

Zilarrezko Haria



Gizarte eta osasun
zerbitzuak



Herritarren partaidetza
eta enplegua

Zilarrezko Haria

Nahi gabe bakarrik dauden adinekoei telefonoz konpainia egiteko doako zerbitzua da Zilarrezko Haria. 2000. urtean sortu zen, eta, orduz geroztik, Nagusilan elkarteko boluntarioek ehunka adinekori egin diete konpainia. Interesatzen zaizkien gaiei buruz hitz egiten dute adinekoekin, eta etxean bakarrik bizi diren edo bakarrik sentitzen diren adineko askok duten hutsune sozial hori betetzen da horrela. Horretarako, Nagusilaneke boluntarioek telefonogune bat zuten elkartearen bulego nagusietan, eta bertatik egiten zituzten deiak, baita jaso ere, txandatan antolatuta.

Adinekoen bakardadea areagotu egin zen COVID-19aren osasun krisiak ekarri zuen konfinamendua dela eta. Horren ondorioz, adinekoen bakardade sentimendua are sakonagoa bihurtu zen, alde batera utzi behar izan baitzituzten haien gizarte harreman eta bizitza publikoko ohitura apurrak.

Konfinamendu garaiko egoera hartan, adineko ugarik hitz egiteko eta sozializatzeko beharra zuten, haietako asko kezkatuta zeuden, ezin zituzten inorekin barrenak lasaitu, arratsaldeak oso luzeak egiten zitzaizkien... Eta premia egoera hartan, Nagusilaneke ikusi genuen Zilarrezko Haria oso zerbitzu erabilgarria izan zitekeela adinekoei laguntzeko eta konpainia egiteko, eta tresnak eta metodologia egoerara egokituta, boluntario sare bat sor zitekeela bakarrik zeuden adinekoei telefonoz konpainia egiteko. Horrela, sozializatzeko behar hori ase zitekeen neurri batean, eta konfinamendu ordu luze haiek nolabait arindu eta adinekoen gogo aldartea hobetu.

Horrela, bada, metodologia egokitu genuen, boluntarioek etxetik bertatik egin ahal izateko deiak, konfidentzialtasun osoz eta horretarako berariazko trebakuntzarekin, eta kanpaina bat jarri genuen martxan sare sozialetan eta hedabideetan. Horri guztiari esker, ia 300 pertsonari egin zitzairen konpainia hilabete haietan; 66 boluntarioek 5.493 deiak egin zituzten, eta 2.185 ordu eskaini.

Zalantzarik gabe, osasun larrialdiko egoera hartan gizarte osoaren osasun fisikoa zaintzea eta oinarrizko beharrei erantzutea zen garrantzitsuena, eta Zilarrezko Haria beste zerbitzu batzuen osagarri izan zen, alderdi emozionala eta harremanak zaindu baitzituen; izan ere, batzuetan alde batera uzten dugu alderdi hori, baina funtsezkoa da pertsona guztien ongizatea zaintzeko eta, bereziki, bakarrik sentitzen direnen ongizaterako. Horrela, konfinamenduaren aurretik,

konfinamenduan zehar (bereziki) eta konfinamenduaren ondoren bakarrik sentitzen ziren adinekoen osasun psikikoa eta erabateko ongizatea bermatu nahi zuen zerbitzuak.

Ebaluazioa egin ondoren, ikusi da emaitza oso positiboa izan dela, Nagusilanentzat, boluntarioentzat zein erabiltzaileentzat.

1. Erakunde sustatzaileak

NAGUSILAN, adinekoen boluntarioria soziala

2. Erakunde mota

Pribatua

3. Xede taldea

Nahi gabe bakarrik dauden pertsonak

4. Lurralde eremua

Estatua

5. Egoera

Abian jarrita

6. Etiketak

Herritarren partaidetza eta enplegua, gizarte eta osasun zerbitzuak

7. Helburuak

1. Nahi gabe bakarrik dauden adinekoei telefonoz konpainia egitea.
2. Adinekoen artean boluntarioria sustatzea.
3. Adinekoen gizarte harremanak indartzea.
4. Adinekoen bakardade sentsazioa arintzea eta haien gogo aldartea hobetzea.
5. Adinekoei laguntzeko zerbitzu publikoen osagarria izatea.

