



GIZARTE ZERBITZUEN EUSKAL SISTEMAN
ADINEKOENTZAKO EGUNEKO ARRETA-ZERBITZURAKO
ESPARRU BATERATUA ETA KALITATE-IRIZPIDEAK

#EUSKADIBERRIA

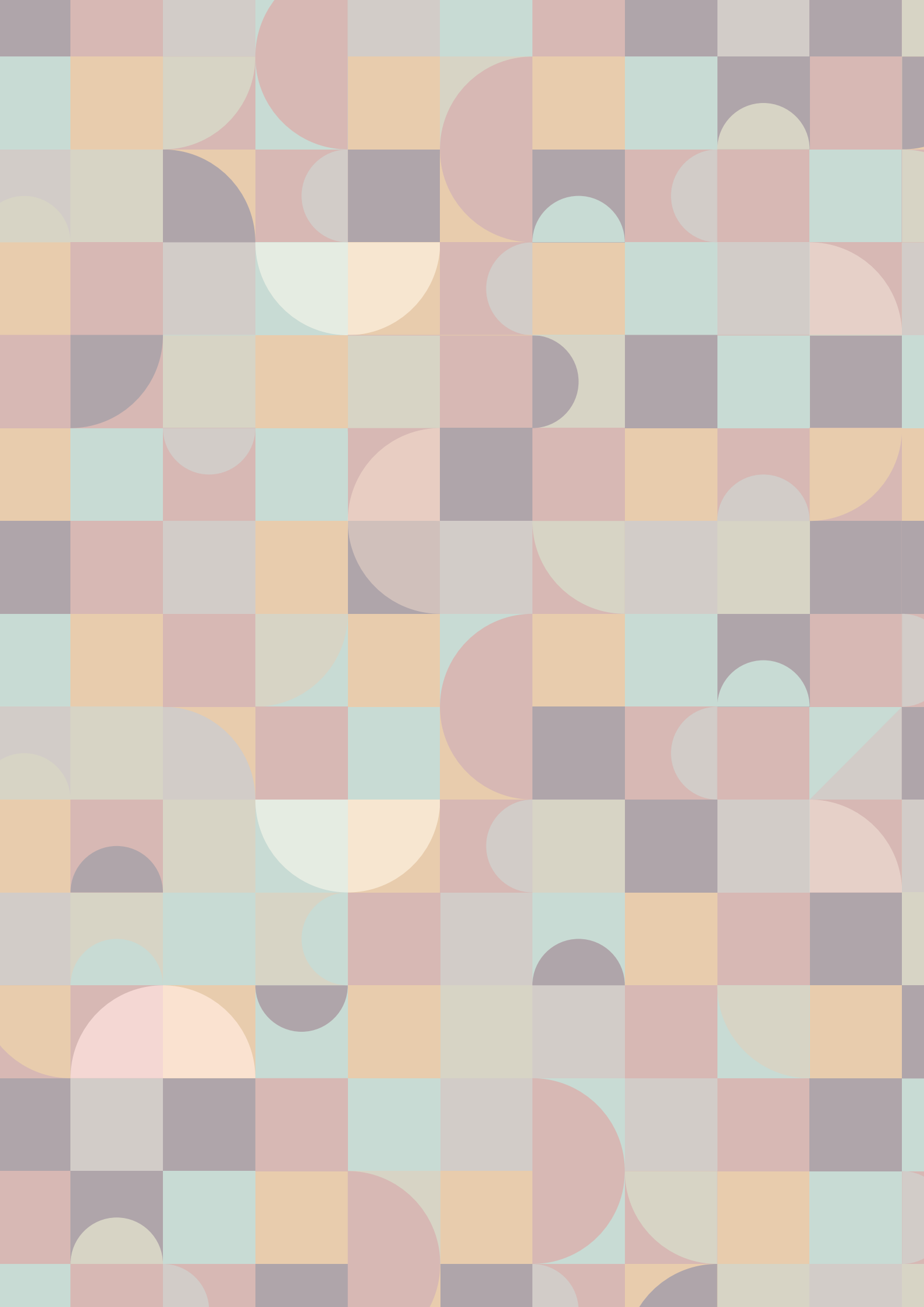
EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

ONGIZATE, GAZTERIA ETA
ERRONKA DEMOGRAFIKOAREN SAILA

DEPARTAMENTO DE BIENESTAR,
JUVENTUD Y RETO DEMOGRÁFICO

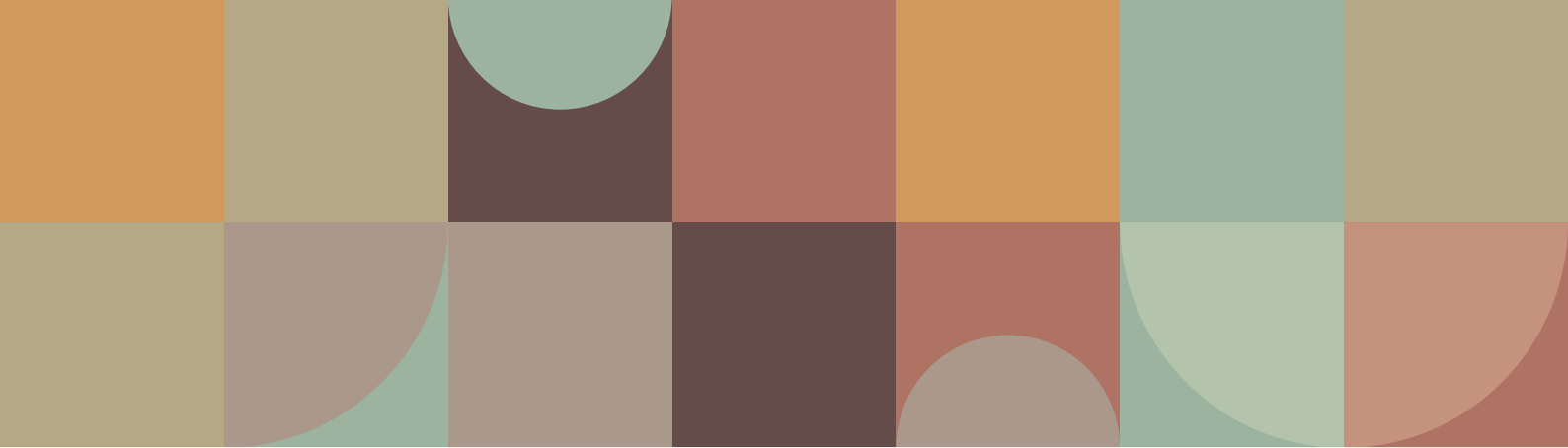


GIZARTE ZERBITZUEN EUSKAL SISTEMAN
ADINEKOENTZAKO EGUNeko ARRETA-ZERBITZURAKO
ESPARRU BATERATUA ETA KALITATE-IRIZPIDEAK

#EUSKADIBERRIA



Vitoria-Gasteiz, 2026





1. SARRERA ETA HELBURUAK	5
2. EAEKO ADINEKOENTZAKO EGUNEKO ARRETA-ZERBITZUA	7
2.1. ZERBITZUA ARAUTZEKO OINARRIZKO ELEMENTUAK	7
2.2. ZERBITZUAREN IRISMENA LURRALDEAN, ETA EZAUGARRI NAGUSIAK	9
3. ZERGATIK ETA ZERTARAKO SUSTATU ADINEKOENTZAKO EGUNEKO ARRETA-ZERBITZUAK	15
4. ZERBITZUAREN ARRETA-ESPARRU BATERATUA	19
4.1. DEFINIZIOA ETA HELBURUAK	19
4.2. HARTZAILEAK	20
4.3. ZERBITZUAREN SARBIDEA	22
4.4. JARDUKETAREN PRINTZPIOAK ETA IKUSPEGIAK	23
4.5. EZAUGARRI BEREIZGARRIAK	25
5. ORIENTABIDEAK ETA KALITATE-IRIZPIDEAK	29
5.1. PRESTAZIOAK, FUNTZIONAMENDUA ETA ESKU HARTZEKO METODOLOGIA	30
5.2. EKIPIAMENDUA, TALDE TEKNIKOAK ETA BARRUKO ANTOLAKETA	41
5.3. KANPOKO ANTOLAKETA, ARRETAREN JARRAITUTASUNA ETA LOTURA KOMUNITARIOA	46
5.4. ESKUBIDEAK, EBALUAZIOA ETA ETENGABEKO HOBETUNTZA	48
6. KALITATEA NEURTZEKO ADIERAZLEAK	51
7. ERANSKINA	59
7.1. PROZESU METODOLOGIKOA	59
7.2. PROZESUKO PARTAIDEAK	60





1. SARRERA ETA HELBURUAK

Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako prestazioen eta zerbitzuen zorroari buruzko urriaren 6ko 185/2015 Dekretuaren helburua da Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako Prestazioen eta Zerbitzuen Zorroa zein prestazioetara eta zerbitzuetara sartzeko baldintzak, irizpideak eta prozedurak arautzea. Hala, Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legeak aldarrikatzen duen eskubide subjektiboari eta Euskadiko administrazio publikoek aipatutako Zorroko prestazioen eta zerbitzuen hornikuntzan dituzten betebeharrei edukia eman eta mugatzen ditu.

Dekretu horretan jasota dauden udal-eskumeneko zerbitzu eta prestazioen barruan, adinekoentzako eguneko arreta-zerbitzua eguneko arreta-zerbitzuen fitxan ageri da (1.7), zerbitzu-mota gisa.

Dokumentu honekin, Eusko Jaurlaritzako Ongizate, Gazteria eta Erronka Demografikoaren Saileko Gizarte Zerbitzuen Goi Ikuskaritzako Organoak xede jakin bat du, **adinekoentzako eguneko arreta-zerbitzurako esparru bateratua** jartzea EAEko tokiko erakundeen eskura, **zerbitzu hori diseinatu eta, halaber, hainbat**

kalitate-irizpide eta -estandar aplikatzeko, zerbitzua ematean eta ebaluatzean kontuan hartu beharko liratekeenak. Zehazki, dokumentu honekin helburu hauek erdietsi nahi dira:

- Zerbitzua definitzea eta horren ezauzgarri nagusiak deskribatzea, Zorroaren Dekretuko 1.7.1 fitxa erreferentziazat hartuta baina, aldi berean, horren elementu batzuetan sakonduta eta beste batzuk txertatuta, zerbitzuaren diseinuan baliagarriak izan daitezkeela uste baita (definizioa, helburua, hartzaileak, sarbidea, printzipioak, ikuspegiak eta zerbitzuaren bereizgarriak).
- Zerbitzuko kalitate-jardunbideak orientatzea, kalitate-irizpide eta -estandar jakin batzuk finkatuz, zeinak hainbat alderdiri lotuta dauden (prestazioak; funtzionamendua eta metodologia; ekipamendua, talde teknikoa eta barruko antolaketa; kanpoko egitura, arretaren jarraitutasuna eta lotura komunitarioa; eta eskubideak, ebaluazioa eta etengabeko hobekuntza). Horiekin batera, adierazleak ere proposatu dira, neurketa errazteko.



Dokumentu hau prestatzeko, gogoeta kolektiboko prozesua¹ egin da, eta gizarte-zerbitzuetan eta, bereziki, hizpide dugun zerbitzuaren funtzionamenduan ezagutza handia duten 10 profesionalak parte hartu dute guztira. Era horretan, jardunari begirako dokumentua lortu da, profesionalen arteko adostasun handiaren emaitza dena.

Halaber, zerbitzu hau hein batean berria izanik eta egungo jardunaren bereizgarri diren askotariko esperientziak egiaztatuta, esparru erkide hau malgua izan eta errealitatera eta tokiko testuingurura egokitzeke ikuspegia hautatu da, zerbitzua definitzen duten elementu erkideen identifikazioa baztertu gabe, bestalde.

Dokumentu honek eskaintzen duen esparru bateratua indarreko araudiaren osagarri izatea nahi da. Hala, zerbitzua oraindik nahikoa garatu ez duten udalek horretarako babes eraginkorra edukitzea sustatu nahi da, arautzeko oinarritzko elementuak egoki interpretatu eta lurreratzeko laguntzeko.

1. Eranskinean, prozesuaren eta partaideen ezaugarriak xeheago jasota daude.



2. EAEKO ADINEKOENTZAKO EGUNEKO ARRETA-ZERBITZUA

2.1. ZERBITZUA ARAUTZEKO OINARRIZKO ELEMENTUAK

Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legeak Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema gidatu behar duten printzipio orokorrak finkatzen ditu: unibertsaltasuna (eskubide subjektiboa), hurbiltasuna (banaketa ekitatiboa lurraldean), homogeneousuna (antzeko estandarrek) eta ikuspegi komunitarioa (erabiltzaileen arreta haien ohiko ingurunean hobestea). Era berean, berdintasuna eta ekitatea bermatu behar direla xedatzen du, zerbitzuen eta prestazioen sarbidean.

Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako prestazioen eta zerbitzuen zorroari buruzko urriaren 6ko 185/2015 Dekretuak, bere aldetik, bermatu behar diren prestazio eta zerbitzuen zerrenda jasotzen du, eta sarbiderako eskakizun, irizpide eta prozedura jakin batzuk finkatzen ditu oro har.

Dekretu horren esparruan, 1.7.1 fitxa adinekoentzako eguneko arreta-zerbitzuari dagokio. Fitxan, zerbitzua honela definitzen da:

- Zerbitzu honek egunean zehar joan ahal izateko dispositibo bat ipintzen du eskura eta, bertan, haien arreta-premia espezifikoei lotutako intentsitate txikiko laguntza eskaintzen da.
- “Zerbitzu hau aldi batean edo modu iraunkorrean erabiltzeko da eta mendetasun-arriskuan edo mendetasun-egoeran dauden adinekoei (I. Gradua, Mendekotasunaren Balorazio Baremoan 25etik 39ra bitarteko puntuazioa izanik) arreta ematen die”.



Helburuei dagokienez, hau aipatzen da fitxan: “mendetasun-arriskuan edo mendetasun-egoeran² (...) dauden adinekoei autonomiari eusten laguntzea eta ohiko bizi-ingurunean jarraitzen eta gizarteratzen laguntzea, isolamendu-egoerak konpentsatuz, behar izanez gero”.

Zorroaren Dekretuan, halaber, zerbitzurako alternatiba bat ere jasotzen da: “atsedenerako zerbitzuaren aldaera bat, mendekotasun egoeran dagoenak (I. gradua) adinekoentzako arreta-zerbitzua jasoz, edo bertan jada eskaintzen den intentsitatea aldi baterako indartuz”.

Zorroaren Dekretuak eskubide subjektibo mugatzen du biztanle jakin batzuentzat; zehazki, mendetasun-arriskuan dauden (23 edo 24 puntu MBBn) edo I.graduako mendetasuna duten 65 urtekoei edo hortik gorakoei, baldin eta MBBn 25 eta 39 puntu artean lortu badi-tuzte.

Zerbitzuak gizarte-zerbitzuen prestazio jakin batzuk eduki behar ditu; besteak beste, hauek:

- a) Informazioa.
- b) Jarraipenaren balorazioa.
- c) Gizarte- eta hezkuntza-arloko eta arlo psikosozialeko esku-hartzea:
 - Estimulazioa edo errehabilitazioa lantzeko esku-hartzea: trebetasunen garapena: eguneroko bizitzako oinarriko jarduerak egiteko gaitasunak estimulatzeko jarduerak eta ariketa sinpleak.
 - Hezitzailea: aisia, hezkuntza- eta kultura-jarduerak.
- d) Lagun egite soziala.
- e) Garraio egokitua, hala badagokio.

Bestalde, zerbitzuak eduki behar dituen prestazio osagarrien artean mantenua eta higiene pertsonala aipatzen dira.

Lortzeko baldintzak direla eta, fitxan ez dago administrazioko baldintza gehigarririk, zorroaren dekretuko 10. artikuluan xedatzen direnez gain. Dena den, premiazko baldintzen artean hauek aipatzen dira:

- a) Kasu bakoitzean bidezkoa den zerbitzu-modalitatearen bidez erantzuten zaien premien estaldurarako intentsitate txikiko babesa behar izatea.
- b) Gaixotasun infekzioso eta kutsakor bat eta/edo gaixotasun mentalen bat izanez gero, dagokion tratamendua ez bazter-tzea.
- c) Jokabide-nahasterik ez izatea eta/edo zerbitzuaren funtzionamendua edo zerbitzuko bizikidetzaren normala larriki nahas dezakeen edota pertsonarentzat berarentzat, beste erabiltzaile batzuentzat edo profesionalentzat arriskutsua izan daitekeen portaerarik ez agertzea.
- d) Zerbitzuaren berezko zuzkiduren irismentetik eta aukeretatik kanpo dagoen osasun-laguntza espezializatu eta/edo iraunkorrik behar ez izatea.

Azken atal bat dago fitxan, baterako ordainketari lotuta dagoen zerbitzu bat dela jasotzen duena.

Lehen arretako zerbitzu honen eskumena udalena da, eta haien erantzukizuna da hornitzea. Hartara, beren lurraldearen barruan zerbitzu hau badagoela eta eskuratzen dela ziurtatu behar dute.

Zorroaren Dekretuaz harago, EAEn ez dago zerbitzua arautzen duen beste dekreturik. Nolanahi ere, udalerrri gehienek udal-erregela-menduak onartu dituzte zerbitzuaren oinarriko alderdiak arautzeko.

2. Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemen prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko urriaren 6ko 185/2015 Dekretuak bere 11.4 artikuluan xedatzen du mendetasun-arriskuan dauden egoerak direla Mendekotasunaren Balorazio Baremoan (MBB) 23ko edo 24ko puntuazioa lortzen dutenak.



2.2. ZERBITZUAREN IRISMENA LURRALDEAN, ETA EZAUGARRI NAGUSIAK

Adinekoentzako eguneko arreta-zerbitzua nahiko zerbitzu berria da, eta hedapen handi samarra izan du azken hamarkadan, EAE osoan. Gizarte Zerbitzuei buruzko 12/2008 Legearen katalogoan eguneko arreta-zerbitzuak modu generikoan jasota zeuden arren, lehen arretaren eremuan, zerbitzua lehenbizikoz arautu zen zehazki prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko 185/2015 Dekretua onartu zenean.

EAEko Gizarte Zerbitzuen lehen Maparen azken ebaluazioak eta bigarrenaren bitarteko ebaluazioak emandako informazioa ikusita, hizpide dugun zerbitzuaren plaza-zuzkidura 200etik 1.200era handitu zen 2012tik 2023ra. Era horretan, lehengo hamarkadako lehen erdian, adinekoentzako eguneko arreta-zerbitzua gutxi garatutako zerbitzu bat zen, eta ezarpena oso desberdina zen lurralde batetik bestera. Orain, aitzitik, EAE osoan nahikoa sendotuta dagoen zerbitzu bat dela esan daiteke.

EAEko Gizarte Zerbitzuen Maparen hedapenaren jarraipen-txosteneko azken datuei jarraikiz, zerbitzuaren plaza-kopurua % 41 areagotu zen 2019tik 2023ra, 849 plazatik 1.200era. Hartara, gehien hazi diren udaletako gizarte-zerbitzuetako bat da. Hedapen handi horrek aldeak dakartza lurraldearen arabera, ordea. Horniduraren panorama zertxobait desberdina da hiru lurralde historikoetan, eta udalerrietan ere bai. Horrenbestez, askotariko ezarpen-erritmoak daude, eta estaldura-maila ere desberdina da.

PLAZA-KOPURUAREN ETA ESTALDURAREN BILAKAERA ADINEKOENTZAKO EGUNEKO ARRETA-ZERBITZUAN (65 URTEKO EDO GEHIAGOKO 100 PERTSONAKO). 2019-2023

	Plaza-kopurua		Estaldura	
	2019	2023	2019	2023
Araba	205	345	0,295%	0,452%
Bizkaia	147	285	0,056%	0,102%
Gipuzkoa	497	570	0,308%	0,331%
EAE	849	1.200	0,172%	0,227%

Iturria: EAEko Gizarte Zerbitzuen Maparen hedapenaren jarraipen-txostena 2023ko abenduaren 31n.

Hiru lurraldeetatik, Arabak du zerbitzuaren estaldura eta lurralde-irismen handiena. Hiriburuan, bost zentro zeuden 2023an³, hiriko hainbat auzotan. Lurraldearen gainerakoan, 16 zentroko sarea du, Arabako landa-eremu osoa artatzen duena.

Gasteizen, adinekoentzako eguneko arreta-zerbitzuak jatorri jakin bat du; izan ere, 1990eko hamarkadaren hasieran, Gasteizko Udala eguneko arreta-zerbitzuak eskaintzen hasi zen, eta egungoa horien egokitzapena da, Zorroaren Dekretua onartu zenez gero. Arau-aldaketa horrek zerbitzua berriz definitzea ekarri zuen, hasiera batean, zerbitzu horien hartzaileak mendetasunik ez zuten 65 urtetik gorakoak baitziren. Zerbitzua **LAR** gisa ere ezagutzen da (Laguntza eta Argia hitzen akronimoa), eta 2026an, hiriko auzoetan dauden sei zentroko sare bat da, 233 plazarekin guztira. Sare horren ezaugarri bereizgarrietako bat izaera heterogeneoa da, zentro guztiek ez dituzte eta ezaugarri berberak. Hartzaileen profilari erreparatuta, mendetasun fisikoa dutenentzako hiru zentro daude, mendetasun kognitiboa dutenentzako zentro bat,

3. 2026an, Gasteizko Udalak 60 plazako zerbitzu berria zabaldu du Zaramaga auzoan.



eta edozein mendetasun-mota dutenentzako beste bi. Zerbitzuaren antolaketaren harira, zentro guztiak astelehenetik ostiralera zabaltzen dira, eta horietatik lauk asteburuan ere ematen dute arreta. Ordutegiari begira, hiru zentroan goizez eta arratsaldez aritzen dira (11:00etatik 20:00etara), eta bi zentroan txanda bereziak egiten dituzte, goizekoa ala arratsaldekoa. Hala-ber, zerbitzuak asteburuko 30 plaza ditu, eta, hala, atsedenerako modalitatean erabil daitezke, baita familia zaintzaileei laguntzeko baliabide gisa ere.

Gasteizen, adinekoentzako eguneko arreta-zerbitzua intentsitate ertaineko zerbitzu gisa konfiguratu da: nahiz eta mendetasun-arriskuan daudenak ere artatu, gehiengoan profila mendetasuna dutenena da. Gasteizko Udaleko Gizarte Politiken Sailaren 2024ko memoriako datuak ikusita, zerbitzuak 2024ko amaieran artatutako pertsona guztien artean, ia % 100ek zuten mendetasun-gradu bat aitortua. LAR zentroetako talde profesionala diziplina anitzekoa da. Zehazki, zentroetan diharduten zuzeneko arretako figura profesionalak animatzaile soziokulturalak, erizaintzako laguntzaileak, mendetasun dutenak artatzeko laguntzaileak, erizainak eta terapeuta okupazionalak dira. Gainera, gizarte-langile bat dago zentro guztietan, arduradun lanak egiten dituenak. Orobat, zentroek eskaintzen dituzten prestazioen artean Zorroaren Dekretuan jasotakoak daude (garraio egokitua, mantenua eta higiene pertsonala barne), baita beste batzuk ere; esate baterako, arreta pertsonala, osasun-arreta eta terapia okupazionala.

Arabako gainerakoan, esan bezala, eguneko arretarako landa-zentroetan eskaintzen da adinekoentzako eguneko arreta-zerbitzua. Zerbitzu horien gaineko eskumena udalek dute, eta hainbat laguntza-zerbitzu ematen dizkiete autonomia-maila ertaina duten adinekoei eguneroko, aisiako eta denbora libreko jardueretan. Zentro horien titulartasuna udalena den arren, zerbitzuaren administrazio-kudeaketa Arabako

Foru Aldundiari dagokio, eta zentroak dituzten udalekin eskuordetze-hitzarmenak sinatuz gauzatzen du. Finantzaketaren harira, Arabako Foru Aldundiak kostu osoaren % 80 hartzen du bere gain, eta udalek gainerako % 20a. Garraioaren gastuak osorik hartzen ditu Arabako Foru Aldundiak, kudeaketa-gomendioen bitartez.

Gaur egun, 1999tik 2012ra bitarte sortutako 16 zentro daude Arabako landa-eremuan, eta 8 eta 20 plaza artean dituzte, udalerrri hauetan: Dulantzi, Amurrio, Aramaio, Arraia-Maeztu, Artziniega, Asparrena, Aiara, Elvillar, Iruña Oka, Lagran, Erriberabeitia, Agurain, Gaubea, Harana, Zigoitia eta Zuia. Zentroek beren udalerriko biztanleei eta udalerrri mugakideetakoiei ematen diete arreta, eta udal bakoitzak gastu jakin bat hartu behar du bere gain erabiltzaile bakoitzagatik. Nahiz eta landa-zentroetan 214 plaza dauden guztira, % 80 baino zertxobait gehiago lehen arretako profilekoek hartzen dutela uste da. Gainerakoetan, mendekotasun-gradua aldatu zaien pertsonak izango lirateke, zerbitzuan artatuak izaten jarraitzea aukera egokiena dela uste delako.

