

Jardun onaren gidaliburua

Adinekoen egoitzak



Bizkaiko Foru Aldundia
Diputación Foral de Bizkaia



1. Sarrera	5
1.1. Arauei dagokien alderdia	5
1.2. Alderdi etikoak	6
1.3. Alderdi teknikoak	6
2. Egoitza	9
3. Aurretiko sartzea. Sartzea eta egokitzapena	11
3.1. Aurretiko sartzea	11
3.2. Sartzea	12
3.3. Egokitzapena	13
4. Osoko laguntza iraunkorra	15
4.1. Laguntza biosanitarioa	15
4.1.1. Ostatua	15
4.1.2. Elikadura eta hidratazioa	17
4.1.3. Higiene eta zaintza pertsonalak	18
4.1.4. Osasun laguntza	20
4.2. Laguntza psikosoziala	22
4.2.1. Laguntza psikologikoa	22
4.2.2. Gizarte esku-hartzea	23
4.2.3. Gizarte- eta kultura-sustapena	23
4.2.4. Familia esku-hartzea	24
4.2.5. Espiritualtasuna	25
5. Amaiera: Heriotza	27
Arautegia	29
Bibliografia	31
I. Eranskina. Gizarte zerbitzuen esku-hartze printzipioak	33
II. Eranskina. Erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak	35
III. Eranskina. Gizarte zerbitzuetako profesionalen eskubideak eta betebeharrak	39



1. Sarrera

Eskuliburu honek edukia garatzeko oinarritzotzat jotzen diren hiru alderdi jorratzen ditu: araei dagokien alderdia, alderdi etikoa eta, azkenik, alderdi teknikoa.

1.1. Arauei dagokien alderdia

Arauz agintzen da eta, ondorioz, nahitaez bete behar da adinekoei foru zerbitzu publikoa ematen dieten Bizkaiko Lurralde Historikoko besteren laguntza behar duten egoitzetako langileek egoiliarrei arreta egokia emateko jardun onen eskuliburua eduki behar izatea; izan ere, horrelaxe agintzen da ondoko arauetan:

- Eusko Jaurlaritzaren egoitzazko gizarte zerbitzuei buruzko martxoaren 10eko 41/1998 Dekretuko 10. zehaztapen teknikoa.
- Eusko Jaurlaritzaren apirilaren 6ko 64/2004 Dekretuko 24. artikulua. Dekretu honen bidez, hain zuzen, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubideen eta betebeharren agiria eta iradokizun eta kexen araubidea onetsi dira.
- Bizkaiko Foru Aldundiaren abenduaren 16ko 11/2005 Foru Arauko 19. artikulua; arau honen bidez, besteren laguntza behar duten adinekoen egoitzen foru zerbitzu publikoa araupezu da.

Hori guztia kontuan hartuta, Bizkaiko Lurralde Historikoko foru administrazio eskudunak nahitaez eman behar dio egoitzen foru zerbitzuari jardun onen gaineko eskuliburu bat, alderdi etiko eta tekniko guztiak aintzat hartuta egokienetzat jotzen dena; baina horrez gain, etengabe zaindu behar du eskuliburuaren

edukia bat datorrela arestian aipatutako xedapeneekin eta gai horren gaineko lege-multzoz bereziarekin. Hain zuzen, lege berezi horien artean Euskal Autonomia Erkidegoan garrantzitsuena Gizarte Zerbitzuei buruzko urriaren 18ko 5/1996 Legea da, honakoak arautzen baititu:

- a) Adinekoentzako egoitzazko gizarte zerbitzuen jarduna arautuko duten printzipio orokorrak: berdintasuna eta unibertsaltasuna, erantzukizun publikoa, erabiltzaileen ardurak banatzea, elebitasuna, kultur aniztasuna, gizarte kohesioa eta elkartasuna, herri administrazioen arteko koordinazioa eta lankidetzak, sozializazioa, prebentzioa, plangintza, deszentralizazioa, normalizazioa, autonomia, parte hartzea, integrazioa, osotasuna, profesionalizazioa eta arreta pertsonalizatua (ikus i. eranskina).
- b) Egoitzazko foru zerbitzua erabiltzen duten pertsonen eskubideak eta betebeharrak: eskubideei dagokienez, duintasunerako eskubidea, pribatutasun, isilpekotasan eta autonomiarako eskubidea, informazioa eskura izateko eskubidea, beharizanen ebaluaziorako eta banakako laguntza planerako eskubidea, zerbitzua kalitatezkoa izateko eskubidea, parte-hartzerako eskubidea eta bere eskubide guztiak ezagutu eta defendatzeko eskubidea. Betebeharrei dagokienez, egoiliarren beharizanak egoki ebaluatzeko beharrezkoa den informazioa eman behar dute, barne araubideko eta bizikidetzarako arauak bete behar dituzte, zentroan dauden gaineko erabiltzaileak eta langileak errespetatu behar dituzte, instalazioak errespetatu behar

dituzte, egoitzazko zerbitzuaren ondoriozko esku-hartzeetarako ezartzen diren datak errespetatu behar dituzte eta kontraprestazio gisa ezarritako prezio publikoa ordaindu behar dute (ikusi II. eranskina).

- c) Gizarte zerbitzuak ematen dituzten profesionalek ere badituzte eskubideak eta betebeharrak. Eskubideei dagokienez: duintasunerako eskubidea, lan eskubideak, prestakuntza eta parte hartzerako eskubidea eta kalitatezko zerbitzua emateko beharrezkoak diren bitartekoak edukitzeko eskubidea. Betebeharrei dagokienez: lanaren edo funtzio publikoaren arloan ezarritakoak, jakinarazteko betebeharrak, zentroko arautegia eta bizikidetzarako arauak betetzea, instalazioak errespetatzea, esku-hartzeetako datak eta ordutegiak errespetatzea, irregulartasunen berri ematea eta, batez ere, pertsonak errespetatzea (ikusi III. eranskina).
- d) Amaitzeko, arautegiak ez ditu soilik kontuan hartzen arestian aipatutakoak, egoitzazko foru zerbitzua ematen duten zentroek bete behar dituzten gutxieneko baldintza material eta funtzionalei buruzko beste alderdi batzuk ere jasotzen baititu. Izan ere, zentroek ezinbestean bete behar dituzte baldintza horiek administrazioak funtzionamendurako baimena eman diezaien eta, baimen hori lortu ostean, aldizka ikuskapena egin diezaien denbora igaro arren baldintzak mantendu direla bermatu ahal izateko. Arautegiak, bestalde, kontuan hartzen ditu homologazioari buruzko irizpideak eta beste alderdi batzuk, horren indarraldiari eta galerari buruzkoak, eta zentroak gizarte zerbitzuetan erregistratu behar diren ondoriozko gainerakoak.

Jardun onerako eskuliburu batek ezin du alde batera utzi antolamendu juridikoak ezarritakoa, ezta egoitzetan arreta emateko alderdi etiko eta teknikoekin duen erlazio argia ere; horrenbestez, ez da beharrezkoa zehatz azaltzea zein diren arauak dagozkien alderdiak edo zein horien araupeketak juridiko zehatza (arauen eranskina), funtsean nahikoa delako gainerako alderdiak, etikoak eta teknikoak, modu egokian edo "onean" erabiltzea –eskuliburuan zabalago azaltzen direnak– eta azken finean lortu nahi dugun eta ezinbestekotzat jotzen dugun jardun onerako "sine qua non" baldintza delako.

1.2. Alderdi etikoak

Gizarte zerbitzuak emateko alderdi etikoei dagokienez, lehen hausnarketa batean ikusi da **pertsonaren duintasuna errespetatzea** dela printzipio etiko garrantzitsuena aipatu ditugun jardunen eremuan jardun ona lortu nahi bada.

Gizakiak duintasuna dauka eta ez prezio jakin bat; beraz, gizaki guztiak hartu behar dira adetasun eta errespetu berarekin.

Alabaina, gizarte zerbitzuak ematean badaude gutxieneko beste betebeharrak etiko batzuk ere, besteak beste: profesionalen eta zainzaileen arreta kualifikatua (kalterik ez egitearen printzipioa) eta erakunde eta gizartearen arreta egokia (justizia printzipioa).

Bestalde, gehieneko betebeharrak etikoen artean sartzen dira pertsona bakoitza eta horren bizi proiektua errespetuz tratatzea, eta pertsonen eskubideak arduraz babestea.

Gehienekoen atal honetan sortzen dira zerbitzua kalitatez emateko kontzeptua, erabiltzaileen bizi-kalitatea dagoenean utzi edo hobetzen denean eta pertsona horren beharrezkoak eta itxaropenak betetzen direla bermatzen denean.

Jardun honen eskuliburua aplikatzen bada eta gutxieneko eta gehieneko betebeharrak etikoak lortzeko helburuak betetzen badira, kalitatezko laguntza zerbitzuak ematea lortu ahal izango da, betiere erabiltzaileen beharrezkoak eta itxaropenak beteko direla bermatze aldera.

1.3. Alderdi teknikoak

Bizkaiko Foru Aldundiko besteren laguntza behar duten adinekoentzako egoitzen zerbitzu publikoan dabilzan profesionalen zereginak ondo garatzeko jardura eta jarduketa egokiak ezarri behar dira, eta horixe da, hain zuzen ere, jardun onen eskuliburua sortzeko justifikazio teknikoa. Eskuliburuak pertsonen arteko harremanetan jarraibide horiek ezarri nahi ditu.

Baina gizarte zerbitzuetan lan egiten duten pertsonen eskuliburuan jasotakoak gainera ezinbestean jakin behar dute zein den arlo horretan indarrean dauden arauen edukia eta, bereziki, lanean ematen dituzten zerbitzuen eta lan egiten duten gizarte zerbitzuetako zentroen antolaketa eta funtzionamendua arautzeko arauen edukia.

Eskuliburu honen xedea erabilera praktikorako gida izatea da, eta hurbil egon nahi du adineko pertsonen egoitzetan lan egiten duten profesionalen-

gandik. Hausnarketarako oinarrizko bitartekoa izan nahi du, egokitzapenerako ikuspegi irekiarekin, baina beti aintzat hartuta zein diren egoitzazko zerbitzu publikoaren barruko egoitzen antolaketa eta egitura mailako ezaugarriak.

Eskuliburuari eman nahi izan zaion ikuspegiari buruzko orientaziotzat, hona hemen aukeratu den definizioa:

"Egoitzako profesionalen funtzioak, erabiltzaileekiko, horien laguntzaileekiko eta gainerako langileekiko harremanetan dituztenak, ondo betetzeko egokienak diren jarraibideei buruzko orientazioa ematen duen gidaliburua da".

Eskuliburuan metodologia eta egitura bera erabili da atal guztietarako, eta, batik bat, honako osagai hauek nabarmentzen dira:

- Definizioa eta edukia.
- Lortu nahi diren helburuak.
- Profesionalen jarduketarako jarraibideak, egoitzako laguntza programen protokoloetan jasotako jarduketan arabera.

Halaber, eskuliburua errazago erabili ahal izateko eta irakurleentzat praktikoagoa eta ulergarriagoa izateko, edukia jorratzen hasi baino lehen indarreko arautegitik ateratako kontzeptu eta hitz batzuk azaldu behar dira:

Praktika edo **teknika aplikatua**, antolatutako eta protokolo baten barruan sartutako ezagutza eta esperientzia da. Hortaz, praktika, zera da: prestakuntzari esker lortutako ezagutza zientifikoaren (langileak aukeratzea eta etengabeko prestakuntza) eta esperientziaren bidez teknika erabili edo aplikatzea.