8. Metodologia

Hauxe izan da proiektuaren berritasun eta aldaketa nagusia: COVID-19aren pandemian bizi izan genuen larrialdi egoeran gizartearen behar bati bizkor erantzuteko erabili zen laneko eta esku hartzeko metodologia. Gauetik egunera, den-denok etxean sartuta gelditu behar izan genuen, birusak jende gehiago kutsa ez zezan. Eta konfinamenduan, bakarrik zenbat adineko bizi diren agerian jartzeaz gain, arazoa areagotu ere egin zen, pertsona horietako askori murriztu egin baitzitzaizkien lehendik zituzten gizarte harreman apurrak: medikuarekin eta botikariarekin izaten zituzten solasaldiak, okindegia, harategia, fruta denda, erretiratuen etxea... Hori dela

eta, bakarrik zeuden guztiei eguneroko gestioak sozializatzeko eta jendearekin harremanetan egoteko aprobetxatzen zituzten guztiak gehitu zitzaizkien.

Egoera horretan, ezinbestekoa iruditu zitzaigun gure Zilarrezko Haria zerbitzua egoerara egokitzea eta, haren bidez, adineko horiek guztiek harremanak izatea eta inguruko adineko boluntarioekin hitz egitea, erabat isolatuta gera ez zitezen eta egoera hark eragindako bizipen eta sentimendu guztiak parteka zitzaizen. Gazteek eta gizarte eta familia ingurune bat baduten adinekoek teknologia berriak erabiltzen zituzten bezala, horretarako aukerarik ez zuten adinekoei ere (gizarte eta familia ingurunerik ez zutelako edo teknologia berriak —mugikorrak, internet, ordenagailuak eta abar— erabiltzen ez zekitelako) norbaitekin hitz egiteko aukera eman nahi izan zitzaien, telefonoz.

Hasiera batean, prestatuta dauden eta lanean urteak daramatzaten Nagusilaneako boluntarioek etxean bertan deiak egitea eta jasotzea teknikoki bideragarria ote zen ikusi nahi izan zen, arreta emateko eta bai erabiltzaileen bai boluntarioen datuen konfidentzialtasuna bermatzeko protokoloari jarraituz. Alderdi hori teknikoki posible egin ondoren, Zilarrezko Hariaren bidez artatzen genituenen jarduera normalari berrekin genion, eta ondo zeuden Zilarrezko Hariko boluntario guztiak aktibatu genituen, gure argibideei jarraikiz etxetik boluntario gisa lanean jarrai zezaten.

Gero, zerbitzua ezagutarazi genuen, eta beste baliabide batzuekin koordinatu. Oro har, herritarren eta, bereziki, adinekoen artean ezagutarazi behar zen zerbitzua, beste adineko batzuekin hitz egin ahal izateko doako telefono bat bazegoela jakin zezaten; baina, zerbitzu publikoen artean ere ezagutarazi behar zen, telefonoz laguntza eskaintzen zela jakin zezaten, gizarte zerbitzuen eta oinarritzko beharrei erantzuten ari ziren erakundeek (Guztion Artean sarea, BetiOn, Itxaropenaren Telefonoa, Gurutze Gorria, elkartasun sare lokalak, arreta psikologikoko Adi programa, Bizkaiko eta Gipuzkoako psikologoek elkargoak, Gizalde, Bolunta...) lana arindu eta konpainia eginez laguntzeko.