Zerbitzuak astelehenetik ostiralera irekita daude, egunean sei ordu eta sei ordu eta erdi artean. Sartu eta irteteko ordutegia aldatzen da zentro batetik bestera. Zorroaren Dekretuan gizarte-zerbitzuatarako jasotzen diren prestazioez gain, zentroek prestazio osagarriak ere eskaintzen dituzte: mantenua (janaria), higiene pertsonala (bainu geriatrikoa langile laguntzaileekin) eta garbitegi-zerbitzua. Era berean, udalerrria oso sakabanatuta dagoenez gero, garraio egokituaren prestazioa ere badaukate zentroek. Landa-zentroetan, zerbitzuaren intentsitatea malgua da, eta banakako ebaluazio profesionala eta erabiltzailearen eskaera kontuan hartzen dira intentsitatea finkatzeko. Modu horretan, erabiltzaile bakoitzak bere premiekin bat datozen jardunaldia eta zerbitzuak eska ditzake. Tamainaren arabera, zentroetan zuzeneko arretako bi edo hiru profesional daude (familietako gizarte-langileak), eta arduraduna,



hots, dagokion udalerriko gizarte-zerbitzuetako erreferentziazko gizarte-langilea.

Zerbitzuak **Gipuzkoan** duen ezarpenari erreparatuta, lurraldeko 88 udalerrietatik 36an dago zerbitzua, eta 578 plaza eskaintzen dituzte guztira, Gipuzkoako Foru Aldundiak 2024rako duen informazio eguneratuenari jarraituz. Biztanleria dela eta, zerbitzua ematen duten udalerriak Gipuzkoako biztanle guztien % 80 dira, eta udalerri ertainak, handiak (Donostia, Irun, Errearteria edo Zarautz) edota txikiagoak ere badaude horien artean. Izan ere, zerbitzua ematen duten 36 udalerrietatik erdiak 10.000 biztanle baino gutxiago ditu. Zerbitzua duten udalerri gehienek arreta ematen dute astean hiru eta bost egun artean. Horien artean, astelehenetik ostiralera zabaltzen dute 14 udalerri; hiru egun soilik zazpi udalerri; eta gainerakoetan, egun bat eta bi artean. Zerbitzuaren intentsitateari buruz, alde txikiak dauden arren, zerbitzuaren batez besteko intentsitatea hiru ordukoa da egunean.

Gipuzkoan, **Donostiako** Udala izan zen zerbitzua garatu zuen lehenetakoa. Donostiako Lagunkoia talde motorrak bultzatutako elkarlaneko prozesu zabalaren emaitza izan zen, udalerrian adineko zaurgarrientzako eta isolatzeko arriskuan dauden adinekoentzako arreta hobetze aldera. Aurrekari horiekin, eta Zorroaren Dekretuak xedatzen dituen betebeharrak abiapuntutzat hartuta, Donostiako Udalak zerbitzua diseinatu eta martxan jarri zuen 2015ean, **Goizaldiak** izenarekin.

Gaur egun, Udalak zortzi zentro ditu hiriko auzoetan zehar, 64 plazarekin guztira. Gehienak Udaleko Gizarte Ekintzako Zuzendaritzak adineko erretiratuak lagatuko lokaletan kokatzen dira. Lokal bakoitzean ordutegia desberdina den arren, zerbitzua astean hiru egunez eskaintzen da (astelehenetik ostiralera), eguneko hiru orduko intentsitatearekin (10:00etatik 13:00etara). Zentro bakoitzean, taldeak zortzi eta hamar

pertsonakoak izaten dira, gutxi gorabehera, eta denetan dago zuzeneko arretako arduradun bat (aisialdiko begiralea). Orobat, zentroen sarean koordinazio-arduradun bat dago, zentroen eta Gizarte Ekintzako Zuzendaritzako profesionalen artean diharduena. Donostian, adinekoentzako arreta-zerbitzuak Zorroaren Dekretuan biltzen diren gizarte-zerbitzuetako prestazio tekniko guztiak eskaintzen ditu. Hala ere, ez dago garraio egokituia, ezta mantenu eta higiene pertsonaleko prestazio osagarriak ere.⁴

Hiru lurraldeen artean, azkenik, **Bizkaia** du estaldura eta ezarpen mugatuena. EAEko Gizarte Zerbitzuen Maparen jarraipenerako *ad-hoc* bildutako informazioa ikusita, 2023aren amaieran, zerbitzua 12 udalerri eta lau mankomunitatek eskaintzen zuten. Horietako bakoitzean bizi den biztanleria ikusita, Bizkaiko lurraldearen % 66 izango litzateke.

Nolabaiteko aniztasuna dago zerbitzua eskaintzen duten udalerri edo mankomunitateen artean. Horien artean, udalerri batzuek dituzten zerbitzuak desberdinak dira beste zentro batzuen aldean: Bilbon (80 plaza), Portugaleten (30 plaza), Santurtzin (15 plaza), Amorebieta-Etxanon (15 plaza), Getxon (12 plaza) edo Arrigorriagan (5 plaza). Horiekin batera, Bizkaiko udalerri batzuek zerbitzuak ematen dituzte beren titulartasuneko ekipamenduetan; esate baterako, egoitza-zentroak eta/edo adinekoentzako eguneko zentroak. Bizkaiko Foru Aldundiak kudeatzen ditu, ordea, bigarren arretako zerbitzuak dira eta. Hala da, adibidez, Sestaon adinekoentzat dagoen eguneko arreta-zerbitzuan (4 plaza), baita Bermeon ere (5 plaza), udalerriko egoitzen instalazioetan bertan. Trapagarango (5 plaza) edota Muskizko (5 plaza) udalek, berriz, eguneko zentroetan ematen dituzte. Amaitzeko, aipatzekoa da beste udalerri batzuek ez dutela horrelako zerbitzurik, baina zerbitzuari lotutako prestazio ekonomikoa eskaintzen

4. Gipuzkoan, I. graduako mendekotasuna dutenentzako arretaren zati bat eguneko foru-zentroetan bideratzen da, batez ere egoera horretan dagoenaren profilak udalerrietako eguneko arreta-zerbitzuek eskaintzen dutena baino laguntza-intentsitate handiagoa behar badu —adibidez, narriadura kognitiboko egoeretan edo eguneroko jardueretan laguntza-premia handiagoa dagoenean—.



diete beharra dutenei. Besteak beste, egoera horretan daude Leioako Udala eta Busturialdeko, Enkarterriko, Lea-Artibaiko eta Txorierriko man-komunitateak.

Bizkaian, plaza gehien dituen zerbitzua **Bilboko** Udalak eskaintzen duena da. **Aukeragune** izena ipini zioten zerbitzua 2022an inauguratu zuten proiektu pilotu gisa. Kasu honetan, beste bi hiriburuetan ez bezala, zentro bakarra dago, Otxarkoaga auzoan zehazki, eta zuzeneko arreta eskaintzen die auzo honetako adinekoei: Otxarkoaga, Txurdinaga, Santutxu, Begoña, Bolueta, Uribarri eta Zurbaran. Donostian bezala, ez dago garraio egokituko zerbitzurik. Zorroaren Dekretuan ageri diren profilak ez ezik, zerbitzuaren hartzailen artean daude, zehazki, gizarte-hauskortasuneko egoeran daudenak. Egoera horiek gizarte-diagnostikoko Fragitek tresnaren bitartez ebaluatzen dira.

Zentroak 80 plaza ditu, eta egunean zehar joaterik dagoen espazio bat eskaintzen du, erabiltzaileen premiei erantzuteko, esku hartzeko eta, horrenbestez, bizi-kalitatea hobetzeko. Zerbitzuko partaidetza oso modu malguan konfiguratzeko da, beste zerbitzu batzuetan ez bezala; izan ere, horietan, erabiltzaileek ordutegi finkoa dute oro har. Hasierako balorazioan, hauskortasun funtzionalaren, hauskortasun erlazionalaren eta bakardadearen hiru maila finkatuta daude: handia, ertaina eta txikia. Hori kontuan harturik, zerbitzuak zazpi intentsitate-maila ditu, eta erabiltzaileen partaidetza-proposamenean islatzen dira, alegia, astean zenbat egun eta ordu igaro zentroan. Horregatik, zerbitzua astelehenetik ostiralera zabalik dagoen arren, 9:00etatik 18:00etara, zerbitzuaren maiztasuna eta intentsitatea asko aldatzen da erabiltzaileen artean. Halaber, zentroan 80 plaza egonik ere, aipatzekoa da jarduerak talde txikietan egiten direla, ohikoa baita jarduerak aldi berean programatuta egotea. Jarduera arruntak esku hartzeko lau arlotan antolatuta daude: funtzionala, kognitiboa, emozionala eta erlazionala. Horrelako jardueraz gain, komunitateari begirako

ikuspegia du zerbitzuak eta, hartara, jarduerak antolatzen ditu auzoko entitateekin elkarlanean. Zerbitzuan, hiru langile aritzen dira lanaldi osoan (gerontologian aditua den psikologoa, gizarte-langilea eta laguntza teknikoko profesionala), eta zuzendariak bere lanaldiaren % 10 inguru eskaintzen dio zerbitzuari.

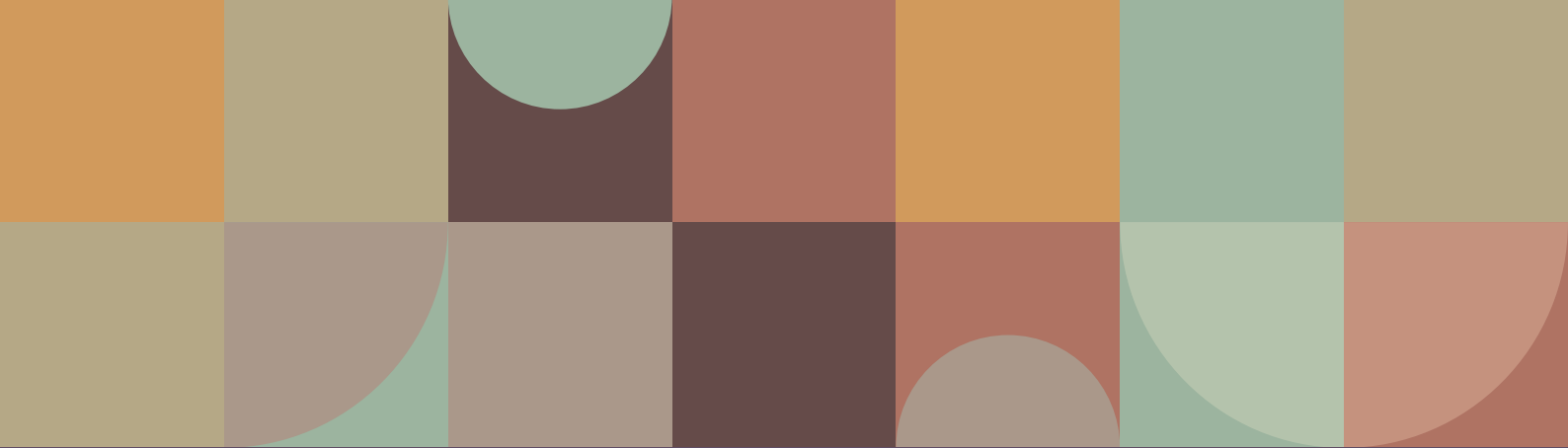
Aukeragune ez ezik, Bilboko Udalak eguneko arretarako programa bat ere badu mendekotasun-arriskuan dauden edo I. graduko mendekotasuna dutenentzat (25-39 puntu), laguntza ekonomikoen bidez. 2025ean, 30 pertsona izan ziren onuradun, guztira.

Bilboren ostean, **Portugaleteko** zerbitzuak du arretarako gaitasunik handiena, 30 plazarekin. Gainera, ibilbide luzeeneko zerbitzuen artean dago hangoa. Hasiera batean, zerbitzua eguneko zentroa zen, eta 1990ean sortu zuten, arrazoi fisiko edo kognitiboengatik eguneroko jarduerak egiteko zailtasun txikiak zituzten 60 urtetik gorakoek asistentzia-erantzuna jaso zezaten. 2007az geroztik, **Autonomia Sustatzeko Zentroa** San Roke gizarte-zentroan eskaintzen den zerbitzua da, gizarte-zerbitzuen udal-ekipamendu bat baita hainbat erabileratarako, eta udalerriko erdigunean kokatuta. Sortu zenetik gaurdaino, zentroak etengabeko arreta eskaintzen du. Hasieran, mendetasun-egoeran ez zeuden adinekoei, baina gizarte-hauskortasuneko egoeran zeudenei eskaintzen zitzairen. Gero, Zorroaren Dekretua onartu zenez, mendekotasun-arriskuan daudenei edo mendekotasun-egoeran daudenei (I. gradua, 25-39 punturekin MBBn) ere zerbitzua eskaintzen hasi zitzairen.

Autonomia Sustatzeko Portugaleteko Zentroa astelehenetik ostiralera dago zabalik, egunean bederatzi orduz, goizeko 9:00etatik **arratsaldeko 19:00etara** arte. Zorroaren Dekretuan jasota datozen gizarte-zerbitzuen prestazioez gain (garraio egokitua barne), zentroak prestazio osagarriak eskaintzen ditu: mantenua (gosaria eta bazkaria, **edo bazkaria eta askaria**, baina zentroko



langileek gainbegiratu gabe) eta higiene pertsonala (bainu geriatrikoak langile laguntzaileekin). Era berean, zentroan bertan, erabiltzaileek zerbitzu hauek ere badituzte: garbitegia, **ile-apaindegia** eta oinak zaintzea. Taldea zuzeneko arretako diziplina anitzeko profesionalek osatzen dute. Hiru dira: koordinatzaile-animatzailea eta animatzailea (lanaldi osoan) eta laguntzailea (lanaldi erdian). Gizarte-langilea ere badago, zerbitzuaren erreferentzia gisa, eta gidariak lanaldi **osoa** du, halaber, zentroak eskaintzen duen garraio egokituko zerbitzuaren barruan.





3. ZERGATIK ETA ZERTARAKO SUSTATU ADINEKOENTZAKO EGUNEKO ARRETA-ZERBITZUAK

Eskuarki, adinekoen mendekotasuna motel eta mailaz maila agertzen da. Askotan, eguneroko jardueretan zailtasun txikiak ageri dira hasieran, autozaintzako ohiturak galtzen dituzte, mugikortasun-arazotxoak sortzen dira, edo narriadura kognitibo edo emozionalaren lehen zantzuak. Pertsona bakoitzak prozesu horri heltzeko moduak eta eskura dituen baliabide pertsonalek, familiakoek eta komunitarioek bilakaera baldintzatu dezakete hein handian.

Mendekotasun-prozesuen **hasierako faseetan jarduten ez bada**, elkarri estu lotuta dauden bi fenomeno lehertu ohi dira. Batetik, narriadura fisiko eta kognitiboa gertatzen da jarduera, estimulazio eta bidelaguntza egokiak ez daudelako. Horren ondorioz, lehen modu independentean egiten zituzten jardueretarako autonomia galtzen dute pixkanaka. Bestetik, ongizate emozionala eta erlazionala ere narria daitezke. Zehazki, bizi-modu aktiboa pixkanaka uzten dute, jarduera adierazgarriak murrizten dituzte edota partaidetza

komunitarioa gutxiagotzen dute. Faktore horiek, hartara, narriadura funtzionala azeleratzea sustatzen dute.

Orobat, autonomia galtzeko prozesu horiek bereziki larriagotu daitezke **gizarte-isolamendua** edo **nahi gabeko bakardadea** daudenean. Lehen kasuan, kontaktuen eta gizarte-harremanen eskasia objektiboko egoerak dira. Nahi gabeko bakardadea, aitzitik, esperientzia pertsonal negatibo bat da, gizarte-harremanen kopuru edo kalitate nahikoa ez dagoelako. Horrelako egoeren joera gorantz doa, argi eta garbi. Bereziki adinekoen artean baina ez soilik. Izan ere, arrisku-faktore soziosanitario gisa aitortuta daude, arrisku-faktore klasikoaren pareko —sedentarismoa kasurako—, eta zuzeneko inpaktua dute osasun mentalean, funtzionaltasunean eta bizi-itxaropenean.

Euskadiko 55 urtetik gorako bizi-baldintzei buruz 2020an egindako azken azterlanari jarraituz, 80 urteko eta gehiagokoen % 42 inguru pertsona



bakarreko etxeetan bizi da, ia % 8k familia-bakardade objektiboko egoerak jasaten ditu, eta % 20k, familiakoak ez direnak, lagunik ez dutelako. Azkenik, % 11 dio bakarrik sentitzen dela maiz. Era berean, azterlanetik ondorioztatzen da deskribatu diren egoera guztiek, familiakoa ez den bakardadeari lotutakoak izan ezik, eragin handiagoa dutela emakumeen artean⁵.

Testuinguru horretan, adinekoentzako eguneko arreta-zerbitzuak paper estrategikoa hartzen du gertuko gizarte-zerbitzuen sarean, ekarpen adierazgarria egin baitezake udalerriko adinekoen mendekotasun-egoeren prebentzioan, autonomia pertsonala indartzeko lanean, eta bizimodu aktibo eta erlazionala mantentzeko zereginetan.

ZER ONURA DAKARTZA GOIZ JARDUTEAK?

Udalerrietan adinekoentzako eguneko arreta-zerbitzuetan esku-hartze prebentiboak eta komunitarioak egiten dituzte, eta jarduera horiek narriaduraren bilakaera **moteldu edo gelditzeko** aukera ematen dute. Halaber, bizi-kalitatea hobetzeko lagungarriak dira, mendekotasun ofizialki aitortua agertu aurretik ere.

Laguntzak modu pertsonalizatuan diseinatzaren direnez, zerbitzua baliabide ezin hobea da narriaduraren hasierako faseetan eta tarteko egoeretan aritzeko, oraindik gaitasunak berreskuratu edo mantentzeko. Zerbitzuak adinekoen bizi-kalitateari egiten dion ekarpena bi arlo osagarritan islatzen da:

1. Gizarte-hauskortasuneko egoeran dauden pertsonak:

- Mesedegarria da ohitura osasungarriak eta bizimodu aktiboko eguneroko ohi-turak berreskuratu eta mantentzeko.
- Ongizate emozionala indartzen laguntzen du, jarduera adierazgarrien bidez.

- Sozializazioa, gizarte-loturak eta komunitateko partaide izatea sustatzen du.
- Lagungarria izan daiteke isolamendua murriztu eta aldartea hobetzeko.
- Sortzen ari diren zailtasunak eta narriadura funtzional edo kognitiboko zantzuak goiz detektatzeko aukera ematen du.

2. Mendekotasun-arriskuan daudenak edo mendetasun ertaina daukatenak (I. gradua, 39 puntura arte):

- Gaitasun fisikoak, kognitiboak eta erlazionalak entrenatu eta mantentzen ditu.
- Mesedegarria da eguneroko jarduerak berreskuratu edo mantentzeko.
- Narriaduraren azelerazioa moteldu dezake, eta mendekotasun-gradu handiagoetarantz jarraitzea saihesten du.
- Ohiko ingurunean geratzeko lagungarria da, autonomia eta duintasun pertsonalaren mesedetan.

Bi kasuetan, zerbitzua funtsezko elementua izan daiteke prebentziorako, autonomia sustatzeko eta bidelaguntzarako, pertsonak beren bizi-proiektua modu adierazgarrian garatzen jarraitu ahal izan dezaten.

Zerbitzuaren inpaktu positiboa erabiltzaileez harago doa:

- Zaintza desinstituzionalizatzea sustatu, eta adinekoak beren ohiko ingurunean gera daitezen errazten du. Hala, mesedegarria da intentsitate handiagoko baliabideetara edo egoitza-baliabideetara igarotzeko trantsizioa atzeratzeko.
- Atsedenerako eta laguntzeko espazioa ematen die familiei eta zaintza-sareei.

⁵ Del Barrio, E. (koord.) (2022): **Euskadiko 55 urteko eta gehiagoko pertsonen bizi-baldintzei buruzko azterlana 2020**, Gasteiz, Eusko Jaurlaritza.



- Gastu soziosanitarioa murrizteko lagungarria da, mendekotasun-egoe-rak prebenituz eta egoitza-baliabideen edo arreta garestia goaren premia atze-ratuz.
- Kohesio soziala eta udalerriek herrita-rren babesean eta zaintzan duten rola indartu ditzake.

Hortaz, adinekoentzako eguneko arreta-zer-bitzua ezinbesteko baliabidea da **pertsonen inguruan ardaztutako arreta-eredu prebentibo eta komunitarioarantz** aurrera egiteko, zeina bat etorriko den EAEko indarreko estrategiekin, eta gero eta askotarikoagoa eta konplexuagoa den zahartzearen benetako premiekin. Bestalde, inplementazioa ez da eskubidea aitortuta dutenenganako babes-betebeharraren ondorioa soilik. Horrezaz landa, **ikuspegi estrategikoa** ere bada, saihestu daitezkeen narriadurak prebenitza, komunitateko bizimodua indartzea eta autonomia pertsonala zahartzaroko ongizatearen funtsezko ardatz gisa sustatzea xede duena.

Orientazio hori erabat lerrokatuta dago gure autonomia-erkidegoan indarrean dauden estrategia eta politika publikoekin, horiek azpimarratzen baitute arreta-ereduak aurrea hartu behar duela, komunitarioa izan behar dela eta pertsonen inguruan ardaztuta egon behar duela. Besteak beste, hauek nabarmendu daitezke:

- Adinekoekiko Euskal Estrategia 2026-2029. Helburua pertsonak erdigunean jartzea da, hau guztia sustatuz: partaidetza, erantzukidetasuna, komunitate inklusi-boak eta belaunaldien arteko elkartasuna. Halatan, adinekoen ongizate osoa hobetu ahal da bizitza betearen ikuspegitik lan eginda.
- Zahartze Aktiborako Euskal Estrategia eta OMEk sustatzen duen zahartze osasungarriko ikuspegia. Biek ala biek esku-hartze prebentiboak eta komunitarioak bultzatzen

dituzte, pertsona bakoitzaren erritmo eta premietara egokituta.

- Nahi gabeko bakardadearen aurkako estrategia. Udalerriek dei egiten die, isolamendu erlazionaleko egoerak detektatu eta horien aurrean jarduteko gauza diren zerbitzuak garatu ditzaten, ondorioa osasun-arazoak edo mendetasuna izan baino lehen.
- Arreta komunitarioa eta pertsona ardatz duen arretako eredua, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemarena. Zehazki, hurbileko baliabideen garrantzia azpimarratzen du, etxean eta komunitatean geratzea sustatzen dutenak.
- Prebentzioa, autonomia pertsonala, hurbiltasuna eta arreta komunitarioa printzipio gisa ageri dira Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legean eta Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko urriaren 6ko 185/2015 Dekretuan. Hala, aurrea hartzen duen esku-hartzea eta laguntzak premien bilakaerara egokitzea lehentasunezko elementu gisa finkatzen dira.





4. ZERBITZUAREN ARRETA- ESPARRU BATERATUA

Atal honetan, adinekoentzako eguneko arreta-zerbitzuaren **elementu bereizgarri nagusiak** deskribatuko dira. Zehazki, zerbitzua eta helburuak deskribatuko dira, nor diren hartzaileak eta nolako sarbidea duten zehaztuko da, zerbitzuaren printzipioak eta jarduera-ikuspegiak aurkeztuko dira eta, azkenik, zerbitzu hau eta abian dauden beste batzuk bereizten dituzten elementu zehatzen zerrenda bat jasoko da.

Ezaugarri erkideen esparru honek **honelako zerbitzu baten alde egitea** dakar:

- Osagarria, sistemako beste zerbitzu batzuei egotzitako funtzioak bikoizten ez dituenak, bereziki mendetasun-egoeran daudenentzako bigarren arretako eguneko zentroen kasuan.
- Koherentea administrazioen arteko esku-men-banaketarekin, zeinaren arabera udalen paperaren muina lehen gizarte-arreta eta herritarrekiko gertutasuna izan behar den.
- Sentikorra errealitatearen eta zahartzeko gizarte-joeren aurrean. Horien arabera, hauskortasuna, nahi gabeko bakardadea eta arrisku arineko egoerak gorantz doaz, eta, errealitate horietan goiz esku hartzen ez bada, narriatzeko probabilitatea handia da.
- Irismen handikoa, ez dezan mugatu tokiko administrazioek Zorroaren Dekretuan jasotakoa baino irismen handiagoko zerbitzua garatzea, beren errealitatera eta sortzen ari diren premietara egokituta.
- Inklusiboa, askotariko egoeretara egokitzeko gauza dena, begirada intersektionaletik.

4.1. DEFINIZIOA ETA HELBURUAK

Eguneko arreta-zerbitzua baliabide komunitarioa eta prebentiboa da, arrisku-egoeran dauden, mendetasun txikia duten edo gizarte-hauskortasuneko egoeran dauden adinekoentzat. Zerbitzuak intentsitate txikiko laguntza eskaintzen du egunean zehar, pertsona bakoitzaren premietara egokituta.

