro: hasieran helburu edo gai jakin batekin lan egiten duten hausnarketa estrategikoko taldeak (3-4 saio). Azkenik, talde misto egonkor batek (14 erabiltzaile, 3 zuzendaritza, bideratzaile 1) kudeaketa estrategikoari buruzko gaiak eztabaidatzen eta proposatzen ditu.

• Mugarri esanguratsuak

Hauek dira mugarriak:

- 2012. Batzarra Klub Sozialean, baliabidea kudeatzen duen erakundea.
- 2016. G_20 kudeaketa-talde operatiboa sortu zen (mistoak: bazkideak, bideratzaileak).
- 2017. Klub Sozialaren autokudeaketa-formatua zabaltzea (egoitza, etxebizitza lagunduak, eguneko ospitalea): antolaketa-batzarra, rol esanguratsuen diseinua/jardueren antolaketa eta ebaluazioa, "Eguneko Ospitaleko jardueren eredu-pilotuan" zehaztu zena.
- 2018. Gogoeta estrategikoko talde mistoak, gai desberdinekin: jaietan parte hartzea, eskubideak eta ingurumena. Baliabide bakoitzeko batzarretako ordezkarien taldeak baliabideak kudeatzen dituzten taldeekin elkarerraginean.
- 2021. Partaidetza-esparrua diseinatzea eta hedatzea. Elkarrekin jarduten duten kudeaketa talde mistoak sentsibilizazio-prozesuetan (boluntariotza, estigma). "Autokudeaketa" ekipoak.
- 2022. Batzar lotesleak baliabide guztietan. Baliabideak kudeatzen dituzten taldeen kontuak ematea batzarretako ordezkarien taldeei. Baliabideetan proiektu zehatzak gauzatzeko talde mistoak. "Herritarren Batzarra" gai zehatzetan proposamenak egiteko.
- 2022-2024. Lantzarte proiektua, aisialdi-proiektua, Aktibismo-Partaidetza gida..., talde mistoek antolaketa-berrikuntzako proiektuak gauzatzen dituzte.
- 2024. **"Argia Kudeatzen"** Kudeaketa Estrategikoko Batzorde Mistoak, erabiltzaileek eta zuzendaritzako kideek osatua, hausnarketa estrategikoari ekarpena egiten diona.

• Inbertsioak

Etengabeko hobekuntza-prozesua da, denboran luzatzen dena lortzen dituen eremuen hazkundearekin batera.

Inbertsio nagusia profesionalei prestakuntza ematea izan da, eta partaidetza-dinamikak bultzatzen emandako denbora.



ERABILTZAILAILEEN PARTE-HARTZEA ARGIA FUNDAZIOAREN
KUDEAKETAN, EUREN AUTODETERMINAZIOA SUSTATZEKO
ETA KUDEAKETA MALGUTZEKO BIDE AZKARRA

ARGIA FUNDAZIOA

• Aurkitutako zailtasunak

Aurkitutako zailtasunak honako hauek izan dira:

- Erritmo desberdinak baliabide bakoitzean eta proiektua abian jartzeko kudeaketa-eremu bakoitzean, eta horien artean desberdintasunak daudela egiaztatu da (atzerapenak).
- Erronka berriak sortzen dira profesionalen gaitasunei dagokienez; profesional hauek erabiltzaileen "parte-hartze autonomoaren" kontzeptua barneratu eta onartu behar dute, profesionalak "bultzatutako parte-hartzea" kontzeptua alde batera utzita.
- Baliabideetan erronka berriak sortzen dira eguneroko bizitzan, parte hartzea garatzen laguntzeko formuletan.
- Erronka berriak sortzen dira baliabideak kudeatzeko dinamikan.

• Aplikatutako soluzioak

Honako irtenbide hauek aurkitu ditugu:

- Langile profesionalentzako prestakuntza-ahalegina areagotzen dugu, honako hauek ardatz hartuta: partaidetza-metodologiak, bizi-kalitatearen ereduak, lehengoratzeko-ereduak, Argiaren kode etikoa eta partaidetza-esparrua. Ezagutza sozializatzeko espazioak eta erabiltzaileek parte hartzeko jardunbide egokiak areagotzen ditugu eta erakundearen esparruen hedapen homogeneoa egiten dugu.
- Proiektuetan ontasun-irizpidetzat sartzen dugu erabiltzaileek eta profesionalak proiektuaren fase guztietan parte hartzea, diseinutik ebaluaziora, arazoak aztertze eta tarteko ebaluazio-espazioekin eta estrategia-aldaketekin erantzuteko irtenbide-proposamenekin.
- Parte hartzeko berariazko formulak sartzen ditugu: "batzar loteslea", "batzarreko ordezkarien taldea", "herritarren batzarra", "ordezkariei kontuak ematea", "kudeaketako talde mistoak", "Kudeaketa Estrategikoko Batzorde Misto: Argia kudeatzen".
- Erabiltzaileek parte hartzeko ekimenei laguntzea (ahalduntze-prozesua ahalbidetzea) bermatzen dugu.
- Denborak eta baliabideen antolaketa birdefinitzen ditugu erabiltzaileek kudeaketan parte hartzeko deialdiei "espazio zentrala" emateko.

• Lankidetzak

Funtsezko lankidetzak profesionalen eta erabiltzaileen artean gertatu eta garatu da, talde bakoitzaren erritmoak ezagutuz eta errespetatzen jakinda, eta herritarren batzarren kasuan, beste elkarte eta/edo erakunde batzuekin prestakuntza-faserako (Kontsumobide, Getxoko Ingurumen Gela, Osakidetza).

• Honako hauei buruzko informazioa

BERRIKUNTZA:

Proposamenaren izaera berritzailea proposamenaren zentzuak berak markatzen du; izan ere, erabiltzaileak aldaketa-prozesuaren erdigunean jartzen ditu eta erakundeak bere bezeroen beharrei ematen dien erantzuna hobetzen du; erabiltzaileek, beraz, aldaketaren elementu bultzatzaile gisa jarduten dute.

Proiektu "parte-hartzaile" hau epe luzerako prozesu gisa planteatzen dugu, non gero eta parte-hartze maila handiagoak lortzen ari garen, baliabide bakoitzaren eta Argia erakundearen kudeaketaren gero eta eremu gehiagoan.



ERABILTZAILEEN PARTE-HARTZEA ARGIA FUNDAZIOAREN
KUDEAKETAN, EUREN AUTODETERMINAZIOA SUSTATZEKO
ETA KUDEAKETA MALGUTZEKO BIDE AZKARRA

ARGIA FUNDAZIOA

TRANSFERIGARRITASUNA:

Banaketarako lan-metodologia eta ibilbidea aplikagarriak dira dela zerbitzu bat jasotzen dutelako, dela zerbitzua ematen dutelako pertsonak zentrotzat jotzen duten erakunde eta antolakuntza guztietan. Zuzendaritzaren konpromisoa eta profesionalak lerrokatzea eskatzen du, pertsonak zentroan jartzeko.

EBALUAZIOA:

Ebaluazioa etengabea da partaidetza-prozesu guztietan, bai eremu, jarduera eta lantalde bakoitzean parte hartzen duten erabiltzaileei dagokienez, bai parte-hartzearen garapenari laguntzen dioten profesionali dagokienez. Inplikaturako eragileek ebaluazioan parte hartzen dute, eta emaitza hurrengo proiektuan txertatzen den ikaskuntza da.

EMAITZAK:

Emaitzak aztertzen ditugu hainbat kudeaketa-esparrutan/-mailatan: erabiltzaileak nola antolatzen duen bere bizitza, erabiltzaile-taldeak nola antolatzen duen bere jarduera, erabiltzaile-taldeak nola antolatzen dituen espazioa eta baliabide komunak, erabiltzaile-talde delegatuak eta prozesu-taldeak nola kudeatzen duen prozesua, eta, azkenik, erabiltzaile delegatuen taldeak (2) nola kudeatzen duen Argia.

EMAITZAK ETA INPAKTUA

ERABILTZAILEEK KUDEAKETAN PARTE HARTZEAREN EMAITZAK				
	2021	2022	2023	2024
Rol esanguratsuen ratioa	5,04	6,16	3,77	3,59
erabiltzaile-bazkideek kudeatutako jarduerak	82,38 %	76,08 %	82,66 %	76,01 %
Erabiltzaile-bazkideen Batzarrak	100,00 %	74,39 %	60,69 %	58,99 %

Emaitzak oso positiboak dira. Serieak balio altuekin hasten direla antzematen dugu eta 2023tik aurrera jaitsi eta egonkortu egiten direla. Hori jarduera profesionalaren eta erabiltzaileen beraren hobekuntzatzat jotzen dugu, kudeaketan parte hartzea "parte-hartze autonomotzat" hartzen duena kudeaketan, datuak balio errealistetara hurbilduz..