Jardun ona, aldiz, honela defini daiteke: teknika eta profesional gisa duen ezagutza modu egituratuan erabiltzea (sistematizatuta eta protokolo baten barruan), erabiltzaileak edo zerbitzua jasoko duen pertsonak dituen printzipioak eta eskubideak kontuan hartuta, gero Zerbitzuen Gutunean jasotzen diren esku-hartzeko programak garatzeko.

Jardun ona lortzeko objektuen gainean teknika ona aplikatu behar da. Baina kasu horretan pertsonekin ari garenean hirugarren faktore bat agertzen da, horren pertzepzioak nahiz eskubideak eta jardun ona oinarritzen duten printzipioak aintzat hartuta. Giza faktore honek nabarmen baldintzatzen du jardun ona lortu ahal izatea.

Teknikaren praktika edo aplikazioa **protokoloetan** sistematizatu behar da.

Eskuliburua idatzizko agiria da eta bertan profesionalak jarduteko prozedurak jasotzen dira.

Jardun onerako eskuliburu baten **helburuak** hauek izan behar dira:

- Arreta ematen duten profesionalen ekintza orientatzea.
- Langileen jarduteko prozedurak normalizatzea, jarrera ezegokirik, bat-batekotasunik eta segurtasun ezari loturiko sentimendurik ez egoteko, horiek eragin txarra baitute bai langileengan bai erabiltzaileengan.
- Itun edo adostasun inplizituak biltzea eguneroko jardunari dagokionez.
- Benetan egin daitezkeen praktikak gomenatzea.



2. Egoitza

Menpekotasuna duten adinekoentzako egoitza laguntzaren bat behar duten pertsonak modu iraunkorrean edo aldi baterako bizi diren lekua da. Egoitza erabiltzaileen etxe berria da.

Menpekotasuna duten pertsonen eguneroko bizitzako jardueretarako (EBJ) laguntza emateko toki izateaz gain, bizitzeko lekua ere bada, eta bertan pertsonaren banakako eskubide guztiak errespetatu, gizabanakoaren gaitasunak zein trebetasunak sustatu eta eguneroko bizitza integrazioan, partaidetzan eta ate irekiko politikan oinarritzen da.

Egoitzan lehentasuna ematen zaio giza jarduerari eta horrek pertsonengan duen eraginari: erabiltzaileak, langileak eta familia.

Pertsona bizitzeko tokitzat, Esku-hartze Plan Orokorra eta laguntzako programek nahiz protokoloek erraztu egin behar dute egoiliarren bizi-proiektua.

Bizi-proiektu horrek garapen eta hazkunde pertsonala eragiten du, eta egoitzako programen eta jardueren ardatz nagusia izan behar da.

Gizarte baliabideen sistemako laguntza-zentrotzat, arauzko ezaugarri eta baldintza batzuk bete behar ditu, alderdi arkitektonikoei eta ekipamenduei dagokienez; hala eta guztiz ere, bere helburua lortzeko "giro" egokia izan behar du. Giro hori, izan ere, gizakia inguratzen duten eta horren garapenean nahiz jokabidean eragina duten inguruabar guztiek osatzen dute.

Egoitzan giro ona lortzeko, arauak egoitzan une jakinean bizi diren pertsonen etengabe eta modu malguan egokitu behar zaizkie.

Pertsonalizatze maila, autonomia eta hautatzeko aukera, erabiltzaileen bizimodua apurtzearen edo aldatzearen ondorioen murriztapena, pertsonen arteko harremanen pilaketa eta bizikidetzaren aniztasuna funtsezko elementuak dira, eta pertsonaren tratua duintasunean eta intimitatearen errespetuan euskarritu behar dira.

Osoko laguntzarako, beharrezkoa da gizakia bere osotasunean hartzea eta ez zatika, eta menpekotasuna duten adinekoen beharrezkoak ere osotasunean hartu behar dira. Horien arazoak alderdi guztietatik jorratzeko, ez da nahikoa lanbide espezialitateak ugartzea, eta beharrezkoak dira lanbide arteko bilgune partekatua duten taldeak. Filosofia eta printzipio etiko berberak edukitzea ezinbestekoa da laguntzaren kalitatea hobetzeko.

Protagonistak erabiltzaileak eta horien familiak dira; horiek, talde profesionalak baterako erantzukizunarekin, adostasunez berenganatu behar dituzte zaintzak, esku hartzen duten guztien nahi eta printzipio etiko guztiak zorrotz beteta.

Egoitzak laguntzaren kalitatearen hobekuntza iraunkorraren aldeko apustua egin behar du; horrenbestez, eginkizuna, ikuspegia eta balioak honako hau bermatuz garatzen direla seguratu behar duen ereduaren bat eduki behar da: arauak betetzea, eskubideak nahiz betebeharrak zaintzea, beharrezkoak pertsonalen arabera osoko laguntza ematea eta esku hartzen duten guztien poztasuna bilatzea (erabiltzaileak, familiak, profesionalak eta gizarte osoa).



3. Aurretiko sartzea. Sartzea eta egokitzena

3.1. Aurretiko sartzea

Egoitza erabiltzailearen etxea izan behar da eta horrek dakartzan laguntza, segurtasun, harreman, pertenezia eta intimitate funtzioak izango ditu; aldi berean, ahalik eta ongizate eta bizi kalitate handiena bermatu behar ditu. Helburu orokor hori betetzeko, erabiltzaileak barneratu eta integratu egin behar du egoitzako bizimodua, eta hori, neurri handian, egoitzako langileen eta erabiltzaile berrien arteko harremanen hasierako pausoak emateko moduaren arabera izango da.

Aurretiko sartzeak ezaugarri nagusi bat dauka erabiltzailearentzat; hain zuzen ere, egoitzan sartze-ko erabakia hartzeko edo berresteko unea. Beraz, laguntza guztia eman beharko zaio, horretarako behar duen informazio guztia eskainiz.

Hori dela eta, laguntza berezia jarri behar zaie lehenengo une horietan egiten dituzten jarduketari. Horretarako, ezaugarrien eta helburuen arabera bereizketak egin behar da, eta gainera, elkarren artean programatu eta koordinatu behar dira.

Konpromiso hori lortzeko, egoitzaren jarduketa pertsona erabiltzailea bertan sartu orduko garatu behar da. Fase honetan hiru helburu nagusi daude:

- A.-** Alderdien arteko (persona erabiltzailea, familiakoak eta egoitza) ezagupena ahalbidetzea.
- B.-** Erabakiak hartzeko erraztasunak ematea, sartzea modu traumatikoan ez bizitzeko eta eragin emozional txikiagoa izateko.
- C.-** Sartze-ko egunaren planifikazioa ahalbidetzea, egun hori heldu baino lehen.

Ezinezbestekoa da aurretiko faseko jarduketak modu kronologikoan biltzen dituen protokoloa izatea;

bertan, halaber, jarduketa horiek egiteko modua eta betetzearen nahiz eraginkortasunaren adierazleak ere jasoko dira, kalitateko laguntza bermatzeko.

Aurretiko sartzearen faseko jarduketak, Gizarte Ekintza Saileko Adineko Pertsonen Zerbitzuak egoitzari ebazpena jakinarazten dionetik aurrera, honako hauek dira:

- A) Egoitzaren eta sartuko den pertsonaren arteko lehen harremanak.*
- B) Aurrez aurreko harremanak, hitzordua ezarrita, erabiltzailearen etxean edota egoitzan bertan.*
- C) Sartzearen planifikazioa.*

Helburuak, neurri handian, jarduketa bakoitza betearazteko moduaren arabera izango dira, eta egoitzako profesionalen jarduketarako jarraibideak bertan oinarritzen dira; jarraibideok ondoren adierazita daude.

Aurretiko sartzerako jarraibideak
• Aldi jakina behar da aurretiko sartzeko jarduketak gauzatzeko. Egun gehiago (araudiak baimendutako gehieneko epeko sartzeak) edo gutxiago (premiazko sartzeak edo betearazteko epe laburragoa dutenak) edukitzearen arabera, erraztu edo zaildu egiten da adierazitako helburuen lorpena.
• Egoitzako langileen eta erabiltzaileen arteko lehenengo harremanaren ostean, erabiltzailearen etxean edota egoitzan bertan izan beharreko harremana dator.
• Erabiltzailearen etxeko harreman pertsonalaren bidez, horren inguru fisikoa eta bizikidetzakoa ezagutzen da.
• Lehenengo harreman hori egoitzan izanez gero, erabiltzaileak bere etxe berria ezagutzeko aukera izango du.

Aurretiko sartzeko jarraibideak
<ul style="list-style-type: none"> • Bi egoeretan ere, helburua bi alderdiek elkar ezagutzea da, eta beharrezkoa da informazioa lortzea familia-harremanei (hurbileko familiakoren baten laguntza komeni da), hasierako laguntza beharrianei, bizimoduari, okupazioei, zaletasunei nahiz lehentasunei eta abarrei buruz.
<ul style="list-style-type: none"> • Kontuan hartu behar dira erabiltzaileen komunikazio eta ulermen aukerak, geure jarduketara aukera horietara egokitu ahal izateko.
<ul style="list-style-type: none"> • Informazioa eskuragarria, ahozkoa edo idatzizkoa, egokia, zehatza, ulergarria eta erabiltzaileen beharriantara egokitua izango da.
<ul style="list-style-type: none"> • Erabiltzaileak eta familiakoek ematen duten informazioa kontu handiz erabiliko da, bermatu egin behar baitira pribatutasun eta konfidentzialtasun eskubideak.
<ul style="list-style-type: none"> • Erabiltzailearen eta beraren senitartekoen itxaropenak ezagutu eta egoitzaren aukerei egokitzen zaizkiela egiaztatu behar da.
<ul style="list-style-type: none"> • Informazio idatzia eta ahozkoa eman behar da egoitzari, araudiari eta funtzionamendu arauari buruz, eta, batik bat, horren inguruan sortzen diren zalantza eta galdera guztiei erantzuna eman behar zaie.
<ul style="list-style-type: none"> • Erabiltzaileak beharrezko informazio guztia eskuratzeko eskubidea dauka, egoitzako zerbitzuak eta zerbitzu-emateak modu ahalik eta egokienean erabiltzeko.
<ul style="list-style-type: none"> • Erabiltzaileari egoitzan sartzeko egunerako prestatu beharrezko gauzak komentatu behar zaizkio, eta egun hori ondo antolatu behar da, dokumentazioari, arropari edo egoitzara eraman behar den gauza pertsonalen bati dagokienez.
<ul style="list-style-type: none"> • Egoitzan sartzeko eguna eta ordua finkatzeko orduan, komenigarria da sartze hori nola egingo den, harrera nork egingo dion eta etxe berriko lehenengo eguna nola garatuko den azaltzea.

3.2. Sartzea

Bere garaian harturiko erabakia egoitzan sartzeko egunean gauzatzen da. Sentimendu nahasiz beteriko eguna da; izan ere, alde batetik, gertatzen den banantzea edo apurtzea "galeratztat" edo "aldaketatztat" barneratzen da, eta bestetik, beharriantzat bizitzen da, erabiltzaileak sentitzen baitu bere bizitzan pauso hori eman behar duela.