Zerbitzuaren helburu nagusiak hauek dira:

- Mendekotasun-arriskuan dauden edo adierazpenean mendekotasun ertaineko egoeran dauden adinekoek narriadura (arlo psikologikoan, biologikoan eta sozialean) arindu edo moteltzeko gaitasunak optimizatu eta indartzea. Horretarako, autonomiaz aritzeko baliabideak ematen



zaizkie, baita intentsitate txikiko laguntzak ere, haien premietara egokituta.

- Hauskortasun-egoeran, gizarte-isolamenduko arriskuan edo bakardade-arriskuan daudenen ongizatea hobetzea, beste pertsona batzuekin eta ingurune komunitarioarekin topo egiteko espazioak eskainiz, harreman adierazgarriak eta gizarte-jarduerak egiteko bertan.
- Pertsonak beren ohiko ingurunean mantentzea, beren eta familiakoen testuinguruan, bizi-kalitatearekin, eta ohitura osasungarriak zein bizimodu aktiboaren garapena sustatuz.

Osagarri gisa, zerbitzuak lagundu dezake:

- Narriadura-egoerak goiz detektatzea, esku hartzen hasteko, eta zaintzaren jarraitutasuna erraztea, premiak aldatu eta beste laguntza batzuk behar direnean.
- Familiakoek artatzen badute, atsedena edo laguntza ematea zainzaileei.

4.2. HARTZAILEAK

Malgutasuna horrelako baliabideen ezaugarri nagusietako bat izan beharko litzatekeen arren, adinekoentzako eguneko arreta-zerbitzua **65 urtetik gorakoentzat da**, baldin eta egoera hauetako batean badaude:

- Arrisku-egoeran daude edo nolabaiteko eragina pairatu dute autonomia-mailan eguneroko oinarrizko jardueretarako.
- Hauskortasun-egoeran daude ikuspegi erlazioaletik, hainbat faktoreren ondorioz beharbada; esate baterako, gizarte-isolamenduaren edo bakardadearen ondorioz.

Lehen kasuan, egoera horien **balorazio-tresna teknikoa Mendekotasunaren Balorazio Baremoa (MBB)** da. Gaur egun, arrisku-egoera

aitortzen die 23 edo 24 puntu dituztenei, eta I. graduko mendetasun-egoera, berriz, 25 eta 39 puntu artean dituztenei.

Bigarren kasuan, aitzitik, ez dago **hauskortasun-egoerak** aitortzen dituen balorazio-tresna erkiderik. Dena den, **hainbat balorazio-tresna garatu dira** azken urteotan (zaugarritasuna, babesgabetasun-arriskua, tratu txarrak, gizarte-isolamendua eta/edo bakardadea), eta oso baliagarriak izan daitezke arlo horretan⁶.

Nolanahi ere, beharrezkoa izango da **preskripzio teknikoak** (gizarte-balorazioa) adieraztea adinekoentzako eguneko arreta-zerbitzua haien egoerarako baliabide egokia dela eta pertsona bakoitzaren premiei erantzuten diela.

Alde horretatik, deskribatu den profilaren barruan egon arren, zerbitzua ezin da egokia izan kasu jakin batzuetan; esate baterako, adinekoek intentsitate handiko laguntzak behar dituztenean, haien jokabideak zerbitzuaren funtzionamendua larriki asalda dezakeenean edota haientzat edo beste batzuentzat arriskua dakarrenean, edo osasun-laguntza espezializatua eta/edo iraunkorra behar den kasuetan.

Orobat, alderantziz bada ere, zerbitzua egokia izan liteke pertsona jakin batzuentzat, salbuespenez, nahiz eta 65 urteak beteak ez izan aipatu egoeretako batean baldin badaude.

Orain, **indarrean** dagoen **Zorroaren Dekretuak** zerbitzuaren gaineko eskubide subjektiboa mugatuta du, eta eskubide hori dagokie autonomia modu gutxi-asko arinean murriztuta dutenei eta mendetasun-arriskuan daudenei edo 39 puntura bitarteko I. graduko mendetasuna dutenei. Egungo testuinguru sozial eta demografikoan, murrizketa horrek inpaktu handiko prebentzio-espazio bat galtzea eragin dezake. Horren haritik, **gomendagarria da beste zerbitzu osagarri batzuk ez dituzten udalek** (gizarte-zentroak, erretiratuaren klubak...) **arreta areagotzea zentro horietan**

6. Azken urteotan, hauskortasuna neurtzeko tresnen hainbat garapen ezagutu dira, eta interesgarria izan daiteke kontuan hartzea. Adibidez, hauek: Hurkoa-Hauskor, Zabalduz, SSiren Fragitek, Bogan eta SSiren Transislab.



gizarte-hauskortasuneko egoeran daudenentzat, nahiz eta autonomia-maila mugatuta ez eduki.

Koherentea eta egokia da zerbitzuak pertsona horiek **hartaile potentzial** gisa txertatzea, hauskortasuna, nahi gabeko bakardadea eta lehen galera funtzionalak arrisku-baldintzak direlako eta, goiz esku hartzen ez bada, mende-kotasun-egoera larriagoetara jo dezakete, eta kostu pertsonala, familiakoa eta komunitarioa handiagoa izan daiteke, hartara.

ZER EZAUGARRI DITUZTE HARTZAILEEK?

Zerbitzu honen hartzaileak talde **heterogeneoa** dira. Askotarikoak dira haien bizi-ibilbideak, egoera funtzional eta kognitiboa, gizarte-baldintzak eta laguntza-premiak. Horrenbestez, zerbitzu inklusibo eta malgua diseinatu behar da, egoeretara egokitu daitekeena genero-ikuspegitik eta ikuspegi intersektionalek.

Intentsitate txikiko laguntzen premia

Zerbitzuaren hartzaileek askotariko zailtasun funtzionalak, kognitiboak, emozionalak edo sozialak izan ditzaketen arren, **denek dute ezaugarri hau: nolabaiteko autonomia-maila mantentzea**. Baliteke inoiz laguntza behar izatea eguneroko oinarrizko jardueretan edo jarduera instrumentaletan, baina oraindik ez dute intentsitate handiko zaintza behar.

Era horretan, zerbitzua baliabide aproposa da narriaduraren fase goiztiarretan pertsona horien ondoan egoteko, larriagotzea prebenitzeko eta egunerokoan parte hartzea sustatzeko.

Askotariko bizi-ibilbideak eta zaurgarritasun-alderdiak

Hartzaile guztien errealitatean eragina dute **elkarri lotzen zaizkion eta denboran zehar alda daitezkeen faktore ugariak**. Sexua, adina,

maila sozioekonomikoa, jatorria, sexu-orientazioa, osasun-egoera... Faktore batzuk besterik ez dira horiek, eta bestelakoak gehitu beharko litzaizkieke; bereizkeria- edo indarkeria-egoerak pairatzearen tankerako aurkako gertaerak jasan izana, kasurako. Zahartzea bizitzeko moduan ez ezik, faktore horiek eragina dute, halaber, parte hartzeko gaitasunean, autonomian eta zerbitzuekiko harremanean.

Ikuspuntu horretatik, adinekoentzako eguneko arreta-zerbitzua **etengabe egokitzeko gai izan behar da, eta lanari heltzeko modua osoa izan behar da, bizi-ibilbideen eta hartaile bakoitzaren ingurunearen konplexutasuna kontuan hartzeko eran**. Ikuspegi horrekin arreta pertsonalizatua berma daiteke, aniztasunaren aurrean sentikor, eta koherentea esku-hartzea egiten den gizarte-errealitatearekin.

Gizarte-isolamendua gertatzeko eta gizarte-harreman adierazgarriak murrizteko arriskua

Adin jakin batetik aurrera, pertsona askok gizarte-harremanak mantentzen dituzte. Alabaina, ingurunearekiko kontaktua eta gizarte-bizitza murrizteko arrisku handia dute, bereziki lagunei dagokienez. **Soziabilitate-espazioak galtzeko edo jarduera komunitarioetan gutxiago parte hartzeak gizarte-isolamendua** (kontaktuen falta objektiboa) eta bakardadea (deskonexio emozionaleko bizipen subjektiboa) eragin ditzakete.

Gainera, fenomeno horrek **genero-alderdi nabarmena** dauka. Adineko emakume ugari etxeko lanei eta zaintza-lanei lotutako bizi-ibilbideak dituzte, gizarte-lotura mugatuagoak, eta alarguntasunak eragiten die sarri. Egoera horretan, isolamendua normaliza dezakete, batez ere haien bizitzaren zati handi bat egituratu duten zaintza-erantzukizunak desagertzen direnean. Horrelakoetan, bakardadea “espero daitekeenaren” gisara ikusten da, eta ikusmolde horrek laguntza bilatzea edo komunitatean parte hartzea zailtzen du.



Faktore horiek bereziki garrantzitsuak dira **narriadura funtzionala, fisikoa eta emozionala azeleratzen dutelako, eta autonomia-galerako egoera larriagoak ekar ditzakete**. Horregatik, egoera horretan daudenetako askok erreferentziak, bidelaguntza eta laguntzak behar dituzte, beren egoera ulertu, onartu eta modu osasungarrian kudeatzen laguntzeko. Eta, orobat, ez uzkuertzeko eta gizarte-konexio adierazgarria gertatzeko aukerak sustatzeko.

Lehen normaltasunez egiten zituzten jarduerak mantentzeko zailtasunak

Adinekoen artean ohikoa da **jarduerak pixkanaka murriztea** (sozialak, kulturalak, aisiakoak...), nahiz eta lehen motibatzaile, esanguratsu eta aberasgarri suertatzen zitzaizkien eta ongizatean lagungarri ziren. Epe ertainera, jarduera-maila murriztu izanak eragin negatiboa eduki dezake aldartearen, osasun fisikoan, gaitasun kognitiboan edota ongizatearen pertzepzioan.

Baliteke lehen gizarte-zentroetako edo adinekoen elkarteetako jardueretan parte hartzen zutenek parte hartzeari uztea pixkanaka, mugikortasun-zailtasunengatik, narriadura kognitibo arinagatik edo segurtasun-faltagatik, inguru-nearekin bat ez datorrelako sententzia baitu. Oro har, hizpide ditugun espazioak autonomia handiagoko pertsonentzat pentsatuta daude. Hala, beti ezin dituzte eman pertsona horiek behar dituzten laguntzak, segurtasuna bermatu eta gogobetetzeko baldintzetan.

Autonomia gauzatzeko orduan mugak agertzen badira edo esperientzia negatiboak suertatzen badira, baliteke beldurra, antsietatea edo segurtasun-falta sortzea eta, hortaz, atzera egin eta jarduerak uztea. Beste kasu batzuetan, nahiz eta esperientzia negatiborik ez pairatu, beren burua gehiegi mugatu dezakete, eta prebentzioz uko egin berez egiten jarraitu dezaketen jardueri. **Bidelaguntza egokirik gabe, dinamika horiek mendekotasunaren autoirudia indartu dezakete, azkenean sendotu eta narriadura azeleratzeraino.**

4.3. ZERBITZUAREN SARBIDEA

Adinekoentzako eguneko arreta-zerbitzua eskuratu ahal izateko, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetara jo behar da. Horretarako, gizarte-langile batek edo beste profesional batek premiak aztertuko ditu, eta hark berak hartuko du bere gain erreferentziazko profesionala izateko lana. Hartara, prozesua koherentea dela, jarraipena egokia dela eta zerbitzua hartzailerik bakoitzaren arreta-ibilbidetan ongi barneratzen dela bermatuko du.

Salbuespenez, zerbitzua zuzenean jasotzeko aukera azter daiteke, itxaron-zerrenda ez badago. Aukera hori baliagarria izan daiteke adineko jakin batzuk errazago hurbildu daitezen, bestela ez lirateke-eta gizarte-zerbitzuetara gerturatuko, batez ere isolatuta badaude, sistema ezagutzen ez badute edo laguntza eskatzeko mesfidati agertzen baldin badira hasieran. Horrelakoetan, zerbitzuaren sarbidea behin-behinekoa izango da, eta, edozelan ere, hartzailerik horiek Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetara bideratu behar dira geroago.

Halaber, zerbitzua ematen den udalerrian erroldatuta egoteko administrazio-eskakizunean salbuespen batzuk finkatzeko aukera aztertzea komeni da; adibidez, zenbait kasutan, adinekoa txandaka ibiltzen da familiakoan etxean, eta ez dago erroldatuta zerbitzua ematen den udalerrian.

Bestalde, nahiz eta ezinbesteko eskakizuna ez izan, desiragarria izango litzateke zerbitzuaren erabiltzaile guztiek mendetasunaren balorazioa jaso dezaten sustatzea. Balorazio hori egitea mesedegarria izan daiteke zailtasun hasiberriak detektatzeko —larriagotu aurretik—, familiari eta profesionaleri orientabideak emateko baliagarri izan daitezkeen laguntza edo egokitzapenen gainean, eta etorkizuneko prestazioak bizkorrago eskuratu ditzaten errazteko (mendetasuna aitoritzeko izapideak azeleratzea), hartzailerik okerrera egiten badute aurrerago.

Eskura dauden plazarik eskaera guztiei erantzuteko noizbait nahikoak ez izatea aurreikusita,



udalerrietako gizarte-zerbitzuek prozedura argia eta gardena eduki beharko lukete **itxaron-zerrenda kudeatzeko**. Xede horrekin, irizpide batzuk finkatu beharko lituzkete, eta, hala balegokio, lehentasunak ezarri. Besteak beste, irizpide hauek aintzakotzat hartu daitezke: hartzailea etxean bakarrik bizi al den, familiako laguntza badaukan ala ez, zenbat itxaron behar den zerbitzua eskuratzeko, nolako zama daraman zaintzaileak, zer laguntza formal eta informal dituzten etxean, egoera sozioekonomikoa, etab.

Nolanahi ere, mekanismoak finkatu beharko lirateke, itxaron-zerrendaren kudeaketagatik (l. gradua edukitzeak lehentasuna dakarrenean) ez daitezen kanpoan geratu mendetasun-arriskuan daudenak, intentsitate txikiagoko laguntza-premiak dituztelako, betiere, zerbitzuaren azken prebentzio-xedea ez desitxuratzeko.

Salbuespenez, eta aldi baterako, Zerbitzuari lotutako Prestazio Ekonomikoa (ZLPE) aktiba liteke, antzeko zerbitzuren bat eskuratzeko errazteko Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistematik at.

4.4. JARDUKETAREN PRINTZPIOAK ETA IKUSPEGIAK

Adinekoentzako eguneko arreta-zerbitzuaren jarduketa printzipio eta ikuspegien multzo batean oinarritzen da. Alde batetik, multzo hori Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren esparru orokorretik dator, eta beste aldetik, baliabidearen nortasunaren bereizgarria da. Bi alderdi horiek nahitaezkoak dira zerbitzuaren barruan esku hartzeko eredua ulertzeko: sistemaren printzipioekiko koherentzia eta ikuspegi espezifikoa bat konbinatzen dira, ikuspegi hori funtzio prebentibo, komunitario eta pertsonalizatura egokiturik.

A) ZERBITZU HONEN NORTASUN ESPEZIFIKOAREKIN KONEXIOA DUTEN GIZARTE ZERBITZUEN EUSKAL SISTEMAKO PRINTZPIOAK:

Erantzukizun publikoa eta unibertsaltasuna

Botere publikoek ziurtatu behar dute gizarte-zerbitzuak daudela, eskuragarri daudela eta kalitate onekoak direla. Halaber, Euskadin bizi den orok gizarte-zerbitzuak eskuratzeko eskubidea du, diskriminaziorik gabe eta baldintza berberetan.

Berdintasuna eta ekitatea

Printzipio honek bermatzen du pertsona guztiek gizarte-zerbitzuak eskuratzeko aukera berak izatea, egoera pertsonala, ekonomikoa edo lurraldeari begirakoa alde batera utzita. Aldi berean, premiak ez direla berdinak aitortzen du, eta, hortaz, laguntzak egoera bakoitzaren arabera egokitu behar dira. Horrenbestez, baliabideen intentsitate edo aniztasun handiagoa eskaini behar diete zaugarritasun-egoera handiengan daudenei, desparekotasunak murrizten laguntzeko.

Gertutasuna

Gertutasunaren printzipioa dela eta, gizarte-zerbitzuak pertsonen egunerokotik ahalik eta hurbilen antolatu eta eman behar dira, eta sarbidea zuzeneko, erraza eta bizkorra izatea erraztu behar da. Era horretan, gertuko baliabide komunitarioen alde egin behar da, lehen gizarte-arretaren papera indartu, eta herritarrek ohiko ingurunean erantzun egokiak aurkitu ditzaketela bermatu, beharrik gabe ez lekualdatzeko eta komunitatearekiko lotura sustatzeko.

Prebentzioa

Prebentzioaren printzipioak sistema bideratzen du zaugarritasun-, bazterketa- edo mendekotasun-egoerei aurre hartu diezaien eta horiek murriztu ditzan, larriagotu baino lehen. Jarduketa goiztiarrak, sentsibilizazio-programak eta laguntza prebentiboak sustatzea dakar, gaitasun pertsonalak eta komunitarioak indartzen dituztenak, eta, beraz, arazorik ez sortzeko edo inpaktua arintzeko.



Arreta pertsonalizatua eta osoa, eta arretaren jarraitutasuna

Printzipio honen ondorioz, laguntzak adineko bakoitzaren berezitasunera egokitu behar dira, haren historia, lehentasunak, gaitasunak eta bizi-proiektuak kontuan hartuta. Ildo horretan, premia sozialei, erlazionalei, funtzionalei, osasunekoei edota partaidetzakoei batera heltzeko erantzun koordinatuak eskaini behar dira. Era horretan, esku-hartze zatikatuak saihesten dira eta denboran zehar egonkorra den bidelaguntza ziurtatzen da, trantsizio arinak eginez profesionalen eta zerbitzuen artean. Ikuspegi honi jarraituta, eguneko arreta-zerbitzuetan sistemako mailen arteko ibilbide koherente baten barruan kokatu behar da baliabidea: laguntza etxean, gizarte-zentroak, eguneko foru-zerbitzuak, egoitza-baliabideak... Hala, jarraitutasuna eta komunikazio ona bermatu behar dira, baita hausturarik ez gertatzea edo informazioa ez galtzea ere.

Esku-hartzeen diziplinartekotasuna

Esku-hartzeak diziplinartekoak izaki, gizarte-arretaren oinarria hainbat diziplinako profesionalen arteko lan koordinatua izan behar da. Ildo horretatik, begiradak, ezagutzak eta metodologia osagarriak bateratu behar dira, pertsona bakoitzaren alderdi fisiko, psikologiko, sozial eta erlazionalei batera heltzeko. Ikuspegi horren bidez, premiak hobeto uler daitezke, erantzun osoagoak eta koherenteagoak diseinatu, eta bikoiztasunak edo esku-hartze partzialak saihestu; hortaz, arreta globalagoa eta kalitate handiagoa bermatu.

Koordinazioa eta lankidetzak

Koordinazioaren eta lankidetzaren printzipioa dela bide, administrazioek eta profesionalek modu egituratuan eta koherentean jardun behar dute, eta, hala, informazio garrantzitsua partekatu, prozedurak lerrokatu eta babes-sistemen arteko osagarritasuna ziurtatu. Ikuspegi hori gauzatu ahal izateko, taldeen arteko komunikazioa arina izan behar da, erabakiak batera hartu behar dira eta erantzukidetasunez jokatu behar da laguntza-prozesuetan, gainjartzerik ez gertatzeko eta ibilbide jarraituak errazteko. Erakundeen arteko eta diziplinarteko lankidetzak arretaren kalitatea

hobetzen du eta baliabide publikoen erabilera optimizatzen du, erantzun osoagoak eta eraginkorrak bermatzeko, azken batean.

Partaidetza

Partaidetzaren printzipioak aitortzen du adinekoek, haien familiakoek eta herritarrek arretari eragiten dioten erabakietan modu aktiboan inplikatzeko eskubidea dutela. Modu horretan, ahotsa edukitzea errazten duten espazioak eta mekanismoak sustatu behar dira, bai banakako esku-hartzean, bai arlo komunitarioetan eta plangintzakoetan. Horrenbestez, zahartze-prozesuaren protagonistak direla aitortu behar da, haien lehentasunak, erritmoak eta interesak errespetatu behar dira, eta haien historia zein bizi-proiektua arreta-planaren diseinuan txertatu behar dira. Horrela jokatzek denean, haien iritziek eta esperientziek egiazko eragina dute zerbitzuen diseinuan, kudeaketan eta ebaluazioan. Mesedegarria da arreta egokituagoa, gardenagoa eta demokratikoa izateko, eta autonomia, erabakimena eta erantzukidetasuna indartzen dira.

Kalitatea

Kalitatearen printzipioaren eraginez, gizarte-zerbitzuak eman behar dira estandar tekniko, estandar etiko eta antolaketa-estandar altuak gauzatuz, eta bermatu behar da esku-hartzeak eraginkorrak eta seguruak direla eta erdigunean pertsonak daudela. Ondorioz, hobekuntzak egin behar dira etengabe, ebidentzian eta jardunbide egokietan oinarritu beharra dago, prozesuak eta emaitzak modu sistematikoan ebaluatu, eta profesionalen etengabeko prestakuntza ziurtatu. Kalitatea islatzen da, orobat, gardentasunean, tratuaeren berotasunean, eskubideekiko errespetuan eta sistemak herritarren premiei modu fidagarri eta sendoa erantzuteko gaitasunean.

B) ZERBITZU HONETAN ESKU HARTZEKO EREDUA EGITURATZEN DUTEN IKUSPEGIA:

Pertsona ardatz duen arreta-eredua

Eguneko arreta-zerbitzuetan, pertsona ardatz duen arreta-ereduaren barruan, adineko bakoitza esku-hartzearen erdigunean dago, eta aitortzen



da haren duintasuna, bizi-historia, lehentasunak eta autonomia direla erabaki eta laguntza guztien gidari. Ikuspegi honek errespetuan eta entzutean oinarritutako zaintza-harremanak sustatzen ditu, egunerokoaren plangintzan modu aktiboan parte hartzea bultzatzen du, eta jarduerak, erritmoak eta laguntzak egokitzen ditu bakoitzak behar eta nahi duenaren arabera. Horrez gain, jardunbideak eta zerbitzuaren antolaketa eraldatu behar dira, malguagoak eta gizatiartuagoak izateko, eta ongi-zatea, esanahia eta egunerokoan parte hartzeko aukerak sortzera bideratzeko.

Harremanak ardatz dituen arretaren paradigma

Zerbitzu honetan, ikuspegi erlazionalak pisu espezifikoak dauka. Gaitasun funtzionalak edo kognitiboak ez ezik, beste alderdi batzuk ere lantzen dira zerbitzuan: loturen kalitatea, eguneroko interakzioa, bidelaguntza emozionala eta laguntza-sareak eraikitzea. Horrek bereizten du, zereginetara edo zuzeneko zaintzara bideratuago dauden beste baliabide batzuen aldean.

Autonomia sustatzea

Zerbitzuak zahartze-prozesuaren fase goiztiarretan dihardu, narriadura nabarmena izan aurretik, edo hasiberria denean. Zehazki, arreta hartzaileen gaitasunetan eta ahalmenetan ipintzen da, ez mugetan. Ikuspegi honi jarraikiz, bizi-ohitura osasungarriak sustatzea, hartzaileek jarduera esanguratsueta parte hartu dezaten adore ematea eta laguntzak modu mailakatuan doitzea ezinbestekoa da. Izan ere, eredu asistentzialistetatik urruti dago, eta autonomiari ahalik eta luzaroen eustea du xede.

Ikuspegi komunitarioa

Komunitatearekiko lotuta zerbitzuaren nortasunaren beste bereizgarri bat da. Jarduerak udalerriko inguruneari lotuta egon behar du. Hartara, baliabide eta espazio komunitarioak funtzionamenduan txertatu behar dira, eta adinekoek gizarte-harreman adierazgarriak mantendu edo berreskuratu ditzaten sustatu behar da. Lurraldearekiko konexio hori giltzarria da isolamendua eta bakardadea prebenitzeko eta ohiko ingurunean geratzea sustatzeko.

Genero-ikuspegia eta ikuspegi intersektionala

Genero-ikuspegia eta intersektionalitatea baliatuz ikus daiteke bizitzan zehar metatutako desparekotasunek eragin desberdina dutela emakumeen eta gizonen artean, eta hainbat faktorek elkarri eragiten dioten moduan —adina, jatorriak, gizarte-klasea, dibertsitate funtzionala, sexu-orientazioa...—, askotariko zaurgarritasun- edo indar-esperientziak sortzeko. Ikuspegi horiek txertatzea lagungarria da arreta bidezkoagoa, inklusiboagoa eta hartzaile bakoitzaren berezitasunera egokituagoa bermatzeko.

Berrikuntzara bideratua

Berrikuntzak paper garrantzitsua du. Zerbitzua aldatzera eta ideia, metodologia eta esku hartzeko formatu berriak sartzera irekita egon behar da, eta gero eta askotarikoagoa eta heterogeneoagoa den zahartzera egokitu. Hortaz, adinekoei buruzko ohiko ikusmoldeak etengabe berrikusi behar dira, eta errealitate sozial, kultural eta ekonomiko berrien arabera egokitu.