Horretarako, martxoaren amaieratik apirilaren hasierara, kanpaina bat egin zen:

WhatsApp bidez zabaltzeko materiala. Zerbitzua eta haren sendogarria martxan jarri zirela jakinarazi zen Nagusilan Notiziak erabilita (Nagusilanean WhatsApp bidezko barne komunikaziorako zerbitzua), Nagusilaneako guztiok ere ezagunei jakinaraz geniezaiei (martxoak 18).

Sare sozialetako materiala. Material hori bera sare sozialen bidez zabaldu zen, batez ere Facebook bidez, eta babesa eskatu zitzaien erakunde laguntzaileei. Publizitate kanpaina bat egin zen Facebooken astebetez, martxoaren 23tik 28ra. Kanpaina horri esker, zerbitzua iragarki gisa agertu zitzaien 5.000 pertsonari baino gehiagori.

Webguneko sendogarria. Atarian, Zilarrezko Hariaren atalerako lasterbidea nabarmendu zen.

Prentsa oharra. Lehenengo prentsa oharra 2020ko martxoaren 18an argitaratu zen, eta, haren bidez, zerbitzua eta haren sendogarria ezagutarazi ziren hedabideetan. Bigarren prentsa oharra, berriz, apirilaren 3an argitaratu zen, eta zerbitzua zabalduko zela jakinarazteko baliatu zen.

Posta zerrendak. Posta zerrenda bat prestatu zen zerbitzua eta haren sendogarria ezagutarazteko gizarte zerbitzuetako, osasun arloko eta lagun ditugun edo partaide gaituzten elkarte eta sareetako profesionalen artean. Euskal Herriko gizarte zerbitzu nagusi guztietara zabaldu zen berria.

Bozeramaileen taldea. Lau boluntarioz osatutako talde bat sortu zen, hedabideek elkarriketak egin ahal izateko. Jose Luis Elosua, Joserra Ecenarro, Mariasun Ugarte eta Micaela Garcia ziren talde horretako kideak.

Horrez gain, barne protokoloak garatu ziren: beste sare, gizarte zerbitzu eta erakunde batzuekin koordinatzeko hitzarmenak eta protokoloak sinatu ziren.

Prestakuntza plan bat taxutu zen telefonoz boluntario gisa lanean hasten direnentzat, materialak egokitu ziren eta hasierako prestakuntza online eskaini zen. Erakundeek, teknikariek eta boluntarioek sarean egin zuten lan, boluntario lana egiteko protokoloak prestatzen, datuak bildu eta aztertzearen jarraipena eta sistematizazioa egiten, talde teknikoa koordinatzen eta abar.

Hain ondo egituratu zen sistema, ezen baliabide gutxi erabilita, 13 pertsona izatetik 66 izatera pasatu baikin; hau da, boluntario kopurua lau bider handitu zen. Halaber, hasieran 117 pertsonari eman zitzairen arreta; baina, gero, 283ri (hots, bikoitza baino gehiagori), eta 2.185 ordu baino gehiago egin zituzten boluntarioek lanean, eta 5.493 dei. Hainbat mailatako erakunde publiko eta pribatuekin ere jardun ginen, udaletakoak, probintzietakoak eta autonomia erkidegoetakoak barne.

9. Alderdi berritzaileak

Nabarmendu beharreko alderdi nagusia da erakundeak oso bizkor hauteman zuela sortutako behar berria, eta oso bizkor erantzun ziola. Nahiz eta adinekoen bakardadearen arazoa kontu zaharra izan eta Nagusilane 20 urte eraman adinekoei telefonoz konpainia egiten, astebete eskasean buru-belarri egin zen lan, elkartearen lan metodologia konfinamendu egoerara egokitzeko. Metodo bizkor eta arin bat bilatu nahi zen, konpainia eskaerei erantzuteko, eta, aldi berean, deien konfidentzialtasuna bermatzeko. Boluntarioek, Nagusilane teknikaiek, enpresek, partaide gaituzten sareek (CEOMA, GIZALDE, Gipuzkoa Solidarioa) eta oinarritzko gizarte zerbitzuek oro har, Eusko Jaurlaritzaren Guztion Artean sarearekin egindako lanarekin batera, zerbitzua errealitate berrira egokitzea ahalbidetu zuten. Etxez etxe lan egiteko beste modu bat da, eta, hari esker, esponentzialki handi daiteke boluntarioen eta erabiltzaileen kopurua, eta beste baliabide batzuekin malgutasunez koordinatu.