Erabiltzailea egoitzara iristeko egunean gauzatzen eta garatzen diren jarduketan multzoak osatzen du sartzea. Garrantzi handia dauka bertan parte hartzen duten pertsona guztientzat, eta kontuan hartu beharrezko baldintza batzuk daude:

- Aurretiko sartzean emandako informazioaren bidez egindako aurretiazko prestakuntza.
- Horren planifikazio informatua.
- Erabiltzailearen eta familiaren adostasun eta onarpen maila.
- Osasun eta menpekotasun egoera.
- Familiakoen presentzia, inplikazioa eta laguntza.
- Errealitatea hautemateko gaitasuna.

Egoitzan sartzeko egunaren ezaugarri nagusia erabiltzailearen egoitza eta horren ondoriozko bizikidetzeta nahiz harreman inguruabar guztiak aldatzea da.

Sartzeko egunerako helburu nagusia aldaketaren eragina murriztea da. Pentsatu behar da adineko pertsonak goitik behera aldatu duela bizimodua, gainerako egoiliarrek ez dituela ezagutzen, egoitzan ez dela orientatzen, mugak dituen pertsona dela (eguneroko bizitzako jarduerak egiteko), langileak ez dituela ezagutzen eta, beraz, laguntza behar duela.

Egiten diren jarduketak, aurretiko sartzean planifikatu eta erabiltzaileari nahiz familiakoei jakinarazitakoak, honako hauek dira:

- Harrera.
- Egunean zeharreko laguntza.
- Egoitza barruko kokalekua eta bisitaldia.
- Erabiltzaileen eta hurbileneko profesionalen aurkezpena.

Sartzea egiteko jarraibideak
<ul style="list-style-type: none"> • Jarduketak aurretiaz planifikaturikoaren eta erabiltzaileari nahiz familiakoei adierazitakoaren arabera egin behar dira
<ul style="list-style-type: none"> • Aurretiko sartzean erabiltzailearekin harremana izan duen egoitzako profesionalak egingo du harrera.
<ul style="list-style-type: none"> • Profesional hori ez ezik, komenigarria da erabiltzaileari eta horren familiari egoiliarrek osaturiko harrerabatzordeak egitea harrera.
<ul style="list-style-type: none"> • Gehienetan, sartzea goizez egiten da, erabiltzaileak egun osoko jarduera guztiak egin ahal izateko, oheratzeko ordura arte.
<ul style="list-style-type: none"> • Komenigarria da, sartzea modu positiboan bizitzeko, erabiltzailearen ondoan egun osoan familiakoren bat eta egoitzan aurkezten zaion erreferentziazko pertsona egotea.
<ul style="list-style-type: none"> • Erreferentziako profesional horren lana (txandako bakoitzeko erreferentziako laguntzaileen laguntzarekin) beharriantzen ebaluazioko egun guztietara hedatzen da; funtsean, informazioa nahiz orientazioa ematean eta egoera aldaketa ahal dela traumatikoa ez izatea lortzean oinarritzen da.



Sartzeta egiteko jarraibideak
<ul style="list-style-type: none"> • Ematen zaion informazioa eta gela guztietarako bisitaldia (egoitzako gela pribatuak eta komunak), berriz, erabiltzaileak horretarako gaitasuna duen neurrian egingo da.
<ul style="list-style-type: none"> • Hasieran, logela erakustez gain, familiakoekiko intimitate uneren bat ere eskaini behar da.
<ul style="list-style-type: none"> • Gela partekatua izanez gero, eta aukeren arabera, logelan egongo den beste pertsonaren aurkezpena egingo da. Une egokian, halaber, jantokiko mahaiko kideak ere aurkeztuko dira.
<ul style="list-style-type: none"> • Erabiltzaile berriaren aurkezpena, aurkezpen gehiegi egin barik eta erabiltzailearen nekea nahiz egoera aintzat hartuta, egoitzako arduradunetara ere hedatuko da, baina aurkezpen hori hurrengo egunetan ere egin daiteke.
<ul style="list-style-type: none"> • Harreran laguntza, babesa eta sorospena izan behar da; zalantza guztiak argitu eta egunean sortzen diren kezka edo arazoak bideratu egingo dira.
<ul style="list-style-type: none"> • Sartzeta oheratzean amaituko da, baina arretaz egon behar da gauez ere laguntza-beharrizanen bat sortzen ote den ikusteko; era berean, biharamunean jaikitzean ere laguntza berezia eman behar da.

3.3. Egokitzena

Egokitzapen fasea edo aldia pertsona erabiltzailea egoitzan sartzen denetik egonaldiko lehenengo 90 egunetara bitartekoa da.

Horren ezaugarriak honako hauek dira:

- Egoitzaren ezaugarrien eta funtzionamenduen ikaskuntza.
- Pertsona erabiltzailearen eta zentroaren arteko egokitzena.
- Pertsonaren ezagupen sakona.
- Harremanak eta elkarbizitza.

Fase honen helburuak honako hauek dira laburbilduta:

- Erabiltzailea egoitzaren ezaugarrietara eta funtzionamendura egokitzea.
- Pertsona erabiltzailearen beharrizanak ebaluatzea.
- Laguntzako Banakako Programa (LBP) egitea.
- Egokitzapen aldiaren osterako laguntza pertsonalizatuko helburuak finkatzea.

Egokitzena eta integrazioa ez dira gauza bera; egokitzenean erabiltzaileari homogeneizazio

ahalik eta handiena eskatzen zaio, eta integrazioan, erabiltzailea bere rolaekin integratzen da, funtzionamendu bateratua duen inguru heterogeneoan.

Jarduera, oroitzen positiboa, bizi estiloaren gaineko askatasuna, norberaren onarpena, jarduera pozgarrietako partaidetza iraunkorra, gizarte taldearen onarpena, osasuna eta kezkarik eza, izan ere, zahartzaroko ongizatea eta poztasuna eragiten duten faktoreak dira.

Psikologia- eta gizarte-estreseko une kritiko baten ostean, egoitzan sartzek horixe sortzen baitu batzuetan erabiltzailearengan, egokitzen ezari loturiko egoerak egon daitezke, egoitzaren barruko lehenengo hiru hileko egonaldian.

Ongizatearen (egoera kognitiboa), poztasunaren (egoera emozionala) eta zorionaren (bien arteko konbinazioa) osagai subjektiboak daude.

Osagai horiek egoteaz gainera depresioa edo barne-herstura bezalako osagai negatiborik ez bada, egokitzen-arazoak saihesten dira.

Aurrekoek gainera badaude osagai batzuk egokitzen aldiaren amaierako ebaluaziorako adierazletzat balio dutenak:

- a) Araudia onartzea.
- b) Harremanak eta elkarbizitza.
- c) Parte hartzea.
- d) Integrazioa.

Egokitzapen aldirako jarraibideak
<ul style="list-style-type: none"> • Erabiltzailearen eta egoitzaren laguntza-aukeren arteko baterako erantzukizuna behar da. Egoitzaren helburua, baliabidetzat, egoiliarren beharrizanak betetzea da, baldin eta beharrizan horiek Zerbitzuen Gutunaren arabera badira eta, beraz, erabiltzailearekin kontrataturikoarekin bat badatoz.
<ul style="list-style-type: none"> • Erabiltzailearekiko eta familiarekiko adostasunak nahiz elkarrizketak, emandako zein jasotako informazioak eta, orokorrean, erabiltzailearen beharrizanen ezagupenak laguntza plana ezartzeko aukera ematen dute.
<ul style="list-style-type: none"> • Laguntza plan horren barruan, garrantzi handikoa da erabiltzaileen nahiz familiakoentz itxaropenak ezagutzea eta horiek egoitzaren laguntza-aukeren testuinguruan txertatzea.
<ul style="list-style-type: none"> • Garrantzizkoa da zuzenak ez diren itxaropenak ez sortzea edo ez mantentzea, eta beraz, egoitzaren benetako aukerak argitu eta azaldu beharko dira.

Egokitzapen aldirako jarraibideak

- Egokitzapen aldia amaitzean, helburua bete den edo horri buruzko informazio negatiboa eman behar den ebaluatzeko, erabiltzailearen alderdiak ez ezik, egoitzak erabiltzailearen egokitzapena lortzeko garaturiko jarduketan planifikazioa eta gauzapena ere ebaluatu behar dira.
- Egoitzan arazotsua ez den bizikidetzat mantentzea, barne funtzionamenduko arauak onartzeari eta betetzeari dagokionez, bertarako egokitzapenaren ageriko seinalea da.
- Halaber, egoitzako beste pertsona erabiltzaile batzuekin eta langileekin sortzen diren harremanen motak eta ezaugarriek aditzera ematen dute bertarako egokitzapen maila. Alderdi horretan garrantzi handia dauka, fase honetarako, familiako kideekiko harremanak mantentzeak.
- Egoitzak intimitatearen galera, oroitzapenak, autonomia, harremanak eta egoera berria erabiltzeko moduak eragin erabakigarria dauka erabiltzailearen egokitzapenean.
- Ingurua segurua izatearen sentimendua (bizikidetzat talde bateko kidegata hartu duen ingurua) eta harreman hurbilak nahiz pertsonalizatuak egoitzarekiko egokitzapen ona ahalbidetzen dute.
- Egokitzapenaren goi mailako adierazleak dira jardueretan nahiz programetan partaidetza aktiboa izatea eta egoitzako bizitzarekiko poztasuna agertzea.
- Egokitzapena bitarteko fasea da, nolabait derrigorrezkoa den sartzaren (erabiltzailearen bizibaldintzen eraginezko sartzeta) eta erabiltzailearen ahalmenen garapenaren eraginezko integrazioaren artean, erabiltzaileak egoitza bere etxe berritatzat hartzea oinarrituz.
- Egoitzara egokituta egongo da bere bizimodu berria arazo barik (bere buruarekiko nahiz gainerakoekiko arazorik gabe) bizi duen pertsona, inguru berriaren ezaugarriak eta arauak kontuan hartuta.
- Garrantzi handikoa da familiak pertsona erabiltzaile egoitzan sartzeari emandako erantzuna. Familiak agerian jartzen du egoera berriarekiko gatazka emozionala, eta horrela, horren zati bat jakinarazten dio erabiltzaileari; horrela, familiak eragina izan dezake erabiltzaileak egoitzarekiko egokitzapenari emandako erantzunean.
- Informazio iraunkorra eta egoitzako langileen eta erabiltzaileen nahiz familien arteko harremanen sustapena tresna garrantzitsuak dira egoitzarekiko egokitzapena sustatzeko eta gatazka emozionalak zein erruduntasun sentimenduak saihesteko, horiek itxuragabetu egiten baitute bizikidetzat eta egokitzapena.

- Antolaketaren, inguru fisikoaren eta ingurumen baliabideen baldintzak erraztu egiten dute egoitza barruko bizitzaren hasierako fasea.
- Erabiltzaileak intimitatea (bere espazioa bermatuz) eta bere berezko balio pertsonala edukitzearen sententzia izatea abiapunturik onena da harreman pertsonalak ezartzeko.
- Afektibitatea, beharizan pertsonal baten adierazletzat, garapen-aukerak behar ditu eta arreta berezia eman behar zaio egoitza barruko harremanetan eta bizikidetzan.
- Erakundearen kontrola eta pertsona erabiltzaileen beharizan guztiak bertako nahiz kanpoko baliabideekin betetzeko bermea erabakigarriak dira erabiltzaileei segurtasun sententzia emateko.