4.5. EZAUGARRI BEREIZGARRIAK

Lehenago deskribatu diren printzipio eta ikuspegiek zerbitzuaren nortasunaren ezaugarriak adierazten dituzte oro har. Abiapuntu horrekin, zerbitzuaren ezaugarriak jorratuko dira atal honetan, hots, beste zerbitzu batzuetatik bereizten dutenak.

Adinekoentzako eguneko arreta-zerbitzuak ezaugarri bereizgarri hauek ditu, gizarte-zerbitzuen sareko beste baliabide batzuekin konparatuta: **funzio prebentiboa, ikuspegi komunitarioa eta narriadura funtzional, kognitibo edo erlazionalaren fase goiztiarretan esku hartzeko gaitasuna.** Beste zerbitzu batzuekin zenbait ezaugarri partekatatu diren arren, ezaugarri hauek bereizi egiten dute, argi eta garbi: izaera prebentiboa, erabiltzaileen profila eta gizarte-harreman esanguratsuak arlo komunitarioan sustatzea ardatz duen esku hartzeko eredu.



HURBILEKO ZERBITZU PREBENTIBOA, EZ ARRETA INTENTSIBOKO BALIABIDEA

Baliabide honen hartzaileen mendekotasun-maila hasierakoa edo ertaina da, alegia:

- **Hasierako mendekotasun-maila:** egoera honetan, adinekoak eguneroko oinarritzko jarduera gehienak egiten ditu, baina zailtasunak edukitzen hasi berri da (orientazioa, mugikortasuna, etxeko antolaketa, eguneroko kudeaketa...), eta larriagotu daitezke, garaiz esku hartzen ez bada.
- **Mendekotasun-maila ertaina:** egoera honetan, adinekoak autonomiaren zati handi bat mantentzen du. Dena den, funtzionaltasunari eusteko laguntza behar du noizean behin edo aldizka, bereziki zeregin instrumentaletan edo ahalegin fisikoa, memoria, plangintza edo gizarte-bidela-guntza eskatzen duten jardueretan.

Maila hauek ez dira, argiki, foru-eskumeneko bigarren arretako eguneko zentroetako erabiltzaileenak, zentro horien hartzaileak mendekotasun larria edo handia dutenak dira eta. Egoera horietan, autonomiaren galera handiagoa da, eta esku-hartzeak intentsiboagoak eta egituratuagoak izan behar dira. Adinekoentzako eguneko arreta-zerbitzua baliabide horien aurreko fase batean dago, eta maila prebentiboan dihardu, intentsitate txikiko laguntza egokitu eta malguekin. Helburua ez da galdutako gaitasunak ordeztzea, baizik eta horiek mantendu, indartu edo berreskuratzea, bidelaguntza emanez zahartze-prozesuaren fase goiztiar batean.

Halaber, zerbitzuko hartzaile dira gizarte-hauskortasuneko egoeran dauden pertsonak, nahiz eta oraindik mendekotasun-egoeran ez egon. Hauskortasuna artatzea giltzarria da, mendekotasunaren aurreko fasea baita, eta esku-hartze goiztiarrak bilakaera leheneratu edo egonkortu dezake. Kontzeptu horiek honela ulertzen ditugu:

- **Hauskortasuna:** autonomia betearen eta mendetasunaren arteko egoera bat da. Zaurgarritasun handiagoa du bereizgarri, hainbat faktore estresagarriren aurrean: gaixotasunak, erorikoak, galera afektiboak, ospitaleratzeak edo aldaketak ingurunean. Adinekoak erreserba fisiko, kognitibo edo sozial murriztua du. Hala, autonomia bizkor gal dezake aldaketa txikiak gertatzen direnean.

Faktore erlazionalak detektatzeko eta horien aurrean jarduteko gaitasuna zerbitzuaren beste bereizgarri bat da, beste baliabide batzuetan modu tangentialagoan lantzen dituztenak. Horretarako, desberdinak diren, baina elkarri lotuta dauden bi fenomeno jorratzen ditu:

- **Gizarte-isolamendua:** egoera objektibo honetan, adinekoak gizarte-harreman adierazgarri gutxi ditu, kontaktu mugatuak, sare formal edo informalen laguntza urria, eta partaidetza komunitario txikia. Arrazoia muga fisikoak, duela gutxi gertatutako galerak, irisgarritasun-oztopoak, bizitzako aldaketak edo pobrezia erlazionala izan daitezke.
- **Nahi gabeko bakardadea:** besteekiko deskonexio emozionala esperientzia subjektiboa, nahikoa harreman ez daudelako sentsazioa, edota oso asebetegarriak edo adierazgarriak ez direlako sentsazioa. Norbaitek bakardadea bizi dezake nahiz eta beste pertsona batzuekin harremanetan egon, eta alderantziz.

Gizarte-zentroek edo zahartze aktiboko programek ez bezala, zerbitzu honek esku-hartze profesional planifikatutik lan egiten du errealitate horietan. Adinekoaren bilakaera monitorizatzen da eta laguntzak doitzen dira, gizartetik uzkuztearen eragin negatiboak prebenitzeko.



KOMUNITATEKO BIZITZA ETA HARREMAN-SAREAK BABESTEKO ZERBITZUA

Era berean, beste zerbitzu batzuen aldean, zerbitzu honek gizarte-interakzioa, lotura komunitarioa eta familia- zein auzo-sareak indartzea azpimarratzen du. Funtzionamenduaren logikaren abiapuntua zera da, ongizatea eta autonomia ez daudela norbere egoera fisiko edo kognitiboaren mende soilik, baizik eta, gainera, **ingurune egunerokoan parte hartzeko gaitasunak** ere zeresana duela.

Hortaz, adinekoaren harreman nagusiak babestu eta indartzea da **helburua**, nahi duen lekuan —ohiko ingurunean— bizitzen jarraitu ahal izateko, partaide delako zentzuaz eta segurtasunez. Horrek esan nahi du baliabide komunitario bat dela, sistemako beste zerbitzu batzuk baino hurbilagoa, eta ez hain instituzionalizatua. Beste baliabide batzuen aldean, zerbitzu honen misioa komunitateko eguneroko bizimodua indartzea da, partaidetza sustatzeko eta adinekoa bere ingurunetik ez deskonektatzeko. Ildo horretan, zerbitzua beste gizarte-ekimen komunitario batzuekiko (boluntarioria, elkarteak...) konektorea izan daiteke.

GIZARTE-ZENTROETATIK BEREIZTEN DEN ZERBITZU BAT: BANAKAKO ESKU-HARTZEA ETA IBILBIDE PERTSONALIZATUAK

Adinekoentzako gizarte-zentroetan, jarduera soziokulturalak egiten dira, baita aisia-, ikas-kuntza- eta partaidetza-jarduerak ere. Zerbitzu honetan, ordea, **banakako esku-hartze planifikatua ere badago, hartzaile bakoitzarekin aldez aurretik aztertzen dena**. Helburua ez da jarduerak eskaintzea soilik. Horrez gain, arreta-plan pertsonalizatua diseinatzen da, narriadura prebenitzera bideratuta dagoena. Jarraipena eta doikuntzak etengabe egiten dira, hartzailearen bilakaera kontuan hartuta. Horren haritik, autonomia handiagoa duten askok gaur egun ordu gutxiago eskatzeko joera dutela ikusten da, baina esanahi eta kalitate handiagoko proposamenekin, edukiei dagokienez. Beraz, are

garrantzitsuagoa da haien interes, erritmo eta helburu pertsonalekin bat datozen esku-hartzeak diseinatzea.

Bestalde, bidelaguntza espezifikorik gabeko jarduera irekiak proposatu beharrean, zerbitzu honek bermatzen du hartzaileek parte hartzeko behar dituzten laguntzak jasotzea: orientazio funtzionala, laguntza emozionala, bidelaguntza jardueren egokitzapenean, beste baliabide batzuekin koordinatzea...

Gizarte-zentroetan, “eskaintza komunitario” irekiak proposatzen dira. Zerbitzu honetan, ostera, prebentzio-ibilbide pertsonalizatuak proposatzen dira, eta izaera profesionalizatua zein zaurgarritasun-egoera arinen aurrean sostengua emateko papera indartzen du horrek.

ZERBITZUAK ARTATZEN DU BESTE BALIABIDE BATZUEK ESTALTZEN EZ DUTEN PROFIL BAT

Baliabide honek hutsune bat betetzen du, zehazki, erabat autonomoak diren pertsonen eta intentsitate handiagoko zerbitzuak behar dituen mendekotasun-gradu bat dutenen artean dagoena. **Biztanleriaren gero eta segmentu handiago batentzat da, eta hartzaile horiek:**

- Narriadura hasiberriak dituzte arlo kognitibo, fisiko edo emozionalean.
- Eguneroko ohiturak mantentzeko segurtasun-falta edo zailtasunak hautematen dituzte.
- Bakardadea edo gizartetik uzkuartzea bizitzen ari dira.
- Ez dute beste baliabide batzuetara sartzeko profila betetzen (adibidez, mendekotasun ertain edo larriko eguneko foru-zentroak).
- Aitzitik, zahartze-prozesuan bidelaguntza behar dute, eta, premia horri erantzuten ez bazaio, mendekotasun handiagoko egoeretan bilakaera azelera daiteke.



Adinekoentzako eguneko arreta-zerbitzuak ez baleude, arreta-hutsune bat egongo litzateke zahartze aktiboko baliabideen eta arreta intentsiboagoko zerbitzuen artean. Udalerrietan gero eta hein handiagoan dagoen profil bati erantzuteko aukera ematen du, zeren, esku hartzen ez bada, bizkor jotzen du premia konplexuagoetara.

ZERBITZU GILTZARRIA: GIZARTE-ZERBITZUEN SISTEMAREKIKO ZUBIA ETA EZAGUTZEKO MODUA

Nabarmentzekoa da zubi-lana egiten duen baliabide bat dela, autonomiaren eta sistemako intentsitate handiagoko zerbitzuen artekoa, hain zuzen. Komunitarioa eta malgua izanik, eta ez instituzionalizatu, errazagoa da adinekoek lehen harremana edukitzea gizarte-zerbitzuekin, mailaz maila, naturaltasunez eta estigmatizatu gabe.

Giltzarri-rol horren bidez:

- etorkizuneko laguntzak onartzeko erresistentzia murriztu daiteke;
- trantsizioak erraztu eta zaindu daitezke, beharrezkoak direnean, eta laguntzen jarraitutasuna eta koherentzia bermatuta;
- arrisku-egoerak goiz detekta daitezke;
- eta hartzailari bere zahartze-ibilbidean zehar lagundu dakioke, nahi duen zaintza-moduari buruzko lehentasunak bermatzen direla ziurtatuz.

Alde horretatik, sistemaren barruko eskuratzeko modukoa eta adeitsua den lehen katebegia bilakatzen da, eta jarraitutasun asistentziala emateko zein beste udal- eta foru-baliabide batzuekin koordinatzeko mesedegarria da.

ZERBITZU ERAKARGARRIA, ESTIGMATIZATZEN EZ DUENA ETA MALGUA

Giltzarri da zerbitzua **baliabide erakargarri, estimulatzaile eta ez-asistentzial** gisa hautematea. Pertsona askorentzat, zerbitzua da Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemarekin duten lehen kontaktua. Horregatik, funtsezkoa da hasierako esperientzia hori positiboa eta adeitsua izatea, eta ez estigmatizatzea. Horri dagokionez, zerbitzuaren beste ezaugarri bereizgarria da bizimodu aktiborako gonbidapena dela, eta adinekoentzako baliabideei sarri lotzen zaizkien iruditeria negatibo edo estereotipuei aurre egiteko gauza dela.

Halaber, malgutasuna funtsezko beste oinarri bat da, kontuan izanik zerbitzuaren hartzailerek askotariko premia aldakorrak dituztela. Malgutasuna ez da antolaketa-irizpidea soilik; horrezaz gain, pertsona bakoitzak espazio egokia eta estimulatzailea —bere erritmoekin batera doana eta lehentasunak errespetatzen dituen— aurkitzen duela ziurtatzeko beharrezko baldintza ere bada.



5. ORIENTABIDEAK ETA KALITATE-IRIZPIDEAK

Atal honetan, adinekoentzako eguneko arreta-zerbitzua diseinatu, antolatu, eman eta ebaluatzeko orientabide praktikoen multzo bat aurkezten da, baita hainbat kalitate-irizpide ere, jardunbide egokiak zehazteko xede dutenak kalitate-estandar desiragarriekin bat etorriz.

Beste era batera esanda, zerbitzua arautzeko oinarriko elementuak interpretatzen eta zehazten lagundu nahi duten gomendioak dira orientabideak, eta zehaztu eta egokitu egin ahal izango dira tokiko administrazioak erabakitzen dituen premia, interes eta aukeren arabera. Bestalde, kalitate-irizpide deritze zerbitzuaren jarduketak bete beharreko baldintzei, kalitate onekotzat jotzeko.

Ataleko edukia testuinguru egokian kokatze aldera, **zerbitzu baten alde egitea** dakarten premisa jakin batzuei erreparatu behar zaie. Hauek dira:

- Malgua. Askotarikoak diren tokiko errealtate eta testuinguruetara egokitu daiteke, baita askotariko ibilbideak eta premiak dituzten pertsonen profiletara ere.
- Modularra. Bereizten ditu, batetik, zerbitzuaren muinean dauden edo oinarrizkoak

diren prestazioak (udal guztien zerbitzuetan sustatu beharreko gutxieneko bateratua) eta, bestetik, gauzatu daitezkeen —edo ez— prestazio gehigarriak, hainbat faktoreren arabera: erabiltzaile gehienen profil soziodemografikoa, ingurunean beste baliabide batzuk egotea, etab.

- Errealista. EAEko udalerrietako aniztasuna aitortuz eraikita, baliabide, tamaina eta kudeaketa-gaitasunei dagokienez.
- Kalitate onekoa. Profesionaltasunari, etikari eta kudeaketari lotutako irizpide sendoetan oinarrituta; laguntza eraginkorrak, seguruak eta egiaz pertsonen begiratuak ziurtatzen dira⁷.

Atal honetako orientabideak eta irizpideak **alderdi hauen** inguruan egituratu dira:

- Prestazioak, funtzionamendua eta esku hartzeko metodologia: zerbitzuak zer eskaintzen duen, zer logikari jarraituz, nola funtzionatzen duen eta nola antolatzen den egunerokoa eta zein izan beharko litzatekeen esku hartzeko metodologia.

7. Identifikatu diren kalitate-irizpideak Gizarte Zerbitzuen Kalitatearen Europako Esparruko estandarretan inspiratzen dira, eta horiekin bat datoz: https://www.esn-eu.org/sites/default/files/2025-12/20251216_WG_Quality_Report_Final_0.pdf



- Ekipamendua, talde teknikoa eta barruko antolaketa: zerbitzua ematea ahalbidetzen duten erakunde barruko baldintzak.
- Kanpoko egitura, arretaren jarraitutasuna eta lotura komunitarioa: nola lotzen den zerbitzua sistemako eta lurraldeko beste baliabide batzuekin.
- Eskubideak, ebaluazioa eta etengabeko hobekuntza: zerbitzuan etika, ikaskuntza eta bilakaera bermatzen dituen mekanismoa.

5.1. PRESTAZIOAK, FUNTZIONAMENDUA ETA ESKU HARTZEKO METODOLOGIA

Zerbitzuaren kalitatea bermatzen da pertsona ardatz duen arreta-eredu baten bidez, zeinak prestazioak eta egunerokoa modu malgu, seguru eta adierazgarrian antolatzen dituen. Alderdi honek ziurtatzen du laguntzak pertsona bakoitzaren lehentasun eta erritmoetara egokitzeko direla, autonomia eta partaidetza sustatzen dituztela, eta koherentzia tekniko, jarraitutasun eta prebentzio-zentzuz eskaintzen direla esku-hartze guztietan.

AZPIALDERDIA: ZERBITZUAREN PRESTAZIOAK

Indarreko araudia betez eta Gizarte Zerbitzuei buruzko Legean finkatutako sailkapenarekin bat etorriz, hainbat prestazio-mota egon daitezke adinekoentzako eguneko arreta-zerbitzuan. Alde horretatik, honako hauek bereizten dira: **prestazio teknikoak**,⁸ Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren edo beste arreta-sistema batzuen oinarritzko helburuak betetzera emanda daudenak, eta **prestazio osagarriak**,⁹ esku-hartze nagusia erraztu edo osatzen duten laguntza gehigarriak.

Bestalde, zerbitzu honen nortasunaren ezaugarriak aintzakotzat hartuta, prestazioen beste sailkapen bat proposatzen da, ereduaren barruan duen izaera kontuan hartuta. Era horretan, batetik, **muin-muineko prestazioak** daude, zerbitzuaren oinarritzko muina direnak eta kasu guztietan bermatu behar direnak, eta bestetik, **prestazio gehigarriak**, erantzuna handitu edo egokitzeko txerta daitezkeenak, ingurune premien, erabiltzaileen profilaren eta eskura dauden baliabideen arabera.

Bi sailkapen horiek, hots, **teknikoa/osagarria eta muinekoa/gehigarria**, elkar osatzen dute eta zerbitzuaren prestazioak ikuspegi bikoitzarekin antolatzeko aukera ematen dute: izaera, eta ereduaren barruan duen funtzioa.

Muin-muineko prestazioak gutxieneko esku-hartzeak egotea bermatzen dute. Esku-hartze horiek koherentzia ematen diote zerbitzuari, eta ziurtatzen dute ezein erabiltzailek, zer udalerritan bizi den alde batera utzita, oinarritzko elementuei begira egokia den arreta jasotzen duela. Horrelako prestazioak dira esku-hartze teknikoak eta, hala badagokio, zerbitzuan parte hartzeko behar diren laguntza osagarriak.

Bestalde, **prestazio gehigarriak** txertatuz, esku-hartzea handitu edo indartu daiteke, beharrezkoa izanez gero. Prestazio gehigarriak teknikoak edo osagarriak izan daitezke. Horrelako prestazioak txertatzeko, premiak aztertu eta ingurunean dauden baliabideak ezagutu behar dira, bikoiztasunik ez gertatzeko eta beste zerbitzu batzuekiko osagarritasuna errazteko.

Jarraian, bi sailkapenak konbinatzen diren taula bat jaso da. Hala, zerbitzuaren prestazioak izaeraren eta ereduaren barruan duten funtzioaren arabera identifika daitezke.

Taula kontzeptual horretatik abiatuta, zerbitzua osa dezaketen prestazioen zerrenda zehatzagoa dago, bi sailkapenen arabera antolatuta eta aplikazio praktikora egokituta.

8. Prestazio teknikoak honelaxe definitzen dira Gizarte Zerbitzuei buruzko Legearen 15. artikuluan: "Prestazio teknikotzat joko dira profesionalen taldeek egiten dituzten jarduerak baldin eta jardura horiek 6. artikuluan Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemarako definitutako funtsezko xede bat edo batzuk lortzera bideratutakoak badira eta pertsonen, familien eta taldeen beharrazanez egokitzen bazaizkie".

9. Gizarte Zerbitzuei buruzko Legearen 14.5 artikuluan, prestazioen sailkapena finkatzen da. Hala, 'osagarri' terminoa gordetzen du arreta-sistema batenak berez ez diren prestazio teknikoetarako, 'laguntza' edo osagarri bat baitira, aitzitik.



PRESTAZIOAK	TEKNIKOAK	OSAGARRIAK
Muinekoak	Zerbitzuaren muina diren esku-hartze profesionalak, baliabide guztietan bermatu behar direnak. Jarduketa hauek egiten dira narriadura prebenitzeko eta autonomia sustatzeko: balorazioa, esku-hartzea planifikatzea, bidelaguntza, gizarte- eta hezkuntza-arloko laguntza edo laguntza erlazionala.	Zerbitzuan parte hartu eta esku-hartzearen onuradun izateko behar diren oinarritzko laguntzak (adibidez, parte hartzeko laguntzak, jarduerak egokitzea edota interakzioa eta bizikidetzaz errazten dituzten elementuak).
	- Informazioa - Jarraipenaren balorazioa - Gizarte- eta hezkuntza-arloko eta arlo psikosozialeko esku-hartzea: ■ Estimulatzailerak edo errehabilitatzaileak: abileziak garatzea, gaitasunak estimulatzeko jarduerak eta ariketa errazak eguneroko oinarritzko jarduerak egiteko. ■ Hezkuntzakoak: aisia, hezkuntza- eta kultura-jarduerak. - Bidelaguntza soziala - Garraio egokitua, hala badagokio¹⁰	- Mantenua, hala badagokio - Higiene pertsonala, hala badagokio
Gehigarriak ¹¹	Zerbitzuaren erantzuna handitzeko txerta daitezkeen esku-hartze profesionalak, ingurunean detektatu diren premiak edo baliabideen eskuragarritasuna aintzakotzat hartuta (esate baterako, esku-hartze espezializatuak edo jarduerak espezifikoak).	Zerbitzuaren eskaintza aberasten duten edo erabiltzaileek baliatu ahal izatea errazten duten laguntza edo zerbitzu osagarriak (adibidez, elkarlana baliabide komunitarioekin, jarduerak espezifikoak edo laguntza instrumentalak).
	- Arreta pertsonala - Terapiak okupazionalak - Fisioterapia - Erizaintzako arreta - Laguntzeko produktuak edo laguntza teknikoak ematea - Bidelaguntza soziala zaintzaileentzat	- Kontsigna - Garbitegia - Zaintza pertsonalari lotutako beste batzuk

10. Gizarte Zerbitzuei buruzko Legearen 14.5 artikuluan adierazten da “gizarte-zerbitzuen egoitzetara joateko garraio egokitua Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren berezko prestaziotzat joko” dela.

11. Gizarte Zerbitzuei buruzko Legearen 14.5 artikuluan hau xedatzen da: “Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako Prestazio eta Zerbitzuen Katalogoaren barruan sartuta dauden zerbitzuek, (1) sistemak berezko dituen prestazioekin batera, (2) gizarte-arreta emateko beste sistema edo politika publiko batzuetako prestazioak antolatu ahalko dituzte”. Atal honetan, gizarte-zerbitzuenak berezkoak ez diren prestazio batzuk jaso dira.



Muineko prestazioak eta prestazio gehigarriak konbinatuta, adinekoentzako eguneko arreta-zerbitzua **dispositibo modular** gisa uler daiteke, alegia, denboran zehar handitu, birkonfiguratu edo alda daitekeen baliabide baten modura. Izaera modularra giltzarria da: erabiltzaileen profilean gerta daitezkeen aldaketetara egokitzeko; hauskortasun-, mendetasun- edo bakardade-egoera berriei erantzuteko; zerbitzuaren beraren ikaskuntzak txertatzeko; eraldaketa soziodemografikoetara egokitzeko (zahartzea, landa-eremua, sakabanatze geografikoa...); adinekoen bizi-ibilbideen konplexutasunari erreparatzeko; eta udalerriko baliabideen sarea osatzeko edo gabeziak betetzeko.

Zer **prestazio gehigarri eta/edo osagarri** txertatu eta zerbitzua nola antolatu zehaztu baino lehen, lurraldearen berezitasunak xehe-xehe identifikatzea komeni da: beste baliabide komunitario batzuk dauden edo ez, sakabanatze geografiko maila, zer bakardade- edo isolamendu-dinamika gertatzen diren, zer hauskortasun-maila hauteman diren, edo premia bereziak dituzten talde espezifikoak ba ote dauden. Diagnostiko hori eginda soilik diseina daiteke zerbitzu egokitu, koherentea eta eraginkorra, esku-hartzeak bikoizten ez dituen, ekosistema komunitarioan barneratzen dena, eta muineko prestazioek zein prestazio gehigarriek biztanleen premiei modu errealista eta zuzenean erantzuten dietela bermatzen duena.

Azken batean, zerbitzuaren koherentzia bermatzen duen muin bateratua dagoen arren, tokiko entitate bakoitzak bere errealitatearen arabera diseinatuko du bere zerbitzua. Hartara:

- Sakabanatze geografiko handieneko udalerriek ingurunean bidelaguntza ematea eta jarduerak egitea lehenetsi ahal izango dute.
- Sare komunitario sendoa duten udalerriek abian dauden baliabideekiko konexioa indartu ahalko dute.
- Nahi gabeko bakardade-egoerak ohikoak diren testuinguruetan, programa erlazional gehiago aktibatu ahal izango dituzte.
- Narriadura kognitibo hasiberriko profilak dauden udalerrietan, estimulatzeko eta laguntza funtzionaleko jarduerak indartu ahalko dira.

Jarraian, prestazioen deskribapena jasoko da, osagai hauekin: onura nagusien zerrenda eta, hala dagokionean, ohar gehigarriak, kontuan hartu beharko liratekeen eta garrantzi berezia duten alderdiei buruz.