Irizpide berrien arabera, auzotasun harremanak eta auzotarren arteko elkartasun eta laguntza harremana sustatzen dituzten garapen komunitarioko beste proiektu batzuen osagarri izan nahi du proiektu honek. Eta hori guztia erakunde baten babesean, gorabeheraren bat izanez gero bitartekotza eta babes teknikoa eskaini eta adinekoei konpainia egiteko zerbitzua garatzeko prestakuntza emanez.

11. Ebaluazioa eta emaitzak

Bi ebaluazio mota egin dira. Batetik, kuantitatiboa (dei kopurua, boluntario kopurua, erabiltzaile kopurua eta lortutako eragina zenbatetsi eta alderatu ditu) eta, bestetik, kualitatiboa. Bi lantegi egin dira boluntarioekin (bata online eta bestea aurrez aurre), eta, ekainean, telefonoz inkesta egin zitzaion erabiltzaileen % 30i, zerbitzuarekin zenbateraino dauden pozik ikusteko.

Guztira 7.800 pertsonak egin zituzten argitalpenak Facebooken (hots, % 557 gehiagok). % 193 egin zuten gora interakzioek.

Irratian 11 elkarrizketa egin ziren, 27 erreportaje prentsa idatzian eta digitalean, 7 agerraldi telebistan eta 7 argitalpen udaletxeen, guztiak ere zerbitzua iragartzeko.

Guztira 553 eskaera jaso ziren; % 66 Zilarrezko Hariaren erabiltzaile izateko, eta % 34 boluntario izateko.

Guztira, 5.493 dei izan ziren COVID-19aren pandemian; hau da, 131.000 minutu egin ziren telefonoan, eta 2.185 ordu eskaini zituzten boluntarioek. Ohi baino 3 bider gehiago. Egunean 45 ordu egin zituzten boluntarioek.

Gainera, % 385 handitu zen boluntarioen kopurua, eta % 140 erabiltzaileena.

Gaur egun, 66 boluntariok dihardute Zilarrezko Harian, eta 284 erabiltzaile ditu zerbitzuak.

Hona hemen boluntarioekin egindako lantegietako ondorio nagusiak:

- Jarduera honi esker, aktibo egon ahal izan ziren konfinamendu garaian ere.
- Boluntarioek etxetik bertatik egin zuten lana atsegina izan zen, eta elkarrizketak luzeagoak izan ziren.
- Gehienek laguntzen jarraitu nahi izan zuten konfinamendua amaitutakoan.

Erabiltzaileei egindako galdera sortari dagokionez, ondorio hauek atera ziren:

- 80 galde sorta banatu ziren.
- Erabiltzaileek 3,77 puntu eman zizkieten zerbitzuari, 4tik. Notarik altuena zerbitzuan denbora gehien daramatenek eman zuten.
- Gehienek zioten oso ondo sentitzen direla zerbitzuan, baina batez ere EAetik kanpoko erabiltzaileek baloratu zuten ongien zerbitzua.
- Boluntarioek 3,74 puntu jaso zituzten, 4tik.
- Batez ere emakumeei lagundu zien zerbitzuak, gogo-aldarteari begira, gizona baino askoz ere gehiago.

Erabiltzaileen % 70ek uste dute oso gomendagarria dela Zilarrezko Haria, eta ingurukoei gomendatuko liekete.

Oro har, Nagusilan, boluntarioak eta erabiltzaileak oso pozik gaude lortutako emaitzekin eta zerbitzua emateko moduarekin.