4. Osoko laguntza iraunkorra

Araudiak lehenengo laurogeita hamar eguneko egonaldirako ezartzen duen egokitzapen aldia amaitu ondoren, eta fase horren balorazioa positiboa izatearen arabera, osoko laguntza iraunkorraren fasea hasten da.

Aurreko fasean programaturiko laguntzak, beharrezan ebaluazioaren eta LBP egitearen arabera, erabiltzailea egoitzan gelditu arteko jarraitasuna dauka.

Finkaturiko helburuak ebaluatzeko eta planifikaturikoa emaitzen arabera egokitzeko fasea da.

Osoko laguntza iraunkorra, izatez ere, osasun eta ongizate eredu orokorra lortzera bideraturiko laguntza da; horren barruan, elkarrekin ondo koordinatuz, osasun alderdiak, gizarte mailakoak, psikologikoak, ingurumenekoak, bizikidetzakoak, kulturakoak eta antzeko beste batzuk sartzen dira.

Helburu hori, berriz, erabiltzailearen arretari arlo anitzeko ikuspegia emanez lortzen da.

Psikologia- eta gizarte-arretaren ereduaren bidez (Psikologia- eta gizarte-gerontologiaren barruko faktore psikologikoak, sozialak eta kulturalak zahartzaroko eta zahartze prozesuko faktore biologikoekin osatu ahal dituen eredu), pertsonaren osotasuna hartzen da aintzat.

Eredu horren helburu nagusia, izan ere, erabiltzailearen, taldearen edo komunitatearen errealitatean esku hartzen duten faktoreetan oinarrituriko ezagupenak eskaintzea da: biologikoak, psikologikoak eta sozialak.

Erabiltzailearen bizitzan funtsezko elementuak daude eta, horietarikoren bat aldatzean, gainerrakoen dinamika eta euren arteko harremanak ere aldatu egiten dira.

Esku-hartze Plan Orokorra, esku-hartze sistematizat, elkarri loturiko programek osatzen dute eta horiek egoitzaren testuingurura egokitu behar dira, erabiltzaileen beharrezan, eskariei eta bizi-kalitateari erantzun egokia eman ahal izateko.

Ondoren, menpekotasuna duten adineko pertsonen ematen zaien osoko laguntza pertsonalizatua eta iraunkorra osatzen duten programak biltzen dira, aurkibidean ageri den egiturarekin:

Laguntza biosanitarioa

- Ostatua: egoitza, gela (ohea, komuna), arroparen zaintza, eremu komunak...
- Mantenua: Jantokia.
- Higiene eta zaintza pertsonalak: garbiketa eta higiene orokorra (azala, azazkalak, ahoa, protesiak), bainua, bizarra moztea, depilazio txikia, ilearen zaintza, jantziak eta osagarriak, lekualdaketak, mugikortasuna, protesiak eta laguntza teknikoak...
- Osasun-laguntza: osasun laguntza, erizaintzako zaintzak, birgaitzea (lanerako terapia, fisioterapia)...

Laguntza psikosoziala

- Laguntza psikologikoa.
- Gizarte esku-hartzea.
- Kultura eta gizartearen inguruko dinamizazioa.
- Familia esku-hartzea.
- Espiritualtasuna.

4.1. Laguntza biosanitarioa

4.1.1. Ostatua

Atal honetan, erabiltzailearen logelari, eremu komunei, arropari eta egoitza osoari lotutako gaiak sartzen dira.

Atal horietariko bakoitza sakondu egingo da, bai dimentsio fisikoari dagokionez (gaiari buruzko indarreko araudia aintzat hartuta) eta bai eremu horietan erabiltzaileekin elkarreaginean dauden profesionalen jarduketa onari dagokionez (bertan garatzen diren jarduketetarako ezarritako protokoloak osatuz).

Azken dimentsio hori aztertzean, aintzat hartuko da, batez ere, ezarritako erreferentzia eremuaren barruan, erabiltzaileen AUTONOMIA, PRIBATUTASUN, INTIMITATE eta DUINTASUN eskubideak.

Ostatuari dagokionez, aurretiazko baldintza garrantzitsua dago, jardun onaren ikuspegitik: egoitza orokorrean proiektatzea, diseinatzea eta gauzatzea, hau da, gela (komuna, ohea, armairua, gau-mahaia...) eta eremu komunak (eguneko egongelak, familiako kideekin egotekoak...).

Eskubide horiek sustatzen dituen proiektu baten zehaztapenak, euren egituraren eta ekipamenduen diseinua egiteko orduan, eragina dauka erabiltzaileen eskubideen ondorengo errespetuan.

Indarreko araudi berezian jasotako baldintza materialak eta funtzionalak daude (dimentsio fisikoa), eta horiek honako hauek dira:

Egoitzei buruzko 41/1998 Dekretuan hauxe dago ezarrita:

- Egoitza erdialdean kokaturik egongo da, garraio publikoarekin edo horren ordezkorekin, kanpoko lorategiak izango ditu eta horietara iristea erraza izango da.
- Logelako atea itxita egon daiteke.
- Norberaren gauzak eduki ahal izango dira.
- Komunean, jantzian eta eranstean intimitatea egongo da.
- Zerbitzu komunaren pribatutasuna, barrutik ixteko eta kanpotik irekitzeko aukerarekin.
- Logelaren pribatutasuna, hori itxita edukitzeko aukerarekin. Sartzean deitu egin behar da. Kanpotik barrua ikusteko aukerarik ez da egongo. Armairuak eta tiraderak giltzadunak.
- Bisitaldiak bertan izan daitezke.
- Arreta berezia emango zaio lokalen, instalazioen eta ekipamenduen mantenamenduari, kontserbazioari eta konponketari.
- Higiezinaren eta gelen garbitasuna eta desinfekzioa bermatuko da.
- Segurtasun neurriak, deitzeko txirrinak eta lotarako argia.

Logelako jarraibideak

- Irizpide orokortzat, erabiltzailearen pribatutasunak, intimitateak edo autonomiak edozein muga edukiz gero, soluzio teknikoren bat aurkitu behar da halakorik ez gertatzeko.
- Erabiltzailearen logela berorren eremurik pertsonalena da; praktikan, ahultasun eta, beraz, zaurgarritasun gunea da, lehen aipatu diren eskubideei dagokienez.
- Eremu horretan dabiltzan profesional guztiak aurreko puntuan azaldutakoa izan beharko dute kontuan, egiten dituzten gauza guztietan: sartu baino lehen deitu, barruko erabiltzailea agurtu, hitz egin eta erabiltzailearen oinarriko beharrezan laguntzako esku-hartze profesionala garatu, erabiltzailearen autonomia, intimitate eta pribatutasuna errespetatu.
- Eremu pribatu honetan egiten diren jarduketa nagusiak (kasu askotan pertsona bakarrek eremua ez izatearen eraginezko zailtasunarekin), alde batetik, ostatuaren eginkizunari lotutakoak dira (adibidez, garbitzea, ohea egitea, aireztatzea...), eta bestetik, erabiltzailea ohetik altxatzeari, garbitzeari, jantzeari, mugitzeari eta, batzuetan, suspertzeari lotutakoak.
- Logelako elementuen erabilera pribatua zainduko da; bakoitzak bere armairuak eta gau-mahaia izango ditu, eta horietan, erabiltzaile bakoitzaren jantziak nahiz gauzak egongo dira; ekipamendu duina eta funtzionala bilatu eta horren apaintura erraztuko da, erabiltzaileen elementuak erabiliz, giro pertsonalizatua sustatzeko eta ahalbidetzeko.
- Logelaren sarbidea pertsonalizatu eta leundu egingo da, logelaren erabiltzailea identifikatzen duten elementuak bilatuz.
- Barruko funtzionamendurako arauak familiako kideekiko harreman pribaturako aukera emango dute, logelak bisitaldietarako ezarritako ordutegiaren barruan erabiltzeari dagokionez.
- Jantziak aukeratzean, erabiltzailearen partaidetza behar da, eta horretan, errespetatu egingo da berorren autonomia, baita duintasuna ere, bere irudi pertsonalaren mantenimenduan.
- Langileek egiten dituzten esku-hartzeetan, bai erabilera komuneko beharrezanetarako armairuetan nahiz gau-mahaietan edo bai arauzko ikuskapenetan egiten dituztenetan, bermatu egingo da erabiltzaileek horren berri duela.
- Logela erabiltzailearena da; barruko araudiak eta profesionalen jarduketak errespetatu egin beharko dituzte barruko egonaldia, pertsonak bertara gonbidatzeko aukera eta harremanetarako (barnekoenak ere bai) erabilera pertsonala.



<ul style="list-style-type: none"> • Erabiltzailearen logela barruko dimentsio fisikoan eta pertsonalean egiten diren esku-hartze guztietan, oro har, errespetatu egingo dira informazio, autonomia, pribatutasun eta intimitate eskubideak, eta erabiltzaileak horren guztiaren berri izango du.
<ul style="list-style-type: none"> • Barruko eremu komunak egon behar dira, egoitzako gela bikoiztetan dagoen pribatutasun murriztapena ordeztzeko edo osatzeko.
<ul style="list-style-type: none"> • Logela esleipenak eta logela aldaketak, egoiliarren egonaldian gerta daitezkeenak, alde zaurerik jakinarazi eta, gainera, horren inguruko protokoloetan ezarritakoaren arabera izango dira.
<ul style="list-style-type: none"> • Komenigarria da egoiliarrek, bakoitzaren gaitasunaren arabera, euren logelen ardura hartzea, euren autonomia eta pribatutasuna zaintzeko neurritzat, baita nolabaiteko jarduera maila mantentzeko ere.
<ul style="list-style-type: none"> • Erabiltzaileak bere gauzak kudeatu beharko ditu; horrenbestez, jantziak eta gauza pertsonalak berak nahi duen moduan antolatuko ditu logela barruan.
<ul style="list-style-type: none"> • Ez da komeni oheratzeko ordu finkorik edukitzea, eta malgutasuna ahalbidetuko da, bakoitzaren errutina antolatzeko gaitasunaren eta aukeren arabera.
<ul style="list-style-type: none"> • Komenigarria da logelen gaueko zaintza-kontrolak antolatzea, erabiltzaileak agian laguntzaren bat beharko baitu.
<ul style="list-style-type: none"> • Sendagileak aurkakorik esan ezean eta egingarria izanez gero, logeletan siesta egiteko aukera eman behar da.
<ul style="list-style-type: none"> • Logela leku pertsonalizatua izango da eta gauza pertsonalak izango ditu, adibidez, argakia, landareak...; egoitzetan, horrela, etxeetako ohiko irudiak egongo dira.
<ul style="list-style-type: none"> • Dementia duten pertsonen moduluetan, sarritan, izenak eta argazkiak jartzen dira, logelen zenbakiaren ondoan.
<ul style="list-style-type: none"> • Egoitzaren barruko eta kanpoko eremu komunak erabiltzaileen etxe berriaren zatiak dira, eta beharrezkoak dira erabiltzaileen garapen pertsonalerako eta aisialdirako nahiz astialdirako.
<ul style="list-style-type: none"> • Korridoreko zona, hara eta hona ibili beharra duten pertsonentzat (gaixotasun kognitiboa duten pertsonak), ibiltzeko eta paseatzeko lekua izan daiteke. Gainera, elkarrekin sozialeko eremua da eta, bertan, pertsonak, elkarri agur egin, elkar ikusi edo hitz egiten dute.
<ul style="list-style-type: none"> • Egongelak leku lasaiak izan behar dira, gehiegizko estimulaziorik eta gabeziarik gabeak. Arrainontziak, landareak, txoriak eta estimulazioa areagotzen duten antzeko elementuak edukitzea komeni da.