JARDUERAKO EKIPO AUTOGESTIONATUAK					
		2021	2022	2023	2024
ALEHOP talde autogestionatua	bilerak	7	10	10	10
	pertsonak	4	4	6	7
AGENTEAK talde autogestionatua	bilerak	48	48	48	48
	pertsonak	10	12	15	17

Autokudeatutako taldeek parte-hartze handiagoa dute kudeaketan. Kasu honetan, profesional baten laguntzarekin, erabiltzaileek taldearen jarduera guztia kudeatzen dute: plangintza, egikaritzea, ebaluazioa, kanpo-harremanak, taldearen auto-zainketa.



TALDE DELEGATUEN ETA PROZESUAREN TALDE KUDEATZAILIEN ARTEKO KUDEAKETA EKIPO MISTOAK		2021	2022	2023	2024
Laguntza duten etxebizitzak	bilerak	1	2	2	3
	pertsonak	4	6	10	12
Egoitza	bilerak	0	2	2	3
	pertsonak	0	5	6	6
Eguneko ospitalea	bilerak	4	5	6	7
	pertsonak	10	10	10	10
Klub soziala (talde mistoa)	bilerak	48	48	48	48
	pertsonak	5	5	5	5
Boluntariotza (talde mistoa)	bilerak	12	9	14	12
	pertsonak	2,17	2,33	2,79	3,50
Estimazioa (talde mistoa)	bilerak	9	4	4	5
	pertsonak	3	4	4	

Baliabideen kudeaketa Klub Sozialean hasi zen, eta erakunde osoari zabaltzen zaio. Bileren formatua, erabilitako hizkuntza eta lan-dinamikak egokitu behar izan dira, eta Ospitalearen, Etxebizitzaren eta Egoitzaren kasuan, taldeei kanpoko laguntza eman behar izan zaie proposamenak egin ditzaten eta baterako lan-bileren aurrean ahaldundu daitezen.

2024an kudeaketa estrategikoan parte hartzeko espazio berri bati ekin genion: erabiltzaileen eta talde estrategikoaren CTSak; 14 pertsonak parte hartzen dute, bi hilean behin. Hona hemen lantzen dituzten gaiak: Argiaren lankidetzak-aliantzak lurralde barruan eta kanpoan, proiektuen kudeaketa, azpiegiturak, zerbitzuen eta baliabideen finantzaketa, energia-kontsumoa, pertsonen kudeaketa.

Proposamen honek Argiaren kudeaketa-sisteman duen eragina sakona da. Erabiltzaileak aldaketa-palanka dira, eta kudeaketa-sistema malgutzea bultzatzen dute; hala, erabiltzaile guztien autonomia, autodeterminazioa eta ongizate emozionala sustatzea, baita haien erosotasuna, nortasuna eta ohiturak ere, lor daitezkeen helburu bihurtzen dira. Inplikaturako erabiltzaileen gogobetetzeak hala erakusten du:

Argiak hau ematen digu:

- Askatasuna, kanpoan gure intereseko gauzak egin ahal izateko.
- Ordutegi-malgutasuna, ez dago betebeharrik, hobekien komeni zaiguna adosten da.
- Antolakuntza(HD): pertsona bakoitzak gehien interesatzen zaiona egiten du.
- Segurtasuna. Jasotzen ditudan laguntzak. Praktikan eskariaren arabera, itxaronaldirik gabe, laguntzeko prest dagoen diziplina-talde bat izatea. Profesionalen hurbiltasuna. Pertsonak eskuragarri edukitzea.
- Horizontaltasuna profesionalaren eta erabiltzailearen arteko harremanean.
- Kontuan hartzen naute, baliagarri sentitzen naiz. Parte hartzeko aukerak, Argia nola aldatu elkarrekin pentsatzeko aukerak.
- Elkarrengandik, profesionalengandik edo erabiltzaileengandik ikasteko aukerak.
- Autonomia (Kluba profesionalik gabe irekitzea, erantzukizunak baliabideetan...)
- Boluntarioak: euskarri bikaina profesionalentzat, ikasten duten aldi berean euskarri emozionala dira.