MUINEKO PRESTAZIO TEKNIKOAK	DESKRIBAPENA, ONURA NAGUSIAK ETA BESTE OHAR BATZUK
 Informazioa eta orientazioa	 Erabiltzaileei informazioa eta orientabideak ematen zaizkie zerbitzuaren prestazioei, adinekoentzako beste zerbitzu eta baliabide batzuen eskaintzari eta horiek eskuratzeko bideei buruz. Zerbitzura egokitzea errazten du, eta informazioaren gaineko autonomia zein partaidetza aktiboa sustatzen ditu.
 Jarraipenaren balorazioa	Banakako helburuak finkatzen dira premiei erantzunez, eta Banakako Arreta Plana diseinatzen da Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako erreferentziatzko profesionalen jarraibideak kontuan hartuta, baita erabiltzailearekin egindako elkarrizketen bidez bildutako informazioa ere.  Erabiltzaileen gaineko ikuspegia eduki daiteke denboran zehar, eta horrek baliabide egokietara bideratzea errazten du, beharrezkoa izanez gero, premien eta helburu pertsonalen arabera. Aldaketei aurrea hartzeko eta esku-hartzea doitzeko aukera ematen du, autonomia eta ongizatea mantentzeko, eta esku-hartzea pertsona bakoitzarentzat egokiena dela ziurta daiteke.  Baliagarria izan daiteke erabiltzaile bakoitzaren diagnostikoa eta bilakaeraren jarraipena egitea adierazleekin, alderdi kognitibo, fisiko eta erlazionalei erreparatuta. Halaber, esku-hartzearen inpaktuaren ebaluazio kualitatiboa ere egin daiteke, jakiteko erabiltzaileei zer neurritan iruditzen zaien hobetu duela esku-hartzeak beren bizi-kalitatea.
 Gizarte eta hezkuntza arloko esku-hartzea eta esku-hartze psikosoziala	Erabiltzaileek izan ditzaketen premia psikosozialen ebaluazioa, jarraipena eta laguntza eskaintzen dira, Banakako Arreta Planean finkatuta dagoena aintzakotzat hartuta. Esku-hartzean, halaber, aktibazio fisikoko ariketak eta eguneroko jarduerak egiteko gaitasunen psikoestimulaziorako ariketak egingo dira. Adibidez, erabiltzaileek zer premia dituzten, alderdi hauek landu ahalko dira: memoria, arreta, gnosiak, praxiak, hizkuntza, kalkulua, funtzio exekutiboak eta psikomotritzitatea, besteak beste. Gainera, askotariko jarduerak egingo dira, bai hezigarriak, bai animazio soziokulturalakoak, eta horien oinarri pedagogikoa taldearekiko harremana izango da batik bat. Esate baterako, eskuen trebezia baliatzeko tailerrak, aisiakoak, osasunaren gainekoak, kulturakoak... Bereziki onuragarria da funtzio kognitiboak eta psikoafektiboak gordetzeko. Bestalde, aisia-o  hiturak, ohitura osasungarriak, ohitura kulturalak eta abar eskuratzeko erraztu dezake, eta mesedegarria izan erabiltzaileen gizarte-partaidetzarako, zahartze aktiboaren ikuspuntutik. Isolamendu- eta bakardade-egoerak prebeni ditzake, baita ere.
 Bidelaguntza soziala	Laguntzari, orientazioari eta harremanei begirako prozesu profesional jarraitua da bidelaguntza. Oinarrizko arretatik edo arreta asistentzialetik harago doa, eta adinekoei ematen zaie beren autonomia, ongizatea, gizarte-partaidetza eta ingurunean geratzea bultzatzeko, logika prebentiboa (narriadura-egoerei aurrea hartzea), pertsonalizatua (lehentasunak, erritmoak eta gaitasunak kontuan hartzea) eta komunitarioa oinarri (bidelaguntza ez da zentroan agortzen, eta familia artera, auzora eta beste zerbitzu batzuetara hedatu daiteke). Bidelaguntzak adierazpide hauek izan ditzake: harrera, helburuak modu partekatuan definitzea, etengabeko jarraipena, zubiak ingurunearekin eguneroko loturak indartzeko, etab.  Konfiantzako harremanak sortzen ditu erreferentziatzko profesionalekin, laguntzaren eta segurtasunaren pertzepzioa areagotzen du, eta premiak, beldurrak eta desioak adieraztea errazten du. Era berean, arrisku sozial eta erlazionalen detekzio goiztiarra hobetzen du, eta arreta jarraitua izan dadin laguntzen du.



ETA HALA BADAGOKIO



Garraio egokitua



Garraioa errazten da hirigunetik eta hirigunera, mugikortasun murriztua dutenentzat edo beharra dutenentzat. Era horretan, zerbitzua eskuratzen dutela bermatzen da.

Mugikortasun mugatua daukatenak zentrora modu seguru eta erregularrean iristea errazten du, landa-eremuetan bereziki. Hartara, isolamendua murriztu eta familiakoen lana arintzen da.



arraioa eskuragarri egotea eta behar den garraio-mota baldintzatuko dituzte behar hori daukaten erabiltzaile-kopuruak eta zerbitzua dagoen lurraldearen ezaugarriek (garraio publiko irisgarria ba ote dagoen, sakabanatze geografikoa, etab.)



Mantenua



Jantoki-zerbitzua eskaintzen da Banakako Arreta Planean hori jasota duten erabiltzaileentzat.



Zenbait erabiltzaileen oinarrizko elikadura-premiei erantzutea bermatzen du. Bazkaltzeko orduan beste pertsona batzuekin harremanak izatea erraztu dezake, orobat.

Jantoki-zerbitzuaren planteamendu malgua koherentea izango litzateke erabiltzaileen autonomia sustatzearekin, gaitasunak ahalik eta luzaroen gordetzearekin eta pertsonalizatzeko printzipioarekin.

Nahiz eta Banakako Arreta Planean jasota ez eduki, beste erabiltzaile batzuek zenbait egunetan bertan bazkaltzea erabakitzeo aukera planteatu daiteke, aldez aurretik jakinarazita.

Bestalde, erabiltzaileek beren janaria ekartzea erabakitzen dutenean, gainerako erabiltzaileekin bazkaltzeko aukera ere planteatu daiteke, jantokian horretarako prestatzen den eremuan.

Testuinguruagatik beharrezkoa bada eta aukera badago, premia horiei erantzun dakieke mantenuaren etxetik etxeko laguntza aktibatuz osagarri gisa, edo antzekoa den etxerako janari-zerbitzua.



Higiene pertsonala



Higiene pertsonalerako noizean behingo laguntza eskaintzen da garbitasunerako laguntza edo gainbegiratzea behar dutenentzat (ilea eta bizarra zaintzea, azazkalak, ahoko higiea...), baldin eta Banakako Arreta Planean jasota badute.



Antolaketa behar da, horretarako une espezifikoak finkatzeko. Eta komun egokituak eta bitarteko pertsonal egokiak ere behar dira.



MUINEKO PRESTAZIO TEKNIKOAK	DESKRIBAPENA, ONURA NAGUSIAK ETA BESTE OHAR BATZUK
 Arreta pertsonala	Adinekoentzako zuzeneko laguntza profesionalak eskaintzen dira, eguneroko oinarrizko jarduerak egitea errazteko edo osagarri gisa. Adibidez, laguntza fisiko zehatz hauek dira: laguntza higiene pertsonalean, mugikortasunean, elikaduran, laguntza teknikoan erabileran, janztean, zaintza pertsonalean... Alabaina, harremana, errespetua eta erabiltzailearekiko aitortzatik abiatuta jokatzen da.  Ongizate fisiko eta emozionala indartzen ditu zerbitzuan dagoen bitartean, eta ondoeza edo deserosotasuna saihesten dira.
 Terapia okupazionala	Terapia okupazionalako zerbitzua eskaintzen da behar hori eduki dezaketen erabiltzaileentzat, Banakako Arreta Planean hori jasota badaukate. Zerbitzuan, erabiltzaileek eduki ditzaketen nahasmendu fisiko eta/edo psikikoetatik osatzeko jarduera fisikoak eta psikikoak egiten dira, edo aisialdia igarotzeko bitarteko eraikitzaile gisa. Adibidez, jarduerak egin ahalko dira mugikortasun artikularra, indar muskularra, koordinazioa eta lokomozioaren erresistentzia berreskuratzeko.  Erabiltzailearen egoera psikofisikoak eta gaitasunek hobera egin dezakete.
 Fisioterapia	Fisioterapia-zerbitzua eskaintzen da behar hori eduki dezaketen erabiltzaileentzat, Banakako Arreta Planean hori jasota badaukate. Prebentziorako eta mantenimendurako esku-hartzeak dira, adinekoen mugikortasuna, autonomia eta ongizate fisikoa gordetzeko asmoarekin. Hau guztia egin daiteke: balorazio funtzionala, banakako edo taldeko ariketak indarra, oreka eta mugikortasuna lantzeko, noizean behingo laguntza transferentzietan eta ibilketan, eta erabiltzaileentzako eta taldearentzako heziketa, arriskuak murriztu eta ohitura osasungarriak sustatzeko.  Lagungarria da mugikortasuna eta autonomia mantentzeko, erortzeko arriskua eta sedentarisismoaren inpaktua murrizten ditu, eta mina zein zurruntasuna txikiagotzen laguntzen du. Ongizate fisikoa hobetzen da, beraz. Gainera, mesedegarria da zentroko jardueretan hein handiagoan parte hartzeko, eta zahartze-ibilbide egonkorragoak eta osasungarriagoak sostengatzen ditu.
 Erizaintzako arreta	 Osasunaren jarraipena egiteko laguntza eta medikazioa kontrolatzea eskaintzen da behar hori eduki dezaketen erabiltzaileentzat, Banakako Arreta Planean hori jasota badaukate. Osasun-arazoak detektatu eta prebenitzeko aukera ematen du. Medikazioari atxikitzea ziurtatzen du. Ondorioz, arriskuak behera egiten du, eta etxean zein zentroan modu seguruan egotea errazten du.  Laguntza hau aholkatzeko garaian, balorazioan kontuan hartu beharko litzateke zer onura eta kostu izan ditzakeen erabiltzaileentzat anbulatoriora joateak, autonomia sustatu eta komunitatean integratzeko aukerei dagokienez.



MUINEKO PRESTAZIO TEKNIKOAK	DESKRIBAPENA, ONURA NAGUSIAK ETA BESTE OHAR BATZUK
 Laguntzeko produktuak edo laguntza teknikoak ematea	Erabiltzaile bakoitzaren premietara egokitutako laguntza teknikoak eskaintzen dira; esate baterako, eskorgak, gurpil-aukiak edo heldulekuak.  Etxetik ez garraiatu behar izateko aukera ematen du. Hortaz, mugikortasun-zailtasunak sortzea eta garraio egokituko espazioa mugatuta egotea saihesten da. Hirugarrenetikiko mendetasuna murriztuz, erabiltzaileen autonomia eta segurtasuna sustatzen dira (gaitasun- eta autoefikazia-sentsazioa), garraioaren zama fisikoa murrizten da eta zentroko jarduerak egitea errazten da, oztoporik eta muga logistikorik gabe. Laguntza teknikoak ondo erabiltzen ikastea ere errazten du. Azkenean, erorikoak, lesioak eta istripuak murrizten dira.
 Bidelaguntza soziala familiakoentzat eta zaintzaileentzat	Informazioa eta orientazioa eskaintzen zaie beharra duten erabiltzaileen familiakoei. Ildo beretik, prestakuntza eta laguntza-taldeak eskaintzen dira zaintzaileentzat. Horrenbestez, familiei bidean laguntzen zaie, mendekotasun-arriskuan edo mendekotasun-egoeran daudenen arretaren kudeaketa osoan.  Zaintzaileen zama arintzen du, familia-kontziliazioaren mesedetan. Baliabideak eta laguntza profesionala eskuratzea errazten du, arretaren kudeaketa hobetzen du, eta lagungarria da erabiltzailearen eta familiako bizi-kalitaterako.  Familiakoei eta ingurukoei bidelaguntza ematea arreta-prozesuaren barruan dago. Genero-ikuspegiaz jardutea garrantzitsua da, eta sakon aztertzea nolako inpaktua duen zaintzak alaben artean eta familiako beste emakume batzuen artean. Askotariko familia-dinamikak errespetatuz ere jokatu behar da.
 Kontsigna	Norbere gauzak (objektu pertsonalak, laguntza teknikoak, medikazioa, dirua...) gordetzeko eta, zentroan egon bitartean, antolaketa pertsonala errazteko espazio segurua eskaintzen da.  Erosotasuna eta segurtasuna hobetzen dira, erabiltzaileen eguneroko logistika errazten baita.
 Garbitegia	Garbitegi-laguntza eskaintzen da behar hori eduki dezaketen erabiltzaileentzat, Banakako Arreta Planean hori jasota badaukate. Zerbitzuaren barruan, arropa garbitu daiteke etxean arropa-garbigailua ez dutenentzat, hura erabiltzeko gaitasun fisikoa edo kognitiboa ez dutenentzat, edo etxebizitza partekatuetan bizi direnentzat, horrelako zerbitzuen erabilera mugatua da eta.  Higiene eta zaintza pertsonalak bermatzen ditu, erabiltzaile eta familiakoentzako etxeko zama txikiagotzen du, eta eguneroko autonomia eta ongizaterako laguntzen du. Izan ere, autozaintzari lotutako mendekotasun- edo narraskeria-egoerak saihesten dira.
 Zaintza pertsonalari lotutako beste batzuk	Besteak beste, ile-apaindegiko eta podologiako zerbitzuak eskaintzen dira arreta osatzeko, baita zaintza pertsonaleko beste zerbitzu batzuk ere.  Erabiltzaileen ongizate fisikoa eta psikoafektiboa sustatzen du, eta zaintza pertsonaleko ohiturak mantentzea errazten. Era berean, sozializazioa eta aisia- zein kultura-jardueretan parte hartzea susta dezake, eta ingurune komunitarioarekiko konexioa sendotu.



Tokiko zerbitzu bakoitzak udalerriko testuingurua eta baliabideen zorroa aztertu beharko du, zein prestazio diren egokienak identifikatu ahal izateko. Horiek horrela, bikoiztasunak saihestu behar dira eta beste zerbitzu batzuekiko osagarritasuna bultzatu (adinekoentzako gizarte-zentroak, etxez etxeko laguntza, elkarte komunitarioak, osasun-baliabideak, etab.).

Aintzakotzat hartu behar da prestazio osagarri eta gehigarri guztiak ez direla zertan zerbitzuaren beraren barruan garatu. Zenbaitetan, baliteke hobe izatea zerbitzuaren esku-hartzea osatzeko aukerak aldeztu aurretik aztertzea, beste eragile edo baliabide batzuekin koordinatuz. Hala, hurbileko ingurunean dauden indarguneak aprobetxatu daitezke.

KALITATE IRIZPIDEAK:

1. irizpidea. Muineko prestazioak bermatuta: zerbitzuak laguntza eta jarduera prebentiboen gutxieneko bateratua ziurtatzen du (kognitiboak, funtzionalak, emozionalak eta erlazionalak).

2. irizpidea. Tokiko ingurunearen premien ezagutza oinarritutako prestazio gehigarriak¹². Zerbitzuaren prestazio gehigarriak udalerriko eta/edo inguruko premia eta baliabideen azterketaren ondorioa dira. Hala, bikoiztasunak saihestu eta eskaintza osatzeko saioa egin behar da.

AZPIALDERDIA: ZERBITZUAREN FUNTZIONAMENDUAREN DINAMIKA ETA ARRETA-MODALITATEAK



Noiz ematen da zerbitzua?

Zerbitzua urteko egun guztietan eman ahal da, astelehenetik igandera, egokituz jotzen bada. Nolanahi ere, astean hiru egun gutxienez irekita egotea gomendatzen da, laguntza prebentiboen gutxieneko eskaintza bermatzeko aldera.

Ordutegia malgua izango da eta tokian tokiko errealitateari egokitu ahal izango da. Goizez eta/edo arratsaldean izan ahal da, eta desiragarria da zerbitzua egunean lau ordu zabalik egotea, gutxienez.

Zerbitzuaren ordutegiaren barruan, jarduera bakoitzak bere egutegi eta ordutegi espezifikoak eduki ahal izango ditu, izaera eta erabiltzaileen taldeetan detektatutako lehentasunak aintzakotzat hartuta.



Nola zehazten da zerbitzuaren eskaintza?

Zerbitzuko laguntzen eskaintza aldeztu aurretik definitutako muineko prestazio gehigarriak lotuta egongo da zuzenean eta, funtsean, hainbat arlo indartzeko xede argia izango duen jarduera-programa baten bidez egituratuko da. Hona hemen zer arlo diren: kognitiboa, funtzionala, emozionala eta erlazionala.

Zerbitzuaren ikuspegi prebentiboa eta komunitarioa programatzen diren jardueretan islatu behar da. Beraz, gomendagarria da jarduerak gehienek xede prebentibo argia edukitzea eta jarduerak komunitarioak aldira programatzea.

12. Azterketa hori hainbat informazio-iturritan oinarritu daiteke: diagnostikoak, tokiko planak, gizarte-zerbitzuen datuak, beste sistema batzuetatik datorren informazioa (osasungintza, komunitatea, elkarteak) edota talde profesionalen metatutako esperientzia. Azterketa horren maiztasuna eta formalizazio-maila zerbitzu bakoitzaren errealitatearen arabera alda daiteke.



Askotariko jarduera osagarriak egitea errazteko moduan komeni da programazioa egituratzea, erabiltzaileen profilekin bat etorrira. Horren eraginez, programazioa malgua, dinamikoa eta berrikus daitekeena diseinatu behar da, erabiltzaileen partaidetzarekin eraikia, eta banakako premiei eta lehentasunei erantzutera bideratua. Erabiltzaileen egoerak, gaitasunak eta erritmoak oso askotarikoak izan daitezkeenez, aniztasunaren kudeaketa baliabidearen eguneroko funtzionamenduaren funtsezko elementu bat izan beharko litzateke.

Gainera, zerbitzuan bizikidetzarako eta jantoki gisako espazioak egon daitezke, harreman adierazgarrietarako, eguneroko trukeko eta laguntza emozionalerako eremu gisa dihardutenak. Espazio erkide horiek erraztu behar dute edozein erabiltzaile aske hurbildu ahal izatea zerbitzua irekita dagoenean, programatu gabeko jardueretan parte hartzeko edo beste erabiltzaile batzuekin denbora partekatzeko.

Era berean, familiakoek edo ingurukoek une edo espazio jakin batzuetan parte hartzeko aukera azter daiteke, batez ere bizikidetzakomunitariora bideratutakoetan, baliabidearen izaera irekia sendotzeko. Horrela jotzeko onuragarria izan daiteke lotura afektibo adierazgarriak indartzeko, familia- eta gizarte-rolak aktibo mantentzeko, baliabidearen gaineko pertzepzioa positiboa izateko, zerbitzua eguneroko bizitzaren barruan dagoen espazio gisa ikusteko edota zaintzaren barruan erantzukidetasuna indartzeko.



Zer arreta-modalitate daude?

Adinekoentzako eguneko arreta-zerbitzuaren modalitateak izaera prebentiboarekin eta askotariko profilekin bat etorri diseinatu behar dira. Orobat, **zerbitzua ikuspegi malgu eta dinamikoarekin diseinatu behar da**, jarduera, laguntza

edo programa berriak mailaz maila txertatu ahal izateko moduan, ase gabeko zer premia detektatzen diren edo erabiltzaileen profiletan zer aldaketa gertatzen diren.

Zerbitzu honen ezaugarri bereizgarria intentsitate txikiko laguntzak ematea da. Hala eta guztiz ere, **hainbat maila daude intentsitate txikiko laguntzen barruan**. Laguntzen intentsitate-maila esku-hartzeen kopuruari, maiztasunari eta irismenari lotuta dago, eta banakako balorazioaren arabera finkatuko da, prebentzioaren printzipioa, autonomia sustatzeko printzipioa eta progresibitatearen printzipioa betez.

Konpromiso-maila zerbitzuak erabiltzaileari eskatzen diona da, zerbitzuan parte hartu edo jarraitzeko, edota onuradun suertatzeko. Zehazki, eskakizunei, erantzukizunei eta espero den inplikazio-mailari lotuta dago. Alde horretatik, erabilera gutxi-asko erregularra edo noizean behingoa ahalbidetzen duten alternatiba malguak eskaintzea desiragarria da, zerbitzuaren funtzionamendu egokia bermatzen duen gutxieneko partaidetza finkatuta beti ere. Adibidez, malgutasuna bideratzeko modu bat izan daiteke aldaerak egotea zerbitzura joateko egun-kopuruan, eguneroko erabilera-orduetan, egiten diren jarduera-motan edo -kopuruan, etab.

Gomendagarria da **zerbitzua tarte jakin baten barruan gauzatzea**, bermatzen den gutxienetik modalitate zabal edo intentsitate handiagotaraino. Esku-hartzeak behar bezala doitzeko aukera eman behar du, eta gehiegizko arreta zein arreta txikiegia saihestu behar dira.

Beheko taulan, **hiru arreta-modalitate**ren tarte orientagarria jaso da: oinarritzko bidelaguntza eman daiteke, adibidez, gainbegiratze arinarekin eta erabiltzailearen konpromiso txikiarekin; edota intentsitate handiagoko erabilera edo erabilera hedatuagoa, laguntza espezializatuekin nahiz eta intentsitate txikikoak izan, laguntza egituratu sarriak eta partaidetza-maila ertaina dakarren tarte modalitatea barne.



ARRETA-MODALITATEA	LAGUNTZEN INTENTSITATEA	ERABILTZAILEEN KONPROMISOA ETA ERABILERA-DENBORA ZENBATETSA	ERABILTZAILEEN PROFILA
1 Oinarrizko bidelaguntza, gainbegiratze arina.	- Presentzia ez intrusiboa. - Denbora- eta espazio-orientazioa erraztea. - Oso noizean behingo gogorazpenak. - Errefortzu positiboa eta laguntza motibagarria. - Jardueretan parte hartzea laguntza funtzionalaren beharrik gabe.	Txikia. 6-8 h/aste; 2-3 goiz edo arratsalde	Adineko autonomoak edo mendekotasun ertaineko arriskuan daudenak, baldin eta adierazpenik arinenean bada. Estimuluen eta sozializazioaren beharra. I. gradutik behera, 39 puntura arte edo baloraziorik gabe.
2 Laguntza egituratuak eta sarriak	- Etengabeko gogorazpenak zeregin eta ohituretarako. - Aldamioak jardueretan (hasi, orientatu, itxi). - Laguntza txikia eguneroko jardura instrumentaletan, zerbitzuan dagoen bitartean. - Esku-hartze prebentiboak (ariketa arina, oinarrizko estimulazio kognitiboa). - Bidelaguntza emozional ertaina.	Ertaina. 2-4 h/egun, 3-5 egun/aste	Hauskortasun edo mendekotasun hasiberria duten adinekoak (I. gradutik behera, 39 puntura bitarte), eta mendekotasun arina dutenak, adierazpenik arinenean, edo intentsitate txikiko etengabeko laguntzak behar dituztenak (I. gradutik behera, 39 puntura bitarte)
3 Laguntza espezializatua, intentsitate txikiaren barruan	- Profesional espezializatuaren esku-hartze laburrak (fisioterapia arina, logopedia prebentiboa, gizarte-lana). - Laguntza mugikortasunean edo transferentzia errazetan. - Gertuagoko gainbegiratzea taldeko jardueretan, arrisku arinak baldin badaude. - Estimulatu edo aktibatzeak esku-hartzeak banaka.	Handia. 3-6 h/egun, 5-7 egun/aste	Mendekotasun ertaina dutenak, adierazpenik arinenean bada ere, eguneroko bizitzarako eta sozializaziorako oinarrizko jardueretan laguntzeko beharrezkin (I. gradua, 39 puntura arte) eta atsedena behar duten familiako eta zaintzaileekin.

KALITATE IRIZPIDEAK:

3. irizpidea. Malgutasuna antolaketan eta askotariko modalitateak: zerbitzuaren ordutegiak, jarduerak eta intentsitate-mailak askotariko premietara egokitzen dira, zurruna ez izateko.

4. irizpidea. Koherentzia xede prebentibo eta komunitarioarekin: zerbitzuko jarduerak helburu argia dute, eta narriadura prebenitu, autonomia sustatu eta komunitateko bizitza indartu nahi dute.



AZPIALDERDIA: ESKU-HARTZEAREN METODOLOGIA

Pertsonalizatzeko printzipioari jarraituz, zerbitzu honen esparruan eskaintzen den esku-hartzeak erabiltzaile bakoitzaren balorazio osoa eta banakakoa du oinarri. Balorazioa hasieran egiten da eta aldian behin berrikusten da. Abiapuntu horrekin, **Banakako Arreta Plana**¹³ egiten da, hots, erabiltzailearekin gauzatzea erabakitzen den neurriak eta laguntzak ekintza zehatz bihurtzen dira, nahi duenari eta arreta-zein zaintza-premiei erantzuteko. Banakako Arreta Planean, erabiltzaile bakoitzarekin zerbitzuan egingo den arreta-proiektu pertsonalizatua idatziz jasotzen da.