- Kanpoko zona komunitateko ekipamendua, batik bat terrazetako eta lorategietako ekipamendua, baliozkoa izango da ingurumen orientazioa sustatzeko, eta orientaziorako seinaleak egongo dira.

- Logelan pertsona bat baino gehiago dagoenean, sarritan jarraibide, arau edo gomendioetariko bat urratu egiten da, eta beraz, urratze horiek zuzentzeko prozedurak eta bideak ezarri beharko dira.

4.1.2. Elikadura eta hidratazioa

Jatea gizarte egintza eta gozamen iturria da pertsonarik gehientzat. Gainera, gizarte elkarreagineko osagaia dauka, taldean egiten delako eta harremanak nahiz elkarrizketa sustatzen dituelako.

Erabiltzaile askoren bizitza une horren ingurukoa da, eta gainera, faktore nagusia eta, zenbait kasutan, puntu interesgarri bakarra da. Funtsezko alderdia da egoiliarren bizi-kalitatean; beraz, arreta handiz zaindu behar da.

Egoitzei buruzko 41/1998 Dekretuan hauxe dago ezarrita:

- a) Egoitzak elikadura egokia eskainiko du, baita patologia bakoitzerako elikadura berezia ere, bidezko elikadura-jarraibideak ezartzen dituzten adituek esandakoaren arabera.
- b) Guxienez bi menu egongo dira aukeratzeko.
- c) Taldeko jantokiei buruzko Errege Dekretuan ezarritako arau teknikoak eta osasunekoak beteko dira.
- d) Mahaien ezaugarriek aukera emango dute gurgildun aulkian eserita dauden pertsonak ere erabiltzeko.

Elikadurarako eta hidrataziorako jarraibideak

- Ahaleginak egin behar dira elikadura agindu zorrotzak ez ezartzeko, pertsona erabiltzaileak bere autonomiarako eskubidea erabiltzea sustatu behar da, eta erabakiak bere kabuz hartzeko behar duen informazioa eman behar zaio.

- Maila funtzionalean, bi talde bereizten dira: alde batetik, elikadura normalizatua duen taldea (hirugarren pertsona baten laguntzarekin edo halakorik gabe), eta bestetik, laguntza teknikoaren bidezko elikadura duen taldea (sudur-zunda gastrikoak, elikadura ponpak...).

- Autonomiak muga naturalak ditu eta horiek bi motako printzipioek ezartzen dituzte: printzipio bioetikoek, adibidez, ONEGINTZA eta TXARGINTZA EZA; eta arauko printzipioek, esate baterako, PROFESIONALIZATzea.

Elikadurarako eta hidrataziorako jarraibideak

- Talde bateko nahiz besteko faktore erabakigarri bat pertsona erabiltzailearen gaitasuna da, ezgaitasuna legez ezarrita ez dagoen kasuetan.
- Autonomia printzipioari lehentasuna ematen zaio, gainerakoei dagokienez. Hori maila ahalik eta handienez bermatu behar da, kalkulaturiko arriskuen balorazio pertsonalizatuan oinarrituz.
- Dieten ezarkuntza pertsonalizatua, berriz, erabiltzailearekiko edota familiako kideekiko adostasunean euskarrituz egingo da, KALKULATURIKO ARRISKU mailarik handiena onartzea sustatuz.
- Esku hartzeko protokoloak eta jarraibideak ezarri behar dira, profesionalaren, erabiltzailearen eta familiaren arteko desadostasunei erantzuna emateko, muturreko egoeretan edo jarduteko gaitasuna galtzen denean (legez ezinduek ez diren kasuan).
- Alderdi horien artean arrisku larriaren balorazioan adostasunik egon ezean, agintari juridiko eskudunaren iritzipean jarri behar dira, izatezko zaintzaren ardura duten alderdiak behar bezala dokumentatu ondoren.
- Erabiltzaileak elikatzeko laguntza teknikoak, bestalde, sendagileak aginduta baino ez dira erabiliko; hori ondo adostu behar da erabiltzaileak gaitasuneko pertsonak direnean, eta ez dira inoiz ere ezarriko egoitzaren erosotasuna edo hobari funtzionala aintzat hartuta.
- Esku-harzte profesionala (naturala edo laguntza teknikoak) tratu pertsonalizatuko jarduketekin egingo da, erabiltzailearen errespetua eta duintasuna urratu barik.
- Menuen planifikazioan eta aurkezpenen sailhestera egin behar da monotonia, eta egun berezietan edo igandeetan nahiz jaiegunetan menu bereziak sustatu behar dira.
- Menuen zabalkunde egokia sustatuko da, horiek aurretiaz iragarrita.
- Ondo baloratu behar dira irenste arriskuak edo mamurtze arazoak, egoiliarren menuak modu pertsonalizatuan lantzeko eta aurkezteko orduan
- Adineko pertsonen kasuan, ura edaten duela bermatuko da, eta beraz, autonomia eta gaitasuna galtuta duten erabiltzaileei ura eskainiko zaie.
- Likidoak irensteko arazoak dituzten pertsonen kasuan, arazora egokituriko gauzak erabiliko dira; esate baterako, ur izoztuak, zumo lodiak, merkatuko lodigarriak eta horien antzekoak.

- Minimizatu egin behar da langileen arabera murrizturiko ordutegiaren eragina; horretarako, neurri zuzentzaileak aplikatuko dira (adibidez, mikrouhinak, bandeja beroak...), erabiltzaileak afaltzeko unea aukeratu ahal izateko.
- Ahal den neurrian, malgutu eta egokitu egingo da erabiltzaileen erritmoetara, presarik sartu gabe.
- Erabiltzaileen partaidetza sustatuko da, menuen planifikazioan; horrela euren ideiak eta errezetak eskainiko dituzte, eta gainera, kasu batzuetan laguntzeko aukera emango zaie, euren autoestimua sustatzeko.
- Pertsona batzuek jateko modu desatsegina dute, eta beraz, otorduak antolatzeke orduan, aintzat hartu behar da langileek diskrezioko laguntza eman ahal dietela pertsona horiei, bai euren otorduak beste ordutegi batean ezarrita, bai janaria gainerako erabiltzaileengandik bereiz emanda, horretarako leku nahikorik egonez gero.
- Osasunaren eraginezko dieta aldaketei edo sendagileak agindutako dieta bereziei buruzko informazio pertsonalizatua emango da.
- Jantokian eta bertako elementuetan apaingarri erakargarriak jartzeko ahalegina egingo da: mahaiak, aulkiak, mahai-zapiak eta gainerako elementuak.
- Jantokia, ahal izanez gero behintzat, jateko bakarrik erabiliko da.

4.1.3. Higiene eta zaintza pertsonalak

Higiene eta zaintza pertsonalen kapituluaren barruan zenbait atal daude; hain zuzen ere, hiru atal bereizten dira:

1. Higiene eta garbiketa.
2. Mugikortasuna eta transferentziak.
3. Irudiaren zaintza: jantziak eta osagarriak.

Kapitulu honen barruko jarduketak honako hauek dira:

- a) Komuna.
- b) Azalaren eta azazkalen higiena: aurpegia, eskuak, galtzarbeak, genitalak, oinak...
- c) Ahoaren eta ahoko protesien higiena.
- d) Bizarra moztea eta depilazio txikia.
- e) Ilean zainza: garbitu, orraztu, kolonia eman...
- f) Lekualdatzeak: ohea, aulkia, garabia, besaulkia, komuna, bainuontzia...



- g) Komunera joateko mugikortasuna.
- h) Irudia, arropa eta osagarriak.
- i) Protesien zaintza eta laguntza teknikoak: betaurrekoak, audifonoa, makila, gurpildun aulkia, adinekoentzako taka-taka...
- j) Ezabaketa: zurgatzaileen erabilera.

Higiene eta zaintza pertsonaletarako jarraibideak
<ul style="list-style-type: none"> • Profesionalen jarduketan barruan, erreferentziako eremuan adierazitako printzipioak eta eskubideak jaso behar dira; betiere, autonomia, pribatutasun eta intimitate maila ahalik eta handiena bermatuko da. Berenez ezin duen pertsona baten higieua, bainua, janztea eta abar egiteko, bete egin behar dira pertsona horren partaidetza, lehentasunak eta hautapena ahal den neurrian ahalbidetzen dituzten baldintzak.
<ul style="list-style-type: none"> • Autonomiaren muga bakarrak, izan ere, erabiltzailearen jarduteko gaitasun maila eta egoitzaren arazuko aukerak (araudia) izango dira. Autonomia ez da inoiz ere mugatuko eta horren maila erabiltzailearen berezko baldintzen artekoa da. Pertsonari lehentasuna eman behar zaio, interes profesionali dagokienez.
<ul style="list-style-type: none"> • Intimitateak eta pribatutasunak, pertsonen gaineko esku-hartze zuzeneko jarduketetan eta aipaturiko eskubideekiko (biluztu, jantzi, garbitu, bainatu) ahultasun nahiz zurgarritasun arriskuko egintzetan, lehentasuna dute, eta profesionalak aintzat hartu beharko dituzte.
<ul style="list-style-type: none"> • Adineko pertsonaren garbiketarako laguntza zaila da, batez ere lehenengo aldiak, pertsona hori ez baitago ohituta inor bere intimitatean sartzera. Horrenbestez, lehenengo aldi horretan langileen jarrera garrantzitsua da, erabiltzailea laguntza jasotzeko prest egoteko.
<ul style="list-style-type: none"> • Eguneroko higieua eta garbiketa beharrezkoa da erabiltzailearen osasunean, irudian eta azalean baldintzarik onenak lortzeko eta, beraz, horren bizi-kalitatea, aldatzea, autoestimua eta gizarte harremanak hobetzeko.
<ul style="list-style-type: none"> • Erabiltzaileen informazioa, komunikazioa eta onarpena tresnarik onenak dira AUTONOMIA, INTIMITATEA eta ARAUDIA BATERATZEKO, arazorik gehien sortu ahal dituzten alderdietan. Garbiketa nahiz higieua jarraibideak zein ohiturak, arropetik zaletasuna, osagarrien erabilera, nork?, non?, nola?, zenbat?...

<ul style="list-style-type: none"> • Aurreko atalean aipaturiko gatazkak erabiltzailearen kulturaren edo sakon sustraituriko ohituren eraginezkoak izan daitezke, eta beraz, egokitzapen aldiak landu beharko dira; hain zuzen ere, araua apurka-apurka sartu eta malgutu egingo da, denborarekin helburuak bete ahal izateko.
<ul style="list-style-type: none"> • Garrantzitsua da berenez egin ahal duena berenez egitea, eta beraz, laguntza edo ikuskapen maila beharrezkoa denean soilik ezarriko da.
<ul style="list-style-type: none"> • Jokabide mailako teknikak erabili daitezke; horrela, jarduera egiteko modurik egokiena irakatsiko da, jarraibideen eta indargarri bereizgarriaren bitartez. Batzuetan nahikoa izaten da erabiltzaileak egin ezin dituen jarduketak osatzea edo jokabide-katea hastea, berak jarraitu ahal izateko.
<ul style="list-style-type: none"> • Erabiltzaileari hitz egin behar zaio, laguntzen zaion bitartean, eta jarraibideak ere emango zaizkio; batik bat, garrantzitsua da jarduketak egiteko leku egokia aukeratzea eta, horretan, intimitateko nahiz pribatutasuneko berme ahalik eta handienak beteko dira.
<ul style="list-style-type: none"> • Komenigarria da erabiltzaileen zaletasunak nahiz lehentasunak identifikatzea eta erregistratzea, lehen aipaturiko jarduketetan; horretarako, aurretik ezarritako agiriak (adibidez, LBP) edo langileek erraz eskuratzeko modukoak diren agiri bereziak erabiliko dira.
<ul style="list-style-type: none"> • Janzteak, gainerako EBJen kasuan bezala, jokabide-unitate jakinak dituen jokabide-katea da: arropa armairutik atera, zabaldu, buru gainean jarri..., eta gainera beste elementu batzuk erabili behar dira (belkro motako itxiera,...). Erabiltzaileak segurutik pauso horietarikoren bat ezin izango du egin, baina gainerakoak bai, eta horrenbestez, arazoak ematen dizkietenetan soilik lagunduko zaio.
<ul style="list-style-type: none"> • Irudia faktore oro garrantzitsua da zaintza pertsonaletan; horren barruan, higieua eta janzerako alderdiak ez ezik, beste zenbait elementu ere sartzen dira, adibidez, betaurrekoak, ordezko hortzak, ilearen zaintza, txapela, bizarra moztea... Errespetatu egin behar dira horren inguruko lehentasun pertsonalak.
<ul style="list-style-type: none"> • Erabiltzaileak eroso egongo dira, ondo jantzita, arropa garbiarekin, inguruko tenperaturaren araberrako arroparekin, eta, ahal izanez gero, hautatzeko gaitasun maila aintzat hartuta, euren zaletasunak betetzeko, hori beti sustatu behar baita.
<ul style="list-style-type: none"> • Batzuetan laguntza teknikoak erabili behar dira bainuak egiteko, lekualdatzeetarako edo mugiarazteetarako (garabia, bainu-ontzia, komunean esertzeko esku-ohia...). Erabilera horren aurretik, langileen heziketa beharrezkoa da (funtzionamenduaren ezagupena eta erabileraren hobariak), baita erabiltzaileei emandako informazioa ere (sentsazioak eta segurtasuna).

Higiene eta zaintza pertsonaletarako jarraibideak
<ul style="list-style-type: none"> Higiene eta zaintza pertsonalen arloko jarduketa guztiek norberaren buruaren zaintza sustatu behar dute, erabiltzaileen aukerak sustatuz eta autoestimua sentimendua indartuz.
<ul style="list-style-type: none"> Zurgatzaileak sendagileak aginduta baino ez dira erabiliko (horien erabilera partziala edo erabatekoa adierazita), kanporatzea kontrolatzeko arazoan arabera, autokontrolak eta esfinterren inguruko heziketa berriak porrot egin ondoren.
<ul style="list-style-type: none"> Inkontinentzia besikalak garrantzi handia dauka, aintzat hartuta bere eragin psikologikoa, fisikoa, soziala eta ekonomikoa; izan ere, erabiltzaileari isolamendua, erosotasunik eza, segurtasunik eza eta autoestimua murriztapena sortzen dio. Kontuz ibili behar da erabiltzailearen aurrean horren inguruan esaten diren gauzekin eta gaiari ematen zaion tratamenduari.
<ul style="list-style-type: none"> Erabiltzaileen kanporatzea kontrolatzeko material zurgatzailearen erabilera ondo azaldu behar da, berori erabiltzeko baimena lortu ahal izateko.
<ul style="list-style-type: none"> Zurgatzaileak, ahal izanez gero, hezkuntza besikal berriko programekiko modu osagarrian erabili behar dira.

4.1.4. Osasun laguntza

Egoitzetan barruko edota kanpoko baliabideekin eskainitako osasun laguntzaren barruan, zenbait arlo sartzen dira:

- a) Oinarrizko osasun laguntza, anbulatorioetan eta ospitaleetan.
- b) Erizaintzako laguntza: erizainen eta laguntzaileen zaintza.
- c) Fisioterapia.
- d) Zereginetako terapia.

Osasun laguntza barruko baliabideekin emateko orduan garrantzi handikotzat hartzen diren ezaugarri batzuk planteatzen dira:

- Osakidetzarekiko estaldura koordinatua: egoitzaren barruan, osasun laguntzaren zati bat sartzen da, baina hori Osakidetzako arreta normalizatuarekin osaturik dago, premiazko laguntzaren, laguntza espezializatuaren edo ospitaleko laguntzaren inguruko alderdietan.

- Egoitzak arlo eta era askotako laguntza eman beharra pertsona erabiltzaileen eguneroko bizimodurako automiaren murrizpena arintzek.
- Egoitzek egoiliarren prebentzioa eta berregokitzea bermatzen dute, erabiltzaileen osasunaren ezaugarriak eta beharrezkoak kontuan hartuta.
- Pertsona erabiltzaileak ez dira sartzen egoitzan gaixotasunen bat edukitzeagatik, baizik eta haien ondorioz. Hau da, bere ohiko inguruan bitzita autonomia garatzen jarraitzeko ezintasunaren ondorioz sartzen da.

Erreferentziako eremuan, aztertzen ari garen atalari buruzko gauza batzuk daude jasota:

Gaiari buruzko araudiari dagokionez, EJRen 41/1998 Dekretuan eta Bizkaiko Foru Aldundiaren 11/2005 Foru Arauan jasotakoa nabarmentzen da, eta bertan esaten denez:

"Foru Aldundiko Egoitza Zerbitzuak osasun laguntzaren lorpena erraztuko du. Nolanahi ere, bermatu egin behar da erabiltzaile guztiek beharrezko osasun laguntza jasotzen dutela, barruko nahiz kanpoko baliabideak erabiliz".

Halaber, EBJak berregokitzeari dagokionez jasotakoaren arabera, "Gaitasun eragileen, okupazioen eta harreman mailakoen garapena sustatzen duten programak edo jarduerak egongo dira, maila guztietan: taldea, familia, gizartea eta ingurua".

Nolanahi ere, narriadura kognitiboa duten pertsonentzako prebentzio eta tratamendu programa bat egongo da".

Azkenik, "mantenimendurako eta indarberritzeko ariketa fisikoak egiteko fisioterapia eta errehabilitazioa" egongo dira.

Egoitzetako osasun laguntzaren hiru ezaugarri nagusiak honako hauek dira:

- Prebentziokoa: Lehentasuneko patologien screening deritzona, patologia batzuetako arazoan prebentziorako programak, profilaxia eta txertoak.
- Osokoa: Klinikoa (sendagileak eta erizainak), funtzionala (patologien errehabilitazioa eta mantenamendua), buruko eta soziala.
- Iraunkorra: Sartzen denetik amaitu arte.



Osasun laguntzarako jarraibideak	
<ul style="list-style-type: none"> Egoitzak mekanismo egokiak ezartzen ditu erabiltzaileek behar duten osasun laguntza bermatzeko. Barruko esku-hartze programak eta protokoloak ezarri eta kateatze-prozedura egokiak egituratzen ditu, Osakidetzak eskainitako beharrezko zerbitzuak eskuratu ahal izateko. 	<ul style="list-style-type: none"> Osasun hezkuntza sustatuko da, prebentzioko medikuntzaren barruan, elikadura nahiz higiene ohituretan, etab.
<ul style="list-style-type: none"> Erabiltzaileen osasun beharrezko laguntza gizarte baliabide honen sorreratik bertatik egiten dute bertako profesionalak. Erabiltzailearen egoitza iraunkorreko laguntza pertsonalizaturako, beharrezkoa da osasun alderdiak babestea, nola-baiteko "desanitarizazioa" behar duen testuinguru batean, eta gainera, ezinbestekoa da laguntza bizi-inguru orokorreko parametroetan oinarritzea. Osasun beharrezkoak betetzea beharrezko osagaia da osoko laguntza emateko, baina ez da baliabide honen helburu bakarra. 	<ul style="list-style-type: none"> Zainza eta babes muturreraino eraman behar dira arrisku handiko taldeen kasuan: depresioa duten pertsonak, dolu-fasean daudenak, euren buruaz beste egiten saiatu direnak...; gainera, prebentzio programak garatu behar dira: mugiezintasuna, erortzeak nahiz apurtzeak, presioaren eraginezko ultzerak,...
<ul style="list-style-type: none"> Bažuetan gatazkak sortzen dira, esate baterako, erabiltzaileak ezarri zaion dieta bereziren bat ez onartzea (adibidez, diabetikoentzako dieta), sendagaiak ukatzea edo eskatzea, ospitalean sartzeko eskabidea egitea edo sartu nahi ez izatea... 	<ul style="list-style-type: none"> Egoitzako erizainek erabiltzaileen ongizate fisikoa, psikikoa eta soziala bilatu behar dute, eta eginkizun dinamikoa izango dute informazio bilketan, erabiltzaileengandik hurbil baitaude (sendagaiak ondo hartzen dituen, gauz atsedetik hartzen duen, barruko gizarte harremanak, jokabide aldaketak, jarduketetako partaidetza...).
<ul style="list-style-type: none"> Halako gatazkak daudenean, hau da, gaituriko erabiltzaileak kasuan kasuko esku-hartzea onartzen ez duenean, lehenetsia emango zaio autonomia printzipioari, lanbide jarduketaren barruko gaizkigintzak edo gaiari buruzko arauak nahiz legeak ezarritako mugekin. 	<ul style="list-style-type: none"> Menpekotasuna duen erabiltzailea sustatu egin behar da, bere baliabide psikofisikoak ahalik eta gehien erabiltzeko eta, horrela, horien gaitasuna ahalik eta handiena izateko egoitzan. Independentzia ahalik eta handiena, hondakinezko gaitasunen arabera.
<ul style="list-style-type: none"> Esku-harteen (LBP) planifikazioa eta egoitzaren, erabiltzaileen eta haien senitartekoen arteko komunikazioa zein informazioa berebiziko tresnak izango dira, alderdien arteko interes gatazkak sortu ahal dituzten jarraibideen edo preskripzioen inguruko arazoak ebazteko. 	<ul style="list-style-type: none"> Erabiltzailearen ezintasun gero eta handiagorako joerari aurre egin behar zaio; joera hori, izan ere, prozesu morbidoen eraginezkoa izan daiteke, edo erakundearen zaintzapean egotearen eraginezko gehiegizko babesaren ondoriozkoa izan daiteke.
<ul style="list-style-type: none"> Osoko balorazio geriatrikoa (medikuntzako, erizaintzako, funtzionala, burukoa eta soziala) erabiltzailea egoitzan egoteko lehenengo fasean egiten da, eta funtsezkoa da erabiltzailearen beharrezko jakiteko eta LBP nahiz beharrezko zaintzak (erizaintzaren arlokoak) ezartzeko. 	<ul style="list-style-type: none"> Erabiltzaileei aholkua emango zaie, egoera fisiko onean egoteko eta bizi-ohitura osasuntsuak nahiz naturalak hartzeko. Euren mugikortasun orokorra hobetu behar da, ariketa aktiboak, pasiboak edo aktibo-pasiboak eginez.
<ul style="list-style-type: none"> Egoitzako erizaintza zerbitzua erreferentziako puntua izan behar da erabiltzaileentzat, hogeita lau ordutan baitago funtzionamenduan, osasun hutsekoak ez diren zergati ugaritan laguntza emanez: bizikidetzak, laguntasun beharra, komunikazioa, harremanak familiekin... 	<ul style="list-style-type: none"> Laguntza teknikoaren erabilera sustatuko da, bai ibiltzeko euskarrien (gurpildun aulkiak, makuluak, adinekoentzako taka-takak...) eta bai ortesien nahiz protesien bitartez.
<ul style="list-style-type: none"> Osasun hezkuntza sustatu behar da, prebentzioko medikuntzaren barruan, patologia jakinak dituzten erabiltzaileen artean (hipertentsioa dutenak, diabetikoak, lodiak...). 	<ul style="list-style-type: none"> Mantenamendua eta entrenamendua egingo da, EBJ trebetasunak berreskuratzeko (esate baterako, garbiketa, arropa janzteak, elikadura, lekualdaketak...), ezgaitasuna sortzen duten prozesuen errehabilitazioaren bidez, independentzia ahalik eta handiena lortzeko.
	<ul style="list-style-type: none"> Lanbide jarduerak edota ludikoak indartu eta kontserbatuko dira, erabiltzaileek lehen egiten zituztenak, autoestimua, baliozkoa izatearen sentimendua nahiz gizarte harremanak sustatzeko eta loturak sortzeko.
	<ul style="list-style-type: none"> Erabiltzaileen zaletasunak eta esperientziak sustatuko dira, funtzionaltasuna berreskuratzeko, era askotako lan-teknikak garatuz.