Banakako Arreta Plana egiteko, zerbitzuko profesionalek Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako erreferentziazko profesionalaren jarraibideak eta hark aurretik egindako Arreta Pertsonalizatuko Plana aintzakotzat hartzen dituzte. Azken plan horretan, esku-hartzearen xedea eta helburu orokorrak finkatzen dira, baita esku-hartzeak zer baliabide edo zerbitzutan egingo diren ere. Dena den, prozesu horretan, hau da, Banakako Arreta Plana egitean, **erabiltzaileak benetan parte hartzen duela** bermatu behar da. Horretarako, esku-hartzeen ibilbideari buruzko erabakiak hartzeko lanean parte hartu ahal izateko informazioa eman behar zaio.

Plan bakoitzean, jarduerak, prestazioak eta aurreikusten diren ordutegiak finkatu ahalko dira, zerbitzua antolatu eta eskura dauden baliabideak optimizatu ahal izateko. Halaber, esku-hartzearen **etengabeko jarraipena** egiteko ikuspegi txertatu behar da, erabiltzailearen premia eta gaitasunetan gertatzen diren aldaketetara egokitzeko joan ahal izateko.

Lan egiteko ikuspegi horretan, **diziplinarteko eta koordinazioko dinamikak** martxan jarri behar dira. Besteak beste, hauek: aldizkako bilerak zerbitzuko talde teknikoarekin, koordinazioa Oinarrizko Gizarte Zerbitzuarekin eta harremana baliabide komunitarioekin (gizarte-zentroak, elkarteak, boluntarioak, etab.).

Esku-hartzeari dagokionez, zerbitzuak **banakako eta taldeko jarduerak** konbinatu behar

ditu, baita zentro barruko jarduerak, komunitateko esku-hartzeak eta eguneroko bidelaguntza ere. Taldeko jarduerak, estimulazio kognitiboa, ariketa fisikoa eta adierazpenezko, sormenezko edo sozializatzeko jarduerak hobestea gomendatzen da, atsedenaldiekin txandakatuta. Halaber, antzeko egoeretan dauden erabiltzaileen taldeak sustatzea komeni da, mesedegarria baita elkar ulertzeko eta kohesiorako.

Aipatu diren printzipioei jarraituz, zerbitzuak **partaidetzazko metodologiak** aplikatu beharko lituzke, erabiltzaileek eta familiakoek jardueren plangintzan, garapenean eta ebaluazioan parte hartzen duela ziurtatzeko. Horrela jokatuz gero, partaide izateko eta aitortza jasotzeko zentzua handiagoa izango da, jokabide pasiboak murriztuko dira, jarduerak erabiltzaileen benetako interes, erritmo eta gaitasunetara egokitu ahalko dira, eta, azkenik, asebateago egongo dira eta zerbitzuak bere horretan jarraituko du. Hori lortzeko, informazio ulergarria eman behar da, aldian behingo bilerak antolatu behar dira, komunikazio-kanal egonkorrek aktibatu, emandakoa aitortu eta itzuli, etab.

Halaber, ikuspegi prebentiboa eta komunitarioa baliaturik, **ingurune**ko eragileekin elkarlanean aritzeko dinamikak txertatu behar dira: auzoetako sareak, saltokiak, ikastetxeak, udal-baliabideak... Era horretan, komunitateari irekitako jarduerak sustatuko dira; adibidez, belaunaldien arteko tailerrak, kultur topaketak edo osasunari buruzko informazio-saioak.

KALITATE IRIZPIDEAK:

5. irizpidea. Pertsonalizazioa eta Pertsona Ardatz duen Arreta: zerbitzuan egiten den esku-hartzea erabiltzaile bakoitzaren lehentasun, erritmo eta gaitasunetara egokitzen da, haren ahotza erabakietan barneratuta egoteko.

6. irizpidea. Jarduera adierazgarriak eta partaidetzazko metodologiak: zerbitzuko jarduerak lagungarriak dira erabiltzaileak eta haien familiakoak inplikatzeko.

13. Arreta Planaren tresnari hainbat modutan esaten zaio. Funtsean, esku-hartzea erabiltzaile bakoitzaren premietara ondoen egokitzen den programazioa bermatzen da modu horretan eta, dokumentua prestatzeko, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek egiten duten Arreta Pertsonalizatuko Plana baliatzen da. Hartara, zerbitzuko langileek plan hori handitu eta pertsonalizatzen dute.



5.2. EKIPAMENDUA, TALDE TEKNIKO ETA BARRUKO ANTOLAKETA

Zerbitzuaren kalitatea bermatzeko, barruko antolaketa sendoa da eta talde profesionala jantzia eta egonkorra da, eta ongi koordinatuta dago, espazio eta baliabide egokiek lagunduta. Alderdi honek ziurtatzen du baldintza materialak, lanaren plangintza, barne-komunikazioa eta gaitzuntza profesionala mesedegarriak izatea, arreta segurua, sendoa eta begirunetsua izan dadin, eta jardunbideak kalitate onekoak izan daitezen.

AZPIALDERDIA: KOKAPENA ETA EKIPAMENDUA

Komenigarria da zerbitzuak erreferentziazko kokapen bat izatea, zerbitzua eskaini ahal izateko oinarri egonkor gisa. Hala ere, horrek ez du esan nahi garatzen diren jarduera guztiak kokapen horretan soilik egiten direnik edo leku hori zerbitzu hori eskaintzeko soilik erabiltzen denik.

Horri dagokionez, espazioak zerbitzuarentzako soilik egon daitezke gaituta edo beste zerbitzuekin partekatu. Halaber, zerbitzua erabilera anitzeko udal-ekipamenduen barruan edo bestelako espazio fisikoetan koka daiteke. Nolanahi ere, funtsezkoa da zerbitzu horiek erdigunean egotea eta garraio publikoaren bitartez ondo konektatuta egotea, baita irisgarritasun unibertsala bermatzea ere.

Udalerrri handien kasuan, hainbat auzotan zentroak edukitzeak konexio komunitarioa, gertutasuna edo ezaugarri soziodemografiko espezifikoak dituzten eredueta egokitze gaitasuna susta ditzakete.

Udalerrri txikietan bereziki interesgarria izan daiteke instalazioak beste zerbitzu batzuekin partekatzea (gizarte-etxeak, elkarteak, osasuna, kultura), betiere erabiltzaileen irisgarritasuna eta pribatutasuna bermatzen bada. Zerbitzua zentro komunitario partekatu batean baldin badago, oinarritzko espazioen lehentasunezko erabilera, eta erabilera egonkorra eta erreserbatutako eremuen eskuragarritasuna bermatu beharko dira.

Halaber, zerbitzua espazio espezifikoetan baldin badago, izaera komunitarioa duenez, eguneko arretatik kanpo zerbitzu hori belaunaldiarteko beste jarduera batzuk edo jarduera komunitario batzuk egiteko erabiltzea sustatu beharko litzateke.

Espazioen eta zerbitzuaren ekipamenduen zuzkidura esku-hartzearen elementu gakoetako bat da. Hortaz, ingurune segurua, irisgarria, atsegina eta funtzionala dela bermatu beharko da, eta autonomia pertsonala, parte-hartze aktiboa, erabiltzaileen ongizate emozionala eta harreman sozialak sustatu beharko ditu.

Helburuak hauek izango dira aukera batean zein bestean:

- **Malgutasuna** espazioaren erabilera, askotariko jardueretara (sozialak, errehabilitazio-jarduerak, atsedeen hartzekoak, arreta indibidualekoak) egokitu daitezkeen eremuekin, eta ordutegiak eta espazioak erabiltzaileen profilararen eta kopuruaren arabera moldatuz.
- **Eskalagarritasuna**: zerbitzua handitu ahal izateko edo bere gaitasuna murriztu ahal izateko tokiko eskariaren arabera (lanaldi erdian edo talde txikiekin funtzionatzeko aukera, tokiko eskariaren arabera).
- **Gertutasuna** eta **irisgarritasuna**: oinezkoentzako, garraio publikoarentzako edo komunitatearentzako irisgarriak diren hiri- edo landa-inguruneetan kokatuta egotea, eta auzoko edo udalerriko bizitzarekin konektatuta eta sare komunitarioan integratuta egotea.

Zuzkidura-eredua udal-eskalara egokitu behar den arren eta konfigurazioa udalerrriaren tamainaren, zerbitzuaren prestazioen edo erabiltzaileen kopuruaren eta profilararen arabera aldatu daitezkeen arren, hurrengo taulan grisez adierazita ageri diren espazio fisikoak eta ekipamenduak izatea gomendatzen da gutxienez. Taula horretan gomendatutako beste espazio eta ekipamendu gehigarri batzuk ere agertzen dira, erabiltzaileen, eta batez ere mendekotasun neurritsua duten pertsonen autonomia, segurtasuna eta ongizatea hobetzeko.



ADINEKO PERTSONENTZAKO EGUNEKO ARRETA-ZERBITZUAREN ESPAZIOAK ETA EKIPAMENDUA:

ESPAZIO MOTA		FUNTZIO-ERABILERA NAGUSIA	OHARRAK	EKIPAMENDU MINIMOA	EKIPAMENDU GEHIGARRIA
Prestazio nuklear teknikoekin lotutako espazioak	Harrera eremua	Arreta, sarbideen kontrola, erabiltzaileentzako eta senideentzako informazioa.	Egoteko eremuan integratu daiteke.	Erakusmahaia, aulkiak, armairua, telefonoa	Seinale irisgarriak
	Gela balioaniztuna edo jardueretarako gela	Taldeko jarduerak, tailerrak, estimulazio kognitiboa, bilerak, etab.	Altzari mugikorra eta moldagarria; argi natural ona.	Mahai eta aulki mugikorrak; arbelak, material ludikoa	Proiektorea, tabletak, musika-tresnak, kirol-materiala
	Atsedean hartzeko eta bizikidetzarako eremua	Sozializatzeko eta harreman informalek izateko espazioa.	Eserleku ergonomikoekin, etxeko giroarekin eta giro epelarekin.	Sofak, besaulkiak, mahai baxuak	Alfonbrak, argiztapen epela, landareak
	Komun egokituak	Higienea eta erosotasuna	Irisgarritasun unibertsalaren araudia bete behar dute	Konketa, komuna, barrak, dutxa irisgarria.	Dutxatzeko aulkiak, garabi eramangarriak.
	Bulego teknikoak/ koordinazio-bulegoa	Zerbitzuaren kudeaketa eta koordinazioa	Beste udal-programa batzuekin parteka daiteke edo arreta indibidualerako espazio gisa ere erabil daiteke	Mahaia, aulkia, artxibategia, ordenagailua	Pantaila gehigarria, plangintza-materiala
	Biltegia eta garbiketa eremua	Materialen eta ekipoen kudeaketa.	Garbiketarako eta biltegitartzeko espazio bereziak.	Apalak, armairuak, garbiketarako orga	Material garbiaren eta zikinaren arteko bereizketa
Prestazio osagarriekin eta gehigarriekin lotutako espazioak	Arreta indibidualerako espazioa	Elkarriketak, jarraipen soziala edo sanitarioa, zaintza pertsonalak	Baliteke beharrezkoa ez izatea, gela balioaniztunak edo bulegoak ordutegi jakin batzuetan intimitatez erabiltzeko aukera ematen badute.	Aulkia, mahaia, armairua	Telelaguntzarako pantaila, jarraipena egiteko materiala
	Jantokia edo jateko eremuak	Elikadura-zerbitzua edo cateringa	Beste udal-programa batzuekin partekatu daiteke. Baliteke beharrezkoa ez izatea, erabiltzaileen beharren arabera.	Mahai eta aulki egokituak, ontziak	Berogailuak, mugikortasun urriko pertsonen egokitutako tresnak
	Erizaintza arina		Gomendagarria da mendekotasun neurritsua duten erabiltzaileak artatzen badira.	Ohatila, aulki etzangarria, lehen sorospenetarako materiala	Garabi eramangarriak, oinarritzko monitorizazioa



Oharra: Ekipamenduek hiru erabilera maila izango dituzte:

- a) **Oinarritzko ekipamendu komuna** (altzariak; klimatizaziorako eta aireztapenerako ekipiak; argiztapen-sistemak; material suntsikorra; bitarteko teknologikoak);
- b) **Autonomia eta segurtasuna bermatzeko ekipamendua** (laguntza funtzionalerako elementuak, hala nola euskarriak, beso-euskarriak dituzten aulkia, taka-takak, arrapak, telelaguntzarako edo larrialdi-kasuetan komunikatzeko gailuak, seinaleak);
- c) **Arretarako eta zaintzarako ekipamendu espezi-fikoa**, batez ere mendekotasun neurritsua duten pertsonen pisu nabarmena duten zerbitzuetan (atseden hartzeko edo oinarritzko arretarako ohatilak edo besaulki etzangarriak; garabi mugikorrak edo laguntza tekniko arinak; fisikoa mantentzeko edo fisioterapia prebentiborako ariketak egiteko materiala...).

Ekipamendu eta altzari guztiek bete beharko dute Euskadiko eta estatuko **irisgarritasun unibertsalaren** (fisikoa, sentsoriala eta kognitiboa) araudia, honako hau bermatuz: oztopo arkitektonikorik gabeko zirkulazioa; gurgildun aulkientzako edo taka-takentzako espazio egokiak; eskubandak, laguntza-elementuak eta seinale ikusgarri eta ulergarriak; eta ingurumeneko zarataren, tenperaturaren eta argiaren gaineko kontrola, ongizatea ahalbidetzeko.

Halaber, materialak eta baliabide teknikoak nahikoak izan beharko dira, egoera onean egon beharko dute, zerbitzuaren premietara egokitu beharko dira eta orekatuta egon beharko dute ingurumeneko jasagarritasunarekin.

Segurtasunari dagokionez, zentroak larrialdiak hautemateko eta prebenitzeko sistemen, mugikortasun urriko pertsonen egokitutako ebaluazio-planen eta datuen babeserako sistemen araudiak bete beharko ditu.

Horrez gain, diseinuak ingurune seguruak eta **giro atseginak** eta etxeak sustatu beharko ditu. Segurtasuna bermatu beharko da ingurune murriztaileegiak, instituzionalizatuuegiak edo des-pertsonalizatuuegiak sortu gabe. Horri dagokionez, kolore epelak, elementu naturalak eta seinale atseginak erabiltzea komeni da.

Halaber, komeni da zerbitzua komunikazioa, ikas-kuntza eta ingurunearekiko konexioa sustatzeko **baliabide teknologikoak integratzeko** prestatuta egotea: jarduera kognitiboetarako edo familiekin harremanetan jartzeko gailu digital errazak; telelaguntza aurreraturako ekipiak edo estimulazio digitalerako programak: WiFia-ko konexio seguruak eta irisgarria.

KALITATE IRIZPIDEAK:

7. irizpidea. Espazio irisgarriak, seguruak eta egokituak: zerbitzuaren ingurune fisikoa eta antolaketakoak irisgarritasun unibertsala, segurtasuna eta autonomiari zein bizikidetzari begirako diseinua bermatzen ditu.

8. irizpidea. Ekipamendu egokia eta funtzionala: materialak eta baliabide teknikoak nahikoak dira, egoera onean daude, zerbitzuaren premietara egokitzen dira eta ingurumenari begira jasagarriak dira.

AZPIALDERDIA: TALDE PROFESIONALAK ETA BARRUKO ANTOLAKETA

Adinekoentzako eguneko arreta-zerbitzua pertsona erdigunean jartzen duen arreta-ereduan oinarritzen da, eta pertsonaren autonomia, parte-hartze soziala eta bizi-kalitatea sustatzea ditu xede. Hortaz, lantalde profesionalak eta barruko antolaketak arreta integrala, koordinatua eta malgua bermatu beharko dituzte, erabiltzaileen profiletara eta udalerrri bakoitzaren errealitatera egokituz.

Zuzkidura profesionala aldatu egin daiteke zerbitzuaren tamainaren, plazen kopuruaren, arreta-ereduaren eta udalerriko ezaugarrien arabera, baina, nolahi ere, hurrengo taulan jasotzen diren funtzioak bete ahal izateko profil profesionalak izan beharko dituzte, nahiz eta funtzio gehienak ez izan figura profesional bakar batek egitekoak.



EREMU FUNTZIONALA		FUNTZIO NAGUSIAK	OHARRAK ETA ERREFERENTZIAZKO PROFIL PROFESIONAL POSIBLEAK
Prestazio nuklearrekin lotutako eremuak	Zerbitzuaren koordinazioa / zuzendaritza teknikoak	- Zerbitzuaren koordinazio nagusia - APlak egitea eta jarraipena egitea. - Gizarte-zerbitzuen sarearekin koordinatzea eta, batez ere, oinarritzko gizarte-zerbitzuekin. - Osasun-sarearekin eta beste sistema batzuekin koordinatzea. - Onespenen, alten eta bajen kudeaketa. - Ebaluazioa	- Gizarte-langilea - Gizarte-hezitzailea - Psikologoa. Zerbitzu batzuetan, zuzendaritza teknikoak Oinarritzko Gizarte Zerbitzuko gizarte-langilearen esku egon daitezke. Bestetan, berriz, zerbitzua eskaintzen duen erakundeko langileek har dezakete zuzendaritza. Kasu horretan, harremana izan beharko lukete Oinarritzko Gizarte Zerbitzuekin.
	Gizarte eta hezkuntza arloko esku-hartzea	- Taldeko jardueren plangintza eta dinamizazioa. - Autonomia eta parte-hartzea sustatzea. - Lagun egite soziala. - Eboluzioa funtzionalaren eta sozialaren jarraipen indibiduala. - Baliabide komunitarioekiko harremana. - Ongizate fisikoaren eta emozionalaren ikuskapena. - Prebentzio- eta estimulazio-jardueretako lankidetzak. - Beste zerbitzu batzuetako profesionalekin koordinatzea.	- Hezitzailea edo gizarte-hezitzailea. - Animatzaile soziokulturala. - Gizarte-integratzailea.
Prestazio osagarriekin lotutako arloak.	Arreta pertsonala	- Eguneroko bizitzako oinarritzko jarduerak egiteko laguntza (komunera joan, mugitu, jan).	- Gerokultorea - Geriatriako laguntzailea - Laguntzaile soziosanitarioa
	Jantokiko eta mantentze-lanetako langileak	- Janaria prestatzea eta banatzen laguntzea - Instalazioak garbitzea, ordenatzea eta oinarritzko mantentze-lanak egitea.	- Zerbitzuetako edo sukaldeko laguntzaileak
	Fisioterapiako edo osasun-arloko laguntzailea (beharraren arabera)	- Balorazio funtzionala eta laguntza prebentiboa. - Lehen arretako osasuneko profesionalekin koordinatzea. - Fisioterapia arineko edo egokituko esku-hartzeak.	- Erizaintzako langileak - Fisioterapeuta - Terapeuta okupazionala

Udalerri txikietan edo arreta-modalitate ez hain intentsiboa duten zerbitzuetan, profil profesional batzuk udaleko beste programa batzuekin **parteka** daitezke, edo balio anitzeko funtzioak har daitezke, betiere arretaren kalitatea eta ikuskapen teknikoak bermatuz.

Mantentze-lanen eta garbiketaren prestazio orokorretarako, prestazio osagarri batzuk eskaintzeko eta prestazio nuklearren barruan dauden jarduera batzuk aberasteko, kanpoko erakunde hornitzaileen laguntza jaso ahal izango da. Bestalde, komenigarria izango litzateke



zerbitzuak **lankidetzaz-hitzarmenak** egitea udal-erriko edo auzoko beste baliabide edo erakunde batzuekin, hala nola ile-apaindegiekin, podologia-zerbitzuekin, taxiekin edo egokitutako garraioarekin eta adineko pertsonentzako beste zerbitzu batzuekin, lurraldean dauden baliabideak optimizatzeko. Halaber, zerbitzu horiek eskain ditzaketen udal-erriko lan-munduratzeko erakundeekin hitzarmenak lehenestea komeni da.

Sareko lan horrekin, laguntza jasotzeko aukerak zabaltzeaz gain eta zerbitzuak funtzio guztiak bere gain hartzea ekiditeaz gain, gizarteratzea eta komunitatea sustatzen dira, adineko pertsonen esperientziak eta jakitzak partekatzeak aukerak sortzen dira eta parte hartzeko espazioak biderkatu egiten dira, ekipamenduan bertan egiten diren etatik harago.

Zerbitzuaren barne-antolaketari dagokionez, **funtzionamendu diziplinartekoa, kolaboratzailea eta hurbilekoa** lehenetsi behar da, lantalde profesionala erreferentzia izan dadin, bai erabiltzailearentzat, bai bere familiarentzat eta komunitatearentzat. Lan-ikuspegiaren barruan, barne-koordinaziorako dinamika bat jarri behar da martxan, puntu hauek bermatzeko: lantaldearen rolen eta erantzukizunen banaketa argia; zerbitzuko lantalde teknikoaren aldizkako bilerak (diziplinartekoak), profesional guztiek jarduteko protokolo argiak eta eguneratuak izatea; dokumentazio eguneratua, etab.

Zerbitzuari atxikitako langileek pertsona erdigunean jartzen duen arretaren, mende-kotasunaren prebentzioaren eta zahartze aktiboaren arloko prestakuntza espezifikoak izan behar dute. **Etengabeko prestakuntza** eta aldizkako ikuskapen teknikoak sustatu behar dira, baita **autozaintzarako eta laguntza profesionala** jasotzeko espazioak sortu ere, zerbitzuaren kalitatea eta jasagarritasuna bermatzeko.

Diziplinarteko lana denez zerbitzu horren funtzionamenduaren oinarria, atxikitako profesional guztiek **zeharkako konpetentzia** hauek izatea komeni da, besteak beste:

- Definitutako rol batetik lan egiteko gaitasuna izatea, eta beste profilak errespetatzea eta osatzea.
- Esku hartzeko irizpide komunak sortzeko gaitasuna izatea.
- Entzute aktiborako gaitasuna izatea.
- **Konfiantzazko harremanak**, harreman seguruak eta errespetuzkoak sortzeko gaitasuna izatea.
- Egoera emozional konplexuak kudeatzeko gaitasuna izatea.
- Aurreikuspenak, gatazkak eta erantzunkidetasun-prozesuak kudeatzeko gaitasuna izatea.
- Informazio adierazgarria erregistratzeko, eguneratzeko eta partekatzeak gaitasuna izatea.
- Azterketa bateratua egiteko eta erabaki partekatutako hartzeko gaitasuna izatea.
- Dilema etikoak identifikatzeko eta kudeatzeko gaitasuna izatea.
- Praktika profesionala kritikoki berrikus- teko gaitasuna izatea.
- Berrikuntzara eta zerbitzuaren hobekun- tzara irekita egotea.
- Adineko pertsonen eskubideekiko, dibe- rsitatearekiko, autonomiarekiko eta ongizate emozionalarekiko sentsibiltatea izatea.

KALITATE IRIZPIDEAK:

9. irizpidea. Diziplinarteko taldea eta gaitasun profesionalak: zerbitzuko tal- dean profil egokiak daude, prestakuntza jarraitua dago eta diziplinarteko lana doku- mentatzen da.

10. irizpidea. Barruko koordinazioa: aldizkako bilerak sistematizatuta daude, funtzioak modu argian banatuta daude, dokumentuak eguneratuta daude, eta abian dauden protokoloak, aktibo.



5.3. KANPOKO ANTOLAKETA, ARRETAREN JARRAITUTASUNA ETA LOTURA KOMUNITARIOA

Zerbitzuaren kalitatea gizarte-, osasun- eta komunitate-baliabideen arteko koordinazio egokiaren bidez bermatzen da, era horretan trantsizio arinak gertatu eta laguntzak koherenteak eman daitezke arreta-ibilbide osoan. Alderdi honek ziurtatzen du zerbitzuak modu isolatuan ez funtzionatzea, lurraldeko nodo aktibo baten gisara baizik. Hala, erabiltzaileen laguntza-sarea indartzen da, partaidetza eta lotura komunitarioa sustatzen dira eta arreta haustea saihesten da.

AZPIALDERDIA: ARRETAREN JARRAITUTASUNA ETA KOORDINAZIOA GIZARTE ZERBITZUEN EUSKAL SISTEMAREN BARRUAN

Adinekoentzako eguneko arreta-zerbitzua zaintza osagarrien laguntza-sare baten barruan kokatu behar da, eta beste dispositibo baten gisara antolatu baliabideen askotariko multzo baten baitan. Beraz, **bikoiztasunak saihestu** daitezke, askotariko premien estaldura optimizatu, eta sistema eraginkorragoa eta efizienteagoa sortu.

Biztanleria zahartzen ari den testuinguru honetan, adineko ugari mendekotasunaz haragoko arazoak izan ditzakete: **osasun mentaleko zailtasunak, indarkeria matxista, gizarte-bazterketa...** Sarri, arazo horiek elkarri lotzen zaizkio, eta horri guztiari osotasunean heldu behar zaio, alderdi guztiak kontuan hartzeko moduan, eta askotariko premiei erantzun. Horretarako, osagarritasun-konexioak ezarri behar dira baliabideen artean.

Gainera, pertsona beraren premiak denboran zehar aldatu eta dibertsifika daitezkeenez, intentsitatea eta laguntza-motak doitu egin behar dira, erabiltzaileen premiak nola aldatzen diren ikusita.