Osasun laguntzarako jarraibideak

- Buruaren goi mailako funtzioak mantendu edota suspertu behar dira, oroimena, arreta nahiz hizkuntza entrenatzeko, estimulazio kognitiborako eta orientaziorako (pertsonala, espaziala eta denbora mailakoa) programen bitartez.
- Egoizara egokitzeko neurriak hartuko dira, hesiak errazteko edo ezabatzeak, erabiltzaileen beharrian fisikoak edota kognitiboak kontuan hartuta.

4.2. Laguntza psikosoziala

Laguntza psikosozialaren barruan alderdi asko sartzen dira, "egoitzako bizitza" neurri handian eratzen duten alderdiak; izan ere, bertan bete behar diren beharrezan rankinean leku nagusia hartzen dute. Alderdi horiek honako programa hauetan laburbiltzen dira:

- Laguntza psikologikoa.
- Gizarte esku-hartzea.
- Kultur eta gizarte animazioa.
- Familia esku-hartzea.
- Espiritualtasuna.

Erreferentziako eremuan, psikologia- eta gizarte-laguntzari loturiko gauza batzuk sartzen dira:

EJren 41/1998 Dekretuak eta Bizkaiko Foru Aldundiaren 11/2005 Foru Arauak egoitzetako gizarte zerbitzuen jarduketa arautzen duten printzipio orokorak ezartzen dituzte; hain zuzen ere, erabiltzaileen laguntzari dagokionez, honako hauek aipatzen dira:

GLOBALTASUNA: Osasunaren eta ongizatearen laguntza globaleko eremu baterako aurrerapausoak emango dira, eta, horren barruan, osasunari, gizarte-ari, **psikologiari**, inguruari, bizikidetzari, kulturari eta antzeko beste batzuei loturiko alderdiak sartuko dira, egoiliarren bizitzari dagokionez.

Bizkaiko Foru Aldundiko 11/2005 Foru Arauak egoitza zerbitzuaren gutxieneko baldintzak eta edukiak jasotzen ditu, menpekotasuna duten adineko pertsonen dagokionez; hain zuzen ere, **Laguntza psikologikoa** deritzon 17.6 artikuluan esaten denez, behar duten erabiltzaileei laguntza psikologikoa emango zaie.

EJren 41/1998 Dekretuko (egoitzetako gizarte zerbitzuei buruzkoa) II. ERANSKINEAN datorren 11. zehaztapen teknikoan (**Programazioa**) hauxe esaten da: "*Antolatutako jarduerak anitzen urteroko programa ezarriko da; bertan, helburuak, egutegia, metodoak*

eta betearazteko teknikak azalduko dira, baita ebaluazio sistemak ere. Izaera bereziarekin eta adierazpen egokiekin, gizarte- eta kultura-sustapeneko programa egongo da, eta prebentzioko nahiz tratamenduko programa ere bai, burua nahasita duten pertsonentzat".

Menpekotasuna duten adinekoentzako egoitza zerbitzu publikoa arautzen duen 11/2005 Foru Arauko 17. artikuluan (Egoitza zerbitzuaren gutxieneko baldintzak eta edukiak) eskubidetzat jasotzen da honako hau:

Eguneroko bizitzako jardueretarako beregokitzea. Horren barruan, gaitasun eragileak, okupaziokoak eta harreman mailakoak sustatzen dituzten jarduerak programatuak sartzen dira, maila guztietan: taldea, familia, gizarte eta ingurua. Horren helburua ez da erabiltzaileen gaitasunak suspertzea, gaitasun horiek kasu bakoitzaren patologiarren barruan duten etengabeko murriztapena geldiaraztea baizik. Nolanahi ere, prebentzioko eta tratamenduko programa bat egingo da narriadura kognitiboa duten pertsonentzat.

Gizarte eta kultur sustapena. Egitarau honek aisialdiko jarduerak eskainiko ditu. Parte-hartzearen bitartez erabiltzaileei gizarteratzen eta bizkortasuna mantentzen laguntzen dien metodologia erabiliko da.

Gizarte laguntza. Gizarte laguntzako zerbitzua emango zaie behar duten erabiltzaileei, euren beharrezan araberak.

4.2.1. Laguntza psikologikoa

Osasunaren kontzeptu orokorraren barruan, osagai psikologikoa garrantzi handikoa da, egoitzetako gizarte baliabidearen laguntzari dagokionez.

Egoitzetako gerontologiako jokabide-laguntzan bi talde nagusi ikusten dira: alde batetik, psikologia "klinikoa", akutua edo kronikoa, patologia motaren baten berezkoa, eta bestetik "ingurukoa", hau da, bizitzako edo bizikidetzako inguru berriaren eraginezkoa.

Erakundetzeari egotzitako ondorio ezterapeutikoa oso adierazgarria da osasunaren alderdi psikologikoetan.

Halaber, zahartze fisiologikoari, patologiei, bizi-galera garrantzitsuei eta beste eragile batzuei loturiko faktoreek eragin handia dute arazo psikologikoen sorreran.

Egoitzetako laguntza psikologikoaren barruko jarduketa nagusien artean, honako esku-hartze eremu hauek sartzen dira:



- Egoitzarako egokitzapena: lekualdatzearen eraginezko trauma; ebaluazio integratua gainerako profesionalekin.
- Testuingurua: egoitza. Jokabide aldaketak, gizarte elkarreragina, intimitatea, segurtasuna,..., bizi-ingurua aldatzearen ondorioz (diseinua, filosofia eta arauak...).
- Esku-hartze psikologikoko programak: klinika, osasunaren prebentzioa eta sustapena.
- Langileen heziketa, euren rol profesionala garatzeko trebetasunetan eta baliabideetan.

4.2.2. Gizarte esku-hartzea

Egoitzen gizarte esku-hartzearen helburua egoitzako gizarte lana planifikatzea eta antolatzea da, helburuak ondo programatuz; esate baterako:

- Zaharrak egoitzan sartzeko eta bertara egokitzeko prozesua erraztea.
- Zahar egoiliarren bizitzaren jarraipen egokia egitea.
- Sustapen proiektuak antolatzea eta egitea, Lanerako Terapia Sailarekin eta boluntario taldearekin lankidetzan.
- Familiei informazioa eta aholkularitza ematea, egoitzan bizi den adineko pertsonaren heriotza jakinaraztea eta horri buruzko informazioa ematea.

Helburu horien arabera, horietariko bakoitzarako jarduketa batzuk garatzen dira; horien artean, honako hauek dira aipagarrienak:

- Egoitzan sartu baino lehen, adineko pertsonari eta horren familiari egoitzaren baldintzei eta eskakizunei buruzko informazioa ematea. Egoiliarra izango denari buruzko informazioa gaurkotzea, espedientean jasotakoa, sartzeko hori egoitzako baliabideetara egokitzeko.
- Harrera egitea, informazioa ematea eta egoitzaren barruko egokitzapen prozesuaren jarraipena egitea. Egoitzan dauden zerbitzuei eta horiek erabiltzeko baldintzei zein prozedurei buruzko informazioa ematea, baliabide horien arduradunekin harremanetan jarrita.
- Adineko pertsonaren, familiaren eta egoitzaren arteko komunikazioa eta informazioa erraztea, beharrezkoa denean, adineko pertsonaren autonomia mailak aintzat hartuta.

- Adineko pertsonaren, horren integrazioaren eta garapenaren jarraipen sistematikoa egitea, banakako jarraipen planak landuta, zerbitzuekin lankidetzan.
- Banakako gizarte laneko ekintzak egitea, entzute aktiboa eginez, arazoaren soluzioak bilatuz, etab.
- Ordezpen lanak egitea, euren moldatu ez eta jantziak nahiz gauzak lortu, eskuarteko dirua administratu eta abar egin behar duten pertsona erabiltzaileen kasuan.
- Aisialdiko nahiz astialdiko jardueretan parte hartu ahal duten pertsona erabiltzaileak detektatzea, eta kasuan kasuko zerbitzuei informazioa ematea.
- Sustapeneko jardueren garapena programatzea, Lanerako Terapia Sailarekin eta boluntario taldearekin koordinazioan.
- Senitartekoei informazioa eta aholkua ematea, erabiltzailearen heriotzari eta beharrezko tramiteei buruz, beharrezkoa izanez gero.

4.2.3. Gizarte- eta kultura-sustapena

Gizarte- eta kultura-sustapena (GKS) taldeko prozesua da; egoera jakinean oinarritzen da eta helburua bizikidetzaren eta partaidetzaren sortzea da. Laneko eta gizarte esku-hartzeko metodologia da (teknika eta metodo multzoa), eta horren helburua giza harremanetan eragina izatea da, harreman sareak sortuz, elkarreragineko talde-egitura finkatuz eta elkartasun nahiz partaidetzaren komunitarioa sustatuz.

Egoitza esku-hartzearen arloan, bi mailako jarduketa egin daitezke:

- Egoitzetako eguneroko bizitzaren sustapena, adineko pertsona bere eguneroko bizitzako partaidetzaren kudeaketan inplikatur.
- Menpekotasuneko edo autonomia pertsonala apurka-apurka galtzeko egoeretako esku-hartzea, erabiltzailearen bizi-kalitatea hobetzeko eta toki komunitatearekiko loturarik eza ekiditeko.