Hortaz, hasieratik bertatik aurrera, eguneko arreta-zerbitzuak eta **Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako** erreferentziarako profesionalak informazioa trukatzea desiragarria da, aldizka eta erabiltzaileen egoeran aldaketa garrantzitsuak gertatzen diren aldiro. Informazio garrantzitsua trukatuz, zaintzarako laguntza osagarriak antolatu behar ote diren aztertu ahal da, eta baliabideak egokiena izaten jarraitzen al duen berrikustea, edota, oster, sistemako beste zerbitzu batzuetara bideratzea sustatu behar den, erabiltzaileen bilakaera pertsonala, medikoa edo psikosoziala aintzakotzat hartuta.

Zehazki, Zorroaren Dekretuak finkatzen du zerbitzu hau, mendekotasuna artatzeko beste zerbitzu batzuk eta prestazio ekonomiko jakin batzuk bateragarriak izan daitezkeela, arreta osoa dela eta pertsona bakoitzaren premietara egokituta dagoela bermatzeko. **Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako baliabide eta prestazio** hauekin batera antola daiteke, besteak beste:

- Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua (ELZ): laguntza etxean, oinarrizko premiak ase eta autonomia errazteko.
- Telelaguntzako zerbitzua: laguntza-sistema teknologikoa, jarraipena, segurtasuna eta berehalako arreta ziurtatzen dituen.
- Familia Ingurune Zaintzetarako Prestazio Ekonomikoa (FIZPE): familia zaintzaileei laguntzeko.
- Laguntza Pertsonalerako Prestazio Ekonomikoa (LPPE): autonomia sustatzeko, laguntza espezializatuak kontratatuz.

Zerbitzu horien eta sistemako beste batzuen harira (besteak beste, eguneko zentroa edo adinekoentzako foru-eskumeneko egoitza-zenetroak), erakundeak elkarren artean koordinatzea erabakigarria da, baita **arretaren jarraitutasuna** bermatzeko ere. Zerbitzura sartu eta horretatik irteteko prozesuak zaintzea garrantzitsua da, baita zerbitzuen arteko trantsizioak errazten dituzten protokoloak aktibatzea ere. Xede horrekin, informazio-truke egokia eta pertsona bakoitzaren egoera aldatu dela ohartarazten duten berrikuspen-sistemak ziurtatu behar dira



KALITATE IRIZPIDEAK:

11. irizpidea. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuekin koordinatzea, hala badagokio¹⁴: zerbitzuak ziurtatzen du informazioa aldizka trukatzeko delako, ibilbidea koherentea dela eta baliabidea egokia al den berrikusten dela.

12. irizpidea. Jarraitutasuna eta trantsizio arinak: zerbitzuak arreta ez haustea errazten du, erabiltzaileak zerbitzu batetik bestera igaro daitezen informazioa galdu gabe.

AZPIALDERDIA: BESTE SISTEMA BATZUEKIN KOORDINATzea

Koordinazioa ez da gizarte-zerbitzuetara mugatu behar. Aitzitik, modu zabalagoan heda daiteke eta beste sistema batzuekin egituratu, osasun-sistemearekin bereziki.

Askotan, zerbitzuan artatzen dituzten adinekoek gizarte- eta osasun-laguntzak behar izaten dituzte aldi berean. Bi sistemen arteko koordinazioak erabiltzaileen egoeran gertatutako aldaketak hautemateko aukera ematen du, eta goiz esku hartzea errazten du.

Arreta komunitarioko osasun-zerbitzuetan erreferentziazko profesionalak identifikatzea eta zuzeneko kontakturako kanalak finkatzea mesedegarria izan daiteke koordinaziorako eta baterako jarraipena egiteko, arriskuak edo premia asistentzialak identifikatzen direnean. Era berean, koordinazio soziosanitarioko protokoloak edukitzea ere garrantzirik du, isilekotasuna eta datuen babesa errespetatzen dituzten bideratzeak eta informazio-trukeak egiteko jarraibideak biltzen dituztenak.

KALITATE IRIZPIDEAK:

13. irizpidea. Koordinazio soziosanitarioko: Zerbitzuak osasun-sistemako eragileekin egituratuta dauzka bideratzeak, trukeak eta kasu konplexuen baterako jarraipena.

AZPIALDERDIA: INTEGRazio KOMUNITARIOA

Zerbitzu honen helburu nagusietako bat isolamendu soziala prebenitzea da, pertsonen autonomia mantenduz eta beren etxean geratzeko. Alderdi komunitarioa eta tokiko beste eragile batzuekiko interakzioa integratzea mesedegarria izan daiteke erabiltzaileek prestazio osagarri gehiago eskuratzeko eta jardueretan parte hartzeko aukera gehiago edukitzeko, ekipamenduaren barruan eta kanpoan. Komunitateko beste zerbitzu batzuekin lotura edukitzeak zerbitzuaren eraginkortasuna, malgutasuna eta eskalagarritasuna bultzatzen ditu.

Alde batetik, **elkarlaneko sareak** eratu behar dira adinekoen elkarteekin, boluntarioen erakundeekin edota hirugarren sektore sozialeko entitateekin, baldin eta zerbitzu espezializatuak eskain baditzakete autonomia sustatzeari, osasun mentalari edo zaintzaileentzako laguntzari lotuta. Eta beste aldetik, halaber, konexioak ezarri behar dira beste baliabide komunitarioekin: tokiko saltokiak, gimnasioak, kultur zentroak, auzoetako elkarteak... Hartara, adinekoentzako eguneko arreta-zerbitzuko jarduera, esku-hartze eta baliabideen eskaintza aberastu daiteke.

Aliantza horiek erraztu dezakete, orobat, erabiltzaileek harremanak izatea elkarren artean eta, gainera, **bizitza komunitarioko** partaide sentitzea eta egiaz hartan parte hartzea, autonomia beren ingurune naturalean garatzea eta lotura sozial esanguratsuak handitzea. EAEko Gizarte Zerbitzuei buruzko Legean aurreikusten den arreta-eredu komunitarioarekin bat, adinekoentzako eguneko arreta-zerbitzura joaten direnek integrazio komunitariorako lehen maila gisa diharduten jardueretan parte hartu ahaliko dute, eta, hortik abiatuta, interesgarri zaizkien beste talde, mugimendu edo baliabideekin loturak ezarri. Dinamika horrek errazten du hasierako laguntzak partaidetza autonomo eta sostengatu bihurtzea, harreman esanguratsuak eragiten dituenak.

14. Hartu kontuan ezen, zenbait kasutan, adinekoentzako eguneko arreta-zerbitzua lehen arretako gizarte-zerbitzuen barruan egon daitekeela. Modu berean, eredu batzuetan, gizarte-laneko profesionalak daude zerbitzuan bertan, baliabideari edo adinekoentzako zerbitzu espezializatuari atxikita. Hala, adinekoen gizarte-arreta eta jarraipena haiek hartzen dute beren gain zuzenean, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuekin koordinatu behar izan gabe.



Hari horretatik, gizarte-partaidetza eta gizarteratzea sustatzeko zerbitzuarekin ere egituratu daiteke (zorroaren dekretuko 1.5 fitxa), komunitatea ekipamendu edo zentro fisiko beretik eraiki eta indartzen dela sustatzeko. Bi zerbitzuak konbinatuz, erabiltzaileek topaketa eta jardueretan parte hartu dezakete, baita beste eragile komunitario batzuek antolatzen dituzten horietan ere. Zerbitzuaren barruan edo kanpoan izan daiteke, beraz, eta emaitza harreman-sare malgua, eskalagarria eta kalitate onekoa izango da, zentro fisikotik harago doana eta gizarteratzea bultzatzen duena.

Labur esanda, koordinazio-eredu aniztuna eta malgua proposatzen da, eta, horren barruan, adinekoentzako eguneko arreta-zerbitzua laguntza formalak, komunitarioak eta orokorrak egituratzen dituen nodo nagusia da, esku-hartze osoa, pertsonalizatua eta adinekoen ibilbideen konplexutasunera egokitua bermatzeko.

KALITATE IRIZPIDEAK:

14. irizpidea. Lotura komunitarioa: zerbitzua auzoko bizitzan integratuta dago, inguruneari irekita dauden jarduerak ditu eta eragile komunitarioek parte hartzen dute.

15. irizpidea. Tokiko baliabideak aprobe-txatzea: zerbitzua elkarlanean aritzen da udalerriko eragileekin (ile-apaindegia, podologoak, garraioa, saltokiak, ikas-tetxeak...), jarduera eta esku-hartzeen eskaintza aberasteko.

5.4. ESKUBIDEAK, EBALUAZIOA ETA ETENGABEKO HOBEKUNTZA

Zerbitzuaren kalitatea bermatzeko, ebaluazioa eta jarraipena egiteko, eskubideak babesteko eta etengabe ikasteko prozesu sistematikoa baliatzen da. Alderdi honek ziurtatzen du zerbitzua erabiltzaileen eta ingurunearen bilakaera egokitzen dela. Bestalde, hobekuntzak identifikatzen ditu eta esku-hartze prebentiboan benetako inpaktua neurtzen du.

AZPIALDERDIA: ESKUBIDEAK

Ziurtatu behar da zerbitzuak ez duela besterik gabe “ongi funtzionatzen”, baizik eta **modu bidezkoan, begirunetsu eta seguruan funtzionatzen duela**, kalitatearen oinarria eskubideak izanik. Eskubideen babesa ezin da ikusi administrazio-prozesu isolatu baten gisara, baizik eta zerbitzuaren eguneroko jardunean, taldearen kultura profesionalean eta erabiltzaile zein familiekiko harremanean barneratuta dagoen elementu baten modura.

Alde horretatik, ziurtatu behar da zerbitzuak modu aktiboan babesten dituela erabiltzaileen duintasuna, autonomia eta segurtasuna, esku-hartzearen ikuspegi etikoa baliatuz eta tratu onen gaineko protokoloa aplikatuz. Biek ala biek arduragabekeria, gehiegikeria, tratu desagokia edo eskubideak urratzen diren egoerak prebenitu behar dituzte, eta gauzatu daitezkeen beste protokolo espezifiko batzuen esparru egituratzaile izan, adibidez, indarkeria matxista prebenitu eta horren aurrean jarduteko, tratu-berdintasuna eta diskriminaziorik eza bideratzeko, LGTBI pertsonak artatzeko, baimen informatua baliatzeko, etab.

Horretarako, praktikan, zerbitzuaren **esparru etiko** esplizitua behar da, eta horren isla izan behar dira tratu onen gaineko protokoloak eta egoera konplexuen kudeaketa etikoa. Orobat, talde profesionalak adinekoen eskubideei, tratu duinari, arrisku-egoerak detektatzeari, intersektionalitateari eta abarri buruzko prestakuntza



eduki behar du. Ildo beretik, jardunbideak gain-begiratzeko eta berrikusteko mekanismoak aktibatzea komeni da, eta eguneroko dilemen aurrean deliberamendu etikorako espazioak sustatzea.

Bestalde, erabiltzaileen eta familiakoen **kexak eta iradokizunak** biltzeko, izapidetzeko eta horiei erantzuteko mekanismo irisgarri, ulergarri eta gardenak eduki behar ditu zerbitzuak, eta entzute aktiboa, errepresaliarik eza eta informazioaren erabilera bermatu, zerbitzua hobetzeko asmoz.

Horretarako, askotariko kanal egokituak bideratu behar dira ezinbestean, eta kexa zein iradokizunen erregistro sistematikoa eta aldizkakoa egin, emaitzen eta egindako hobekuntzen berri emateko, geroago. Oso garrantzitsua da erreklamazio-mekanismo hori etengabeko hobekuntzarako tresna gisa ulertzea.

KALITATE IRIZPIDEAK:

16. irizpidea. Eskubideak, etika eta tratua: zerbitzuak erabiltzaileen duintasuna, intimitatea eta segurtasuna babesten ditu tratua onaren gaineko protokoloen bidez eta esku-hartzearen gaineko ikuspegi etikoa baliatuz.

17. irizpidea. Kexak eta iradokizunak: zerbitzuak kexak edo iradokizunak kudeatzeko mekanismo gardenak eta irisgarriak ditu.

AZPIALDERDIA: EBALUAZIOA ETA ETENGABEKO HOBEKUNTZA

Ebaluazioa giltzarri da ikasteko, erabakiak hartzeko lana hobetzeko eta zerbitzuaren balio prebentiboa erakusteko. Horregatik, zerbitzua informazio garrantzitsua modu sistematikoan bildu, aztertu eta erabiltzeko prestatuta egon behar da, zehazki, testuinguruari, funtzio-namenduari, prozesuei eta emaitzei buruz, kalitate ona bermatzeko, erabakiak hartzeko

lana orientatzeko eta etengabeko doikuntzak egiteko esku-hartzean eta zerbitzuaren antolaketan. Era horretan, arrakastarako misedegarriak diren antolaketa-, metodologia- eta komunitate-faktoreak identifikatu ahal izango dira, esku-hartze estrategikoak hobetsi eta ahalginak ardaztu.

Praktikan, zerbitzua diseinatzeko den fasetik bertatik hasita, **ebaluazio-sistema jarraitua eta sistematikoa** eratzeko aukera landu behar da, argi defini dadin zer aztertu edo neurtuko den, noiz eta zer tresnarekin, eta zein mekanismok ahalbidetuko duten emaitzak zerbitzuaren plangintzan txertatzea. Tresnak errazak eta egonkorak izatea komeni da, eta aldizka berrikustea.

Bestalde, ebaluazioan hainbat eragilek —profesionalak, erabiltzaileak, familiak eta tartean dauden beste eragile batzuk— modu aktiboan parte hartzeko aukerari erreparatu behar zaio, emaitzen gaineko ikuspegi osoa eta aberastua lortzeko. Partaidetza horrekin, indarguneak eta hobetu beharreko arloak identifikatu ahal izango dira, zerbitzuari lotuta dauden eragile guztien zuzeneko esperientzian oinarrituta.

Orobat, ezinbestekoa da zerbitzuak **erabiltzaileen eta familien gogobetetasuna** ebaluatzea aldian-aldian, alderdi hauei dagokienez: jasotako arreta, tratua, jarduerak eta zerbitzuaren antolaketa. Emaitzak hobekuntza zehatzak egiteko erabiliko dira. Horretarako, gaitasun kognitibo eta komunikatiboetara egokitutako tresnak diseinatu behar dira, desberdinak erabiltzaile eta familientzat. Halaber, emaitzen eta, hala badagokio, egindako aldaketen berri emateko mekanismoak aurreikusi behar dira.

Amaitzeko, zerbitzuak esku-hartzearen **inpaktua neurtu** behar du, bereziki inpaktu horrek erabiltzaileen bizitzan duen izaera prebentiboa, eta bilakaera funtzionala, emozionala, kognitiboa eta erlazionala baloratu, esku-hartzea eraginkorra dela egiaztatu eta zerbitzuaren hobekuntza orientatzeko. Lagungarria izango da



eguneko arreta zerbitzu prebentibo gisa indartzeko gizartean, ez soilik zerbitzu okupazional gisa.

Hasierako balorazioa ez ezik, bilakaeraren jarraipena ere egin beharko da. Hartara, adierazle kualitatiboak eta kuantitatiboak erabiliko dira banakako planak doitzeko eta prebentzio-eredua sendotzeko. Komenigarria da baliatzen diren mekanismo horiek erabiltzaileen egunerokoan epe laburrera suertatzen diren efektuak —nahi direnak eta nahi gabekoak— neurtzeko aukera ematea. Orobat, epe luzerako emaitzak ere neurtzea ahalbidetu beharko luke ebaluazioak, alderdi hauei begira: inpaktua erabiltzaileen bizi-kalitatean, autonomiaren sustapenean, isolamenduaren prebentzian, mendetasun-egoeren atzerapenean, etab.

KALITATE IRIZPIDEAK:

18. irizpidea. Ebaluazio sistematikoa: zerbitzuak funtzionamenduari eta emaitzei buruzko informazioa bildu, aztertu eta erabiltzen du modu sistematikoan, kalitatea bermatu, erabakiak orientatu eta doikuntzak egiteko.

19. irizpidea. Erabiltzaileen eta familien gogobetetasuna: zerbitzuak aldian-aldian ebaluatzen du erabiltzaile eta familien gogobetetasuna, eta hobetzeko baliatzen ditu emaitzak.

20. irizpidea. Esku-hartzeen inpaktua: zerbitzuak neurtzen du nolako inpaktu prebentiboa eragiten duen erabiltzaileen bizitzan. Hartara, erabiltzaileen bilakaera funtzionala, emozionala, kognitiboa eta erlazionala aztertzen ditu.



6. KALITATEA NEURTZEKO ADIERAZLEAK

Aurreko atalean finkatu diren **20 kalitate-irizpideek** zehazten dituzte, hain zuzen ere, adinekoentzako eguneko arreta-zerbitzuaren jardunbide egokien multzoa definitzen duten baldintzak. Atal honetan, aldiz, urrats bat gehiago egingo da, irizpide horiek **adierazle**¹⁵ kuantitatibo eta kualitatibotan islatuko baitira.

Alderdi eta azpialderdi bakoitzari dagozkion **kalitate-irizpideak adierazleen esparru orientagarrian** islatzen dira. Esparrua handitu edo doitu daiteke, eta lagungarria da identifikatzeko zer informazio-motak laburbil dezakeen hobekien kalitate-irizpideen aplikazioa zerbitzu bakoitzeari.

Proposatu den adierazleen esparruan, **egituraren, prozesuaren eta emaitzen** adierazle kuantitatiboak eta kualitatiboak konbinatzen dira. Halaber, **Gizarte Zerbitzuen Kalitatearen Europako Esparruko** gomendioak abiapuntutzat hartuta, adierazleek ikuspegi bikoitza dute. Alde batetik, zerbitzuak

erabiltzen dituztenen ikuspegitik adierazitako kalitate-estandarrei dagozkie, eta kalitate oneko zerbitzuetatik espero ditzaketan emaitzak eta esperientziak deskribatzen dituzte. Beste aldetik, zerbitzuak antolatu edo ematen dituztenen ikuspegitik, emaitzak erdiesteko behar diren konpromisoak eta aspirazioak adierazten dituzte estandar horiek. Zerbitzu-hornitzaile batek bere konpromisoak bete eta praktikan pertsonen aspirazioak asetzeko martxan jar ditzakeen prozesuak ere jasotzen dira (antolaketa-neurriak, jardunbideak eta mekanismoak).

Horren harira, proposatu den irizpide eta adierazleen sistemak **esparru operatiboago batekin konektatzen ditu Gizarte Zerbitzuen Kalitatearen Europako Esparruko printzipioak, narrazioaren eta aspirazioaren ildotik adierazita daude eta**. Hala, adinekoentzako eguneko arreta-zerbitzuan autoebaluaziorako, etengabeko hobekuntzarako eta jardunbidea orientatzeko tresna gisa erabiltzea errazago izatea da xedea.

15. Adierazle deritza ezaugarri jakin batekin (emaitzarena, prozesuarena, jarduerena, egiturarena...) zerikusia duen magnitude bati. Ondoz ondoko aldietan neurtzen da eta alderaketa egiten denez gero, ezaugarri hori aldizka ebalua daiteke, eta finkatutako helburuak erdietsi ote diren egiaztatu. Gizarte-zerbitzuen esparruan, adierazleak honela definitzen dira: "pertsonari emandako arreta eta laguntzaren zein emaitzen alderdi jakin batzuk kuantitatiboki adierazteko aukera ematen duten neurketa-tresnak; alderdi horiek zentroaren edo zerbitzuaren antolaketa- edo kudeaketa- lotuta daude, eta gida gisa balio dute delako ekintzaren kalitatea edo egokitasuna ebaluatzeko".



Esparru horrekin bat etorri, eredu definitutako irizpideak printzipio hauekin lerrotzen dira, besteak beste: **pertsona ardatz duen arreta, partaidetza, segurtasuna, integrazio komunitarioa eta zerbitzuen kudeaketa ona.**

Beheko taulan¹⁶, Gizarte Zerbitzuen Kalitatearen Europako Esparruko printzipioen eta eredu honetako irizpideen arteko baliokidetasuna ikusten da modu orientagarrian.

KALITATEAREN EUROPAKO ESPARRUKO PRINTZPIOAK	EGUNEKO ARRETA-ZERBITZUAREN EREDUKO IRIZPIDEAK
Pertsona ardatz duen arreta	4. irizpidea. Koherentzia xede prebentibo eta komunitarioarekin 5. irizpidea. Pertsonalizazioa eta pertsona ardatz duen arreta 6. irizpidea. Partaidetzazko metodologiak
Erabiltzaileen partaidetza eta ahalduntzea	6. irizpidea. Partaidetzazko metodologiak 14. irizpidea. Lotura komunitarioa eta harreman esanguratsuak 16. irizpidea. Eskubideak, etika eta tratu ona
Irisgarritasuna eta zerbitzuen gertutasuna	3. irizpidea. Malgutasuna antolaketan eta askotariko modalitateak 7. irizpidea. Espazio irisgarriak, seguruak eta egokituak 11. irizpidea. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuekin koordinatzea
Erabiltzaileen segurtasuna eta babesa	7. irizpidea. Espazio irisgarriak, seguruak eta egokituak 12. irizpidea. Jarraitutasuna eta trantsizio arinak 16. irizpidea. Eskubideak, etika eta tratu ona
Komunitatean integratzea eta ikuspegi erlazionala	14. irizpidea. Lotura komunitarioa eta harreman esanguratsuak 15. irizpidea. Tokiko baliabideak aprobetxatzea
Arretaren jarraitutasuna eta integrazioa	11. irizpidea. Oinarrizko gizarte-zerbitzuekin koordinatzea 12. irizpidea. Jarraitutasuna eta trantsizio arinak 13. irizpidea. Koordinazio soziosanitarioa
Zerbitzu ongi kudeatuak eta etengabeko hobekuntza	9. irizpidea. Diziplinarteko taldea eta gaitasun profesionalak 10. irizpidea. Barruko koordinazioa 18. irizpidea. Ebaluazio sistematikoa 19. irizpidea. Etengabeko hobekuntza 20. irizpidea. Berrikuntza eta ikaskuntza

Jarraian, zerbitzuaren kalitatea neurtzeko proposatu diren alderdi, azpialderdi, irizpide eta adierazleen zerrenda jaso da:

16. Jaso diren printzipioak Gizarte Zerbitzuen Kalitatearen Europako Esparruaren egokitzapen operatiboa dira. Esparruaren alderdi nagusiak txertatu dira (eskuragarritasunak, arrazoizkotasuna, emaitzetara bideratuta egotea eta gobernantza ona), zerbitzuaren ereduarekin bat etorrita eta bikoiztasunak saihestuta.



ALDERDIA: PRESTAZIOAK, FUNTZIONAMENDUA ETA METODOLOGIA		
AZPIALDERDIA	IRIZPIDEAK	ADIERAZLEAK
ZERBITZUAREN PRESTAZIOAK	1. irizpidea. Muineko prestazioak bermatuta: zerbitzuak laguntza eta jardura prebentiboen gutxieneko bateratua ziurtatzen du (kognitiboak, funtzionalak, emozionalak eta erlazionalak).	- Zerbitzuak bermatzen du zerbitzuaren kalitate-ereduan definitutako muineko prestazio guztiak eskuragarri daudela. - Zerbitzuaren programazioan, arlo kognitibo, funtzional, emozional eta erlazionaleko jarduerak daude. - Zerbitzuak prestazioen eskuliburua dauka, eta erabiltzaileek zein profesionalen taldeak horren berri daukate. - Zerbitzuaren muineko prestazioak jasotzen dituzten erabiltzaileen ehunekoa, erabiltzaile guztien aldean.
	2. irizpidea. Tokiko inguruneke premien ezagutzan oinarritutako prestazio gehigarriak¹⁷. Zerbitzuaren prestazio gehigarriak udalerriko eta/edo inguruko premia eta baliabideen azterketaren ondorioa dira. Hala, bikoiztasunak saihestu eta eskaintza osatzeko saioa egin behar da.	- Zerbitzuak premien azterketa aldian-aldian eguneratzen du, inguruneke baliabideen mapa eta erabiltzaileen profila aintzakotzat hartuta¹⁸. - Zerbitzuak aurretiko diagnostiko batetik abiatuta definitzen ditu prestazioak, eta esku-hartzeak eta artatzen diren profiletan hautemandako premiak lerrotatuta daudela bermatzen da. - Zerbitzuak ingurunean dauden baliabideekin koordinatzen du zenbait prestazio ematea. - Zerbitzuaren prestazio gehigarrietan parte hartzen duten erabiltzaileen ehunekoa, erabiltzaile guztien aldean.
ZERBITZUAREN FUNTZIONAMENDUAREN DINAMIKA ETA ARRETA-MODALITATEA	3. irizpidea. Malgutasuna antolaketan eta askotariko modalitateak: zerbitzuaren ordutegiak, jarduerak eta intentsitate-mailak askotariko premietara egokitzen dira, zurruna ez izateko.	- Zerbitzuak gutxienez astean hiru egun eta egunean lau ordu edo gehiago irekita egotea bermatzen du. - Zerbitzuak hainbat arreta- edo erabilera-modalitatea eskaintzen ditu, hainbat intentsitate-mailarekin. - Modalitate edo intentsitate-maila bakoitzean parte hartzen duten edo artatuak diren erabiltzaileen ehunekoa, erabiltzaile guztien aldean.
	4. irizpidea. Koherentzia xede prebentibo eta komunitarioarekin: zerbitzuko jarduerak helburu argia daukate, eta narriadura prebenitu, autonomia sustatu eta komunitateko bizitza indartu nahi dute.	- Zerbitzuak jardueren programa egituratua du, eta jardura horiek ildo prebentibo esplizitua eta helburu definitu eta ebaluagarriak dituzte. - Zerbitzuak jardura komunitarioak egiten ditu, adibidez, inguruneke ekimenetan parte hartzea edota komunitateari irekitako jarduerak antolatzea. - Zerbitzuaren barruan edo kanpoan harreman esanguratsuak dituzten erabiltzaileen ehunekoa, erabiltzaile guztien aldean. - Gutxienez erabiltzaileen % 75ek zerbitzuaren jardura komunitarioetan parte hartzen du.

17. Azterketa hori hainbat informazio-iturritan oinarritu daiteke: diagnostikoak, tokiko planak, gizarte-zerbitzuen datuak, beste sistema batzuetatik datorren informazioa (osasungintza, komunitatea, elkarrekin) edota talde profesionalen metatutako esperientzia. Azterketa horren maiztasuna eta formalizazio-maila alda daiteke zerbitzu bakoitzaren errealitatearen arabera.

18. Orientabide gisa, hiru eta lau urte artean behin eguneratzea gomendatzen da, zerbitzuen plangintza- eta lizitazio-zikloekin bat etorritik. Modu horretan, pleguak definitzeko eta zerbitzua detektatu diren premietara egokitzeko oinarria izan daiteke.



ALDERDIA: PRESTAZIOAK, FUNTZIONAMENDUA ETA METODOLOGIA

AZPIALDERDIA	IRIZPIDEAK	ADIERAZLEAK
ESKU-HARTZEAREN METODOLOGIA	5. irizpidea. Pertsonalizazioa eta pertsona ardatz duen arreta: zerbitzuan egiten den esku-hartzea erabiltzaile bakoitzaren biografia, lehentasun, erritmo eta gaitasunetara egokitzen da, haren ahotsa erabakietan barneratuta egoteko.	- Erabiltzaileen % 100ek Banakako Arreta Plana edo bizi-historia dokumentatua izaten du zerbitzura heldu eta sei hilabetera gehienez, eta esku hartzeko egokitzapen pertsonalizatuak egiten dira erabiltzaileekin adostuta; esate baterako, parte hartzeko erritmoak, behar diren laguntzak, komunikazio-moduak edota jarduerak egokitzea. - Erabiltzaileek jarduera jakin batzuetan parte hartzea edo ez parte hartzea erabakitzeko aukera ematen du zerbitzuak. Era berean, partaidetza-maila egokitu daiteke edo, hala badagokio, lehentasunen eta egoera pertsonalaren arabera behar diren laguntzak egokitu daitezke. - Zerbitzuak aldian-aldian berrikusi eta eguneratzen du jardueren programa. - Gutxienez erabiltzaileen % 75ek hautematen du parte hartzen duten jarduerak eta jasotzen dituen laguntzek bere premia, interes eta lehentasunei erantzuten dietela hein handian. - Banaka entzuteko espazioak eta tarteak daude zerbitzuan. - Zerbitzuak baimen informatuko tresna bat aplikatzen du erabiltzaileei buruzko erabaki garrantzitsuak hartzeko. - Zerbitzuak arriskuaren kudeaketa positiboko ikuspegiak aplikatzen ditu, erabiltzaileen egunerokoari buruzko erabakiak hartzeko orduan segurtasuna eta autonomia orekatze aldera.
	6. irizpidea. Partaidetzazko metodologiak: zerbitzuko jarduerak lagungarriak dira erabiltzaileak eta haien familiakoak inplikatzeko.	- Erabiltzaileek parte hartzeko espazioak edo kanalak daude zerbitzuan, funtzionamenduari lotutako erabakiak hartzeko asmoarekin; adibidez, jarduerak antolatzeko, programaziorako, bizikidetza-arauetarako edota egunerokoaren beste alderdi batzuetarako. - Zerbitzuak tresna eta dinamika egokituak aplikatzen ditu, erabiltzaile guztien partaidetza sustatzen dutenak, eta askotariko profilak eta gaitasunak aintzakotzat hartuta. - Gutxienez erabiltzaileen % 75ek hautematen du zerbitzuaren funtzionamenduari lotutako erabakiak hartzeko lanean parte hartu dezakeela. - Erabiltzaileek egindako jarduera-proposamenak programazioan txertatzen ditu zerbitzuak. - Gutxienez erabiltzaileen % 75ek zerbitzuaren jarduera komunitarioetan parte hartzen du. - Zerbitzuak komunikazio-kanal egonkorra ditu erabiltzaileekin eta familiakoekin. - Zerbitzuak aldian-aldian aztertzen du jardueretako partaidetza, besteak beste, erabiltzaileen sexua, adina eta beste ezaugarri garrantzitsu batzuk kontuan hartuta. - Zerbitzuak partaidetzazko ebaluazio-mekanismoak aplikatzen ditu, erabiltzaileek zerbitzuaren funtzionamenduari irizten diotena jakiteko (adibidez, inkestak, balorazio-taldeak, partaidetza-kontseiluak edo kontsultarako beste espazio batzuk).



ALDERDIA: EKIPIAMENDUA, TALDE TEKNIKOA ETA BARRUKO ANTOLAKETA

AZPIALDERDIA	IRIZPIDEAK	ADIERAZLEAK
KOKAPENA ETA EKIPIAMENDUA	7. irizpidea. Espazio irisgarriak, seguruak eta egokituak: zerbitzuaren ingurune fisikoak eta antolaketakoak irisgarritasun unibertsala, segurtasuna eta autonomiari zein bizikidetzari begirako diseinua bermatzen ditu.	- Zerbitzuak irisgarritasun fisiko, sentzorial eta kognitiborako baldintzak bermatzen ditu bere espazioetan. - Zerbitzuan seinale ulergarriak daude: tipografia egokiak, kontraste bisuala, piktogramak edo laguntzeko beste sistema batzuk. - Zerbitzuak instalazioen segurtasunaren ebaluazioa egiten du urtero, eta simulakroak ere egiten dira urtean behin, gutxienez. - Segurtasunari buruzko langileentzako prestakuntza-plana du zerbitzuak. - Oinarrizko hornidurak (energia, komunikazioak...) eteteari lotutako larrialdiak kudeatzeko protokoloak edo prozedurak ditu zerbitzuak. - Zerbitzuak datuak babesteko protokoloak ditu indarrean. - Zerbitzuko espazioak atseginak eta beroak dira, eta erabiltzaileen ongizatea eta bizikidetzaren sustatzeko moduan pertsonalizatuta daude. - Espazioen erabilera autonomia bultzatzeko neurriak aplikatzen ditu zerbitzuak, gehiegi babestea dakarten dinamika alboratuta.
	8. irizpidea. Ekipamendu egokia eta funtzionala: materialak eta baliabide teknikoak nahikoak dira, egoera onean daude, zerbitzuaren premietara egokitzen dira eta ingurumenari begira jasagarriak dira.	- Zerbitzuak ekipamenduaren inbentarioa eguneratuta dauka. - Ekipamendua martxan dago denboraren % 95ean gutxienez. - Zerbitzuak ekipamendua berritu edo ordeztu du aldizka, eta dokumentatuta geratzen da. - Zerbitzuak jardunbideak txertatzen ditu aldian-aldian, eguneroko kudeaketan ingurumen-jasagarritasunez aritzeko.
TALDE PROFESIONALA ETA BARRUKO ANTOLAKETA	9. irizpidea. Diziplinarreko taldea eta gaitasun profesionalak: zerbitzuko taldean profil egokiak daude, prestakuntza jarraitua dago eta diziplinarreko lana dokumentatzen da.	- Zerbitzuko profesionalen taldean, askotariko profilak daude, eta lanaren antolaketak diziplinarreko sinergiak aprobetxatzea sustatzen du. - Zerbitzuak urteko prestakuntza-plana daude talde profesionalarentzat. - Azken urtean prestakuntza jaso duten profesionalen ehunekoa, profesional guztien aldean. - Zerbitzuak profesionalak/erabiltzaileak ratioen erregistro dokumentatua dauka. - Talde profesionalaren lan-ongizaterako eta arrisku psikosozialak prebenitzeko neurriak aplikatzen ditu zerbitzuak.
	10. irizpidea. Barruko koordinazioa: aldizkako bilerak sistematizatuta daude, funtzioak modu argian banatuta daude, dokumentuak eguneratuta daude, eta abian dauden protokoloak, aktibo.	- Zerbitzuaren esku hartzeko protokoloak aldizka berrikusten dira eta bat datoz zerbitzuaren kalitate-ereduan definitutako printzipioekin, zeinek esku-hartze homogeneoa bermatzen duten, banakako ekimenen mende egon gabe. - Zerbitzuak gizarte-larrialdietan eta bat-bateko beste premia batzuen aurrean jarduteko protokoloak ditu. - Zerbitzuan, taldearen aldizkako koordinazio-bileran sistematizatuta daude, eta kasuen jarraipena egin eta zerbitzua planifikatu edo berrikusteko espazioak aurreikusita daude. Jarduera horien idatzizko erregistroa eratzen da. - Zerbitzuak organigrama argia dauka, funtzio, rol eta erantzukizunen banaketa definituarekin. - Esku-hartzea orientatzen duten balio eta printzipioen adierazpen esplizitua du zerbitzuak, eta erabiltzaileek zein profesionalen taldeak ezagutzen dute.



ALDERDIA: KANPOKO ANTOLAKETA, ARRETAREN JARRAITUTASUNA ETA LOTURA KOMUNITARIOA

AZPIALDERDIA	IRIZPIDEAK	ADIERAZLEAK
ARRETAREN JARRAITUTASUNA ETA KOORDINAZIOA GZESREN BARRUAN	11. irizpidea. Oinarrizko gizarte-zerbitzuekin koordinatzea, hala badagokio¹⁹: zerbitzuak ziurtatzen du informazioa aldzika trukatzeko dela, ibilbidea koherentea dela eta baliabidea egokia al den berrikusten dela.	- Urtean gutxienez bilerak formal bat izaten du zerbitzuak Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako erreferentziako profesionalarekin. - Zerbitzuak Oinarrizko Gizarte Zerbitzuekin koordinatzeko protokoloa du. - Koordinazio-protokoloan finkatutakoari jarraituz, zerbitzuak aldian behingo txostenak bidaltzen dizkie Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei.
	12. irizpidea. Jarraitutasuna eta trantsizio arinak: zerbitzuak arreta ez haustea errazten du, erabiltzaileak zerbitzu batetik bestera igaro daitezen informazioa galdu gabe.	- Zerbitzuak protokoloan jasotako berrikuspenak egiten ditu erabiltzaileen egoera aldatzen denean; esate baterako, ospitalean alta ematean edo aldaketa funtzionalak gertatzean. - Zerbitzuak lehen harrerarako protokoloa dauka, erabiltzaileak zentzura iristen direnerako. - Zerbitzu batetik bestera igaro eta bidelaguntza emateko protokoloak ditu zerbitzuak, erabiltzaileen arreta-ibilbidea jarraitua izatea errazten dutenak. - Zerbitzuak tresna digital partekatutako edo interoperabilitatea du (intranet edo estranet kasurako); horiek zerbitzuaren administrazio arduradunaren eta entitate hornitzailearen arteko informazio-trukea ahalbidetzen dute, hala badagokio, baita esku-hartzea koordinatzen den gainerako erakundeekin ere.
BESTE SISTEMA BATZUEKIN KOORDINATzea	13. irizpidea. Koordinazio soziosanitarioa Zerbitzuak osasun-sistemako eragileekin egituratuta ditu bideratzeak, trukeak eta kasu konplexuen baterako jarraipena.	- Osasun-sistemara bideratu eta horrekin koordinatzeko mekanismoak edo jarraibideak ditu zerbitzuak. - Zerbitzuak osasun-sistemarekin koordinatzeko espazioak ditu kasu konplexuen jarraipena egiteko, baita erabiltzaileen arreta-ibilbidean zehar batera jardutea dakarten egoeren jarraipena egiteko ere.
INTEGRAZIO KOMUNITARIOA	14. irizpidea. Lotura komunitarioa eta harreman adierazgarriak: zerbitzua auzoko bizitzan integratuta dago, inguruneari irekita dauden jarduerak ditu eta eragile komunitarioek parte hartzen dute.	- Zerbitzuak jarduerak komunitarioak egiten ditu ingurune entitate edo baliabideekin elkarlanean. - Azken urtean ingurune komunitarioko entitate edo baliabideekin elkarlanean egin diren jardueren kopurua.
	15. irizpidea. Tokiko baliabideak aprobetxatzea: zerbitzua elkarlanean aritzen da udalerriko eragileekin (ile-apaindegiak, podologoak, garraioa, saltokiak, ikastetxeak...), jarduerak eta esku-hartzeen eskaintza aberasteko.	- Elkarlana bideratu litekeen ingurune komunitarioko baliabide eta entitateen mapa egina du zerbitzuak, eta aldian-aldian eguneratzen du. - Azken urtean, zerbitzuak elkarlaneko harremanak izan dituen ingurune komunitarioko entitate edo baliabideen kopurua, jarduerak egin edo laguntza osagarriak emateko xedearekin. - Baterako jarduerak edo ekimenen antolaketan elkarlanean aritzen den ingurune erakunde eta eragileen kopurua.

19. Hartu kontuan ezen, zenbait kasutan, zerbitzua lehen arretako gizarte-zerbitzuen barruan egon daitekeela.



ALDERDIA: ESKUBIDEAK, EBALUAZIOA ETA ETENGABEKO HOBEKUNTZA		
AZPIALDERDIA	IRIZPIDEAK	ADIERAZLEAK
ESKUBIDEAK	16. irizpidea. Eskubideak, etika eta tratu ona: zerbitzuak erabiltzaileen duintasuna, intimitatea eta segurtasuna babesten ditu tratu onaren gaineko protokoloen bidez eta esku-hartzearen gaineko ikuspegi etikoa baliatuz.	- Zerbitzuak tratu ona sustatzeko eta tratu txarrak edo tratu desegokia dagoen egoerak detektatu eta horiei heltzeko mekanismoak aplikatzen ditu. - Zerbitzuak gorabeheren edo alerta-seinaleen berri modu seguruan emateko antolaketa-kultura prebentiboa sustatzen du nola erabiltzaileentzat hala profesionalentzat. - Erabiltzaile guztiei beren eskubideei buruzko informazioa ematen zaie. - Zerbitzuan gogoeta etikorako espazioak daude, dilemak edo erabaki labainak aztertzeko.
	17. irizpidea. Kexak eta iradokizunak: zerbitzuak kexak edo iradokizunak kudeatzeko mekanismo gardenak eta irisgarriak ditu.	- Zerbitzuak kexa eta iradokizunetarako mekanismo bat dauka erabiltzaile eta familiakoentzat. - Kexa eta iradokizunen % 100i 30 eguneko epean edo lehenago erantzuten zaie.
EBALUAZIOA ETA ETENGABEKO HOBEKUNTZA	18. irizpidea. Ebaluazio sistematikoa: zerbitzuak funtzionamenduari eta emaitzei buruzko informazioa bildu, aztertu eta erabiltzen du modu sistematikoan, kalitatea bermatu, erabakiak orientatu eta doikuntzak egiteko.	- Zerbitzuak urteko ebaluazio-plana du erabakiak orientatzeko eta esku-hartze planifikatuak doitzeko, eta planean zerbitzuaren funtzionamenduari eta esku-hartzearen emaitzei buruzko informazioa ematen da. - Zerbitzuak erabiltzaileen, familiakoen eta profesionalen iritzia ebaluazio-prozesuan txertatzen du. - Zerbitzuak urtero hedatzen ditu zerbitzuaren funtzionamenduari eta esku-hartzearen emaitzei buruzko ebaluazioaren emaitzak. - Zerbitzuak urteko hobekuntza-plana du, ebaluazioaren emaitzei lotuta. - Urtean inplementatu diren hobekuntza-ekintzen kopurua.
	19. irizpidea. Erabiltzaileen eta familien gogobetetasuna: zerbitzuak aldian-aldian ebaluatzen du erabiltzaile eta familien gogobetetasuna, eta hobetzeko baliatzen ditu emaitzak.	- Zerbitzuak tresna kuantitatibo eta kualitatiboak ditu erabiltzaileen gogobetetasuna baloratzeko eta hobetzeko proposamenak biltzeko, erabiltzaileen profiletara egokituta. - Zerbitzuak gogobetetasunari buruzko kontsultak edo inkestak egiten ditu aldizka. - Gutxienez erabiltzaileen % 75ek gogobetetasun-maila global positiboa adierazi du. - Gutxienez familiakoen % 75ek gogobetetasun-maila global positiboa adierazi du.
	20. irizpidea. Esku-hartzeen inpaktuak: zerbitzuak neurtzen du nolako inpaktu prebentiboa eragiten duen erabiltzaileen bizitzan. Hartara, erabiltzaileen bilakaera funtzionala, emozionala, kognitiboa eta erlazionala aztertzen ditu.	- Zerbitzuaren ebaluazioan, epe ertain eta luzerako inpaktu-adierazleak jasotzen dira, eta behar den informazio sistematikoa biltzea aurreikusita dago. - Ebaluazio-arloetako bakoitzean (funtzionala, emozionala, kognitiboa edo erlazionala) mantentzen diren edo hobera egin duten erabiltzaileen ehunekoa.





7. ERANSKINA

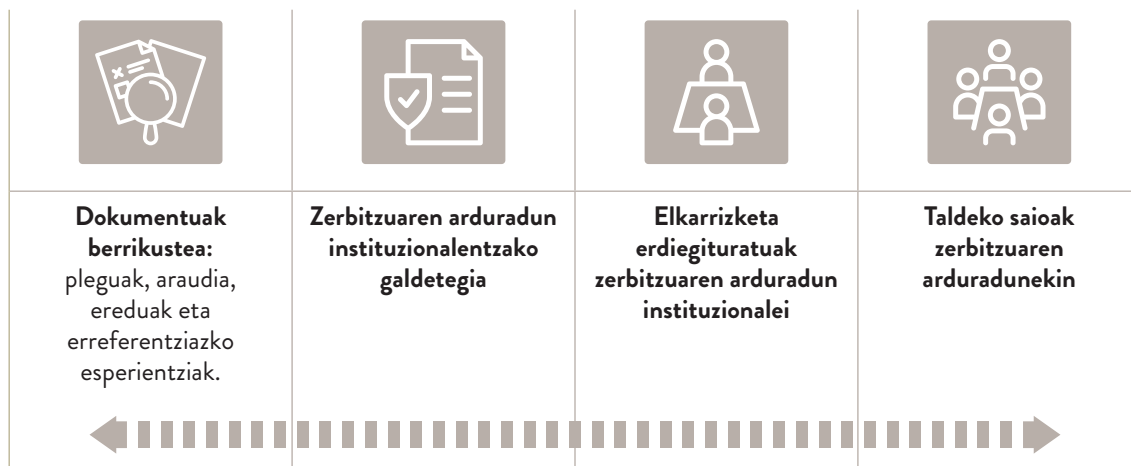
7.1. PROZESU METODOLOGIKOA

Esparru erkide orientagarri hau **gogoeta egin eta batera sortzeko partaidetza-prozesu** baten bidez eratu da. Prozesu horretan, balioa ematen zaio EAEko adinekoentzako eguneko arreta-zerbitzuaren garapenean metatutako **esperientzia praktikoaren ondoriozko ezagutzari**.

Eraikuntza kolektiboko prozesu horrek hainbat pertsonaren begirada txertatu du, zerbitzua

martxan jarri, kudeatu eta garapen tekniko bideratzeko lanean ibilbidea egin duten heinean. Funtsean, hainbat lurraldetako errealitateen esparruan duten esperientziarengatik hautatu dira, askotariko ikuspegi osagarriak biltzeko helburuz.

Horretarako, hainbat estrategia metodologiko baliatu dira esploratzeko, informazioa biltzeko, zalan-tzak kontrastatzeko eta irizpideak bateratzeko:





7.2 PROZESUKO PARTAIDEAK

Prozesuaren laguntza teknikoa:
EDE Fundazioa eta Fundación Eguía-Careaga-SIIS.

Lan-prozesuan parte hartzen duten pertsonak, erakundeak eta entitateak:

Mirian Arenaza
(Gasteizko Udala)

Irene Marchena
(Gasteizko Udala)

Almundena Esteberena
(Donostiako Udala)

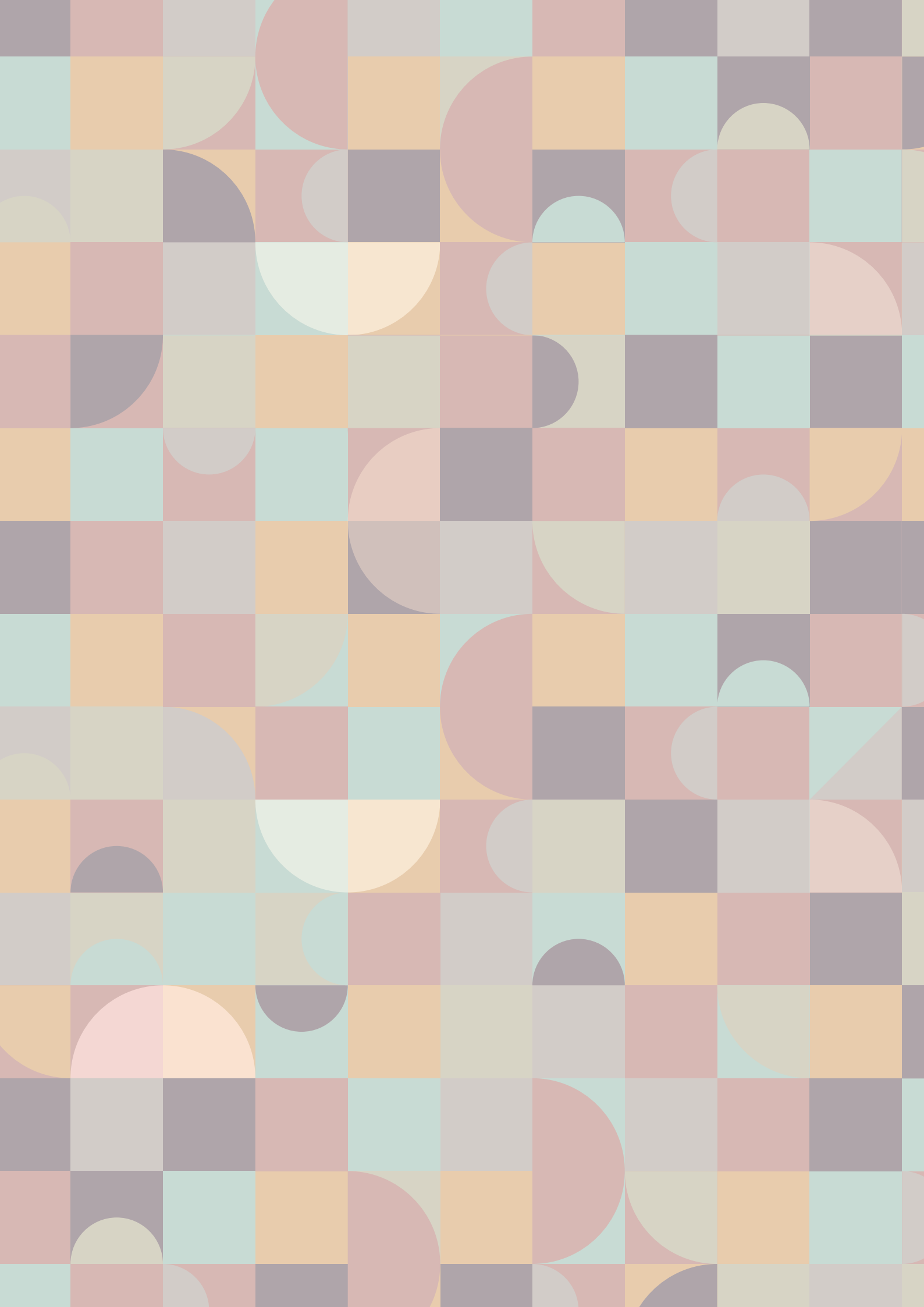
Itziar Azpeitia
(Bilboko Udala)

Iratxe Elorza
(Arabako GOF)

Ana Belén Villa
(Portugaleteko Udala)

Virginia Francisco
(Portugaleteko Udala)

Karmele Acedo
(SSI taldea)



#EUSKADIBERRIA

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

ONGIZATE, GAZTERIA ETA
ERRONKA DEMOGRAFIKOAREN SAILA

DEPARTAMENTO DE BIENESTAR,
JUVENTUD Y RETO DEMOGRÁFICO