GKS deritzona batik bat jarrera bat da, ekintza berezia baino gehiago; egiteko modu bat, ekintzaren edukia baino gehiago. Ez dira jarduerak bakarrik egiten, horiek programatzeko eta gauzatzeko modua ere garatzen baita.

Aisialdia eta astialdia GKSren barruan dago, eta estu lotuta dago ongizate fisikoari eta psikikoari, baita poztasunari eta bizi-kalitateari ere.

GKSren elementuen artean jarduerak daude, eta, horien barruan, ohikoenak edukikoak dira: kirollekoak eta izaera fisikoa dutenak; adimenekoak edo kulturakoak; gizartekoak; eskuzko trebetasuna; psikologikokoak; etxeko trebetasunak; eta zaletasunak, jolasak, maskotak.

4.2.4. Familia esku-hartzea

Egoitzan, familiekiko lana erabiltzailea sartu baino lehen hasten da, eta horren egokitzapenaldi osoan hedatzen da, baita laguntza iraunkorreko fasean ere, harik eta hori amaitu arte.

Familia esku-hartzeko programaren helburuen barruan zenbait talde daude:

- Familiari lotutakoak: familien berregituratzea, rolen lana, erruduntasuna kentzea, partaidetza...
- Esku-hartze programei lotutakoak: trebakuntza, heziketa, informazioa, entrenamenduak...
- Egoitzari loturikoak: partaidetza, esku-hartzea, integrazioa...

Familia esku-hartzeko programaren barruko jarduketan artean, fase bakoitza sartzen da (aurretiko sartzeta eta sartu ostea), euren esku-hartze maila guztietan (banakakoa, taldekoa eta irekia, familia guztientzat).

Faseen edukiek ezaugarri jakinak dituzte; esate baterako:

- Ideia, sinesmen eta eratzikipen negatiboen gaineko lana, prozesuaren barruko eragina murrizteko eta harremana optimizatzeko; horrela, esku-hartze programaren barruko ekarpena handiagoa da.
- Familiekin egindako lana heziketan oinarritu behar da. Informatu, aholkua eman, inplikatu eta emaitzak jakinarazi behar zaizkie.
- Rolena, familiako kide bakoitzak egoera berrira berregokitu ahal izateko eta egoitzan eginkizunen bat aurkitzeko.
- Dinamismoa, eskari berrietara egokitzeko, laguntza eskaintzeko eta familia guztiei erantzun orokorrak emateko gaitasunarekin; halaber, erantzun zehatzak eman behar dizkiete beharizan edota arazo jakinei.

Laguntza psikosozialerako jarraibideak

- Egoitzetan laguntza psikologikoa egoiliarren osasunaren eta ongizatearen inguruko atal batekin osatu behar da.
- Profesionalek laguntza bermatu behar dute; estaldura, behar izanez gero, koordinaturik egongo da Osakidetzarekin.
- Aurretiko sartzearen fasetik hartu behar da aintzat, erabiltzailea egoitzara egokitzeko baldintza egokiak lortu ahal izateko; gainera, beharrezkoa bada, egokitzapeneko eta laguntza iraunkorreko faseetan bermatu behar da, eta laguntza ematearen amaieran ere garrantzia izango du.
- Erabiltzaileen beharizanen ebaluazioaren barruan, alderdi psikologikoen laguntzaren beharizanen ebaluazioa egin beharko da.
- Laguntzako Banakako Planean, halaber, alderdi horien laguntzaren jarraibideak eta helburuak jaso beharko dira.
- Erabiltzaileen jokabideen adierazpenak, ohitura aldaketak, ezohiko erreakzioak eta abar detektatu, erregistratu eta jakinarazi egin behar dira, egoitzetako laguntza zuzeneko profesionalen esku-hartzeari dagokionez.
- GKS harremani eta bizikidetzari loturiko alderdietan oinarritzen da, horiek medikuntzako eta errehabilitazioko alderdien osagarriak baitira.
- GKS jarduera profesionala da, egoitzetako laguntza edukien barruan. Langileek euren lanbide mailari dagokion trebakuntza teknikoa eduki beharko dute, zerbitzua ematearen berezko baldintzak bete ahal izateko.
- Erabiltzailearen onarpena bilatu, partaidetza giro egokia sortu eta ulermena nahiz enpatia eragin beharko dituzte. Partaidetza borondatezkoa da, eta beraz, erabiltzaileek eskurik ez hartzeko erabakia har dezakete. Zuzenean edo zeharka, banaka nahiz taldeka eragiten dioten erabaki guztietan partaidetza aktiboa izan behar da, baita euren partaidetza izan dezaketen jardueren antolaketan eta funtzionamenduan ere.
- Proposatu eta eskaini egin behar da, ez derrigorrean inposatu. Programazioan parte hartzea.
- Adoretu eta sustatu egin behar da, ez derrigortu. Parte-hartze aktiboa.
- Erabiltzaileen beharizanen, kezken, zaletasunen eta lehenetsuen aurretiazko ezagupenean oinarritu behar da. Pertsonen berezko balioa onartu behar da, egoera guztien balioz, bakoitzaren izaera eta horren beharizan pertsonalak errespetatuz.



<ul style="list-style-type: none"> • Aldagarria izan eta ondo egokitu behar da beharizan nahiz eskari berrietara, kultura zein gizarte mailako aldagaien arabera.
<ul style="list-style-type: none"> • Lortu nahi den integrazioa egoitzaren inguru hurbilari dagokionez ulertu behar da, baita egoitzatik kanpoko gizarte inguruari dagokionez ere. Erabiltzaileen jarduera mantentzeko ahalegina egin behar da, barruan eta kanpoan jarduera informalak eta programatuak eskainiz, helburu sozialekin eta kulturelekin. Egoiliarrek euren ohiko inguru komunitarioan mantenduko dira, familia, gizarte, politika eta kultura mailako bizitza garatu ahal izateko.
<ul style="list-style-type: none"> • Egoitzaren "apustua", orokorrean, pizgarri eta ekimen ugari giroa sortzean oinarritu behar da, erabiltzaileetan, horien interesetan eta harreman-eremuen nahiz bizi-kalitatearen diseinuan oinarrituriko estiloa erabiliz.
<ul style="list-style-type: none"> • Egoitzan bizikidetzat giroa sortu behar da, egoitza bizitzeko lekutzat hartzen duen ikuspegia gaindituz.
<ul style="list-style-type: none"> • Erabiltzaileen gizarte- eta kultura-ezaugarriak egokituriko jarduerak. Ez da urteetan zeharreko jarduera sistematizaturik programatu, jarduerak ikuskatu eta egokitu egin behar baitira helburuetara. Egoiliar bakoitzaren beharizanei egokitutako laguntza pertsonalizatua eman behar da.
<ul style="list-style-type: none"> • Diskriminazioen prebentzioa eta horiek gainditu beharra azpimarratuko da, batez ere bizitza autonomoaren garapenaren mugen ondoriozkoek dagokienez; tratu eta aukera berdintasuneko ekintza positiboko jarduketak sustatuko dira.
<ul style="list-style-type: none"> • Baztertu egingo da erabiltzaileak haur bihurtzen dituzten betearazte tekniken eta komunikazio mekanismoen aplikazioa. Egoiliarren bizimodua egokitu egingo da euren adineko pertsonen (hiritarrek arruntzat hartzen dituzten pertsonak) ohiko jokabidera eta jarraibideetara.
<ul style="list-style-type: none"> • Adineko pertsonaren nahiz horren familiaren egokitzapena eta integrazioa sustatuko dira, horiek esku-hartze maila desberdineko laguntza-unitatzat hartuta.
<ul style="list-style-type: none"> • Egoera berriarekiko baikortasuna nabarmenduko da, familiako kideen artean batzuetan agertzen den ezkortasunari aurre egiteko.
<ul style="list-style-type: none"> • Familiari laguntza berezia eskainiko zaio, horren inplikazio arduratsua sustatuz, harreman suspergarria bultzatuz, erabiltzailearen nahiz familiaren arteko lotura mantenduz edo berriro sortuz (horren inguruko gauza guztietan) eta bien integrazioa (egoitzan) lortuz.

4.2.5. Espiritualtasuna

Sinesmen espiritualak sentimenduen arlorako gordeta dagoen eremua da, eta, egoiliarren baime-nik gabe, ezin izango dugu bertan sartu.

Dimentsio espiritualak erlijiosoa baino zabalagoa da. Balioen mundua hartzen du barruan, hau da, giza esperientzien azken zentzuaren inguruko galdera. Egoiliarrei laguntza espiritualak ematea arlo horretan dituzten beharrezko laguntza da; hain zuzen ere, balioen bizipenean, galdera existentziale-tan eta esperientzia horren inguruko arlo guztietan laguntza, egoiliarra fededuna izanez gero, bere fedarekiko modurik egokienean.

Pertsona guztiek dute dimentsio espiritualak, praktika erlijiosoetan parte hartu edo ez, euren buruaren egoera edozein izan arren.

Espiritualtasunak lau ezaugarri ditu:

- Ezezagunaren aurrez aurre jartzea, bizitzaren edozein egoeratan.
- Bizitzari esangura eta helburua aurkitzea.
- Norberaren barruko baliabideak erabiltzeko gauza izatea.
- Goi mailako izaki bati lotuta egotearen sententzia edukitzea.

Egoitzetako espiritualtasun programaren helburuak erabiltzaileen beharizan espiritualak oinarritu behar dira; beraz, espiritualtasun programaren helburu orokorra ondoren azaltzen diren beharizanak betetzea da.

- Pertsonatzat onartua izatea.
- Bizitza berrirakurtzea.
- Bizitzari eta bilakabideari zentzua aurkitzea.
- Erruduntasuna saihestea eta norberaren burua barkatzea.
- Adiskidetzat. Barkatuta sentitzea.
- Bizitza norberaren burua baino harago uztea.
- Jarraitasuna.
- Benetako itxaropena, ez gezurrezko ilusioak.
- Sentimendu eta bizipen erlijiosoak adieraztea.

Espiritualtasunerako jarraibideak

- Erabiltzaileen sentimenduen eta balioen munduak egoitzako laguntza egituratzen du. Aintzat hartu behar da laguntzako jarduketak guztietan.
- Ikuspegi honetatik begiratuta, egoitzak ematen duen "harreman-laguntza giroa" dela esan daiteke.

Espiritualtasunerako jarraibideak

- Egoiliarraren sinesmenen adierazpenaren inguruko ohiturak ezagutu eta ekintzak bere balioen arabera zehaztu behar dira.
- Adineko pertsona hezi egin behar da, bere sinesmenak eta balioak adierazten ikas dezan.
- Sinesmen erlijiosoak edo ideologikoak adierazteko aukera ematen duten programak planifikatu behar dira.
- Oreka espirituala sinesmenen adierazpenaren bidez lortu beharrez garrantziaz informatu behar da: laguntza erlijiosoa, irakurketak eta lasaitasun emozionala.
- Espiritualtasuna ulertzeko moduari loturiko jarduerak egingo dira.
- Emozioak, sentimenduak eta iritziak kanporatu beharra dago, inguru ulerkorrean.
- Egoiliarrari nahi duen aholkulari espirituala emango zaio.

- Praktika erlijiosoa erraztuko dugu: gurtzak, tradizioak.
- Pertsonen arteko komunikazioa, erabiltzaileen BALOREEI dagokienez. Erabiltzaileei euren BALOREEI dagokienez emandako zaintzak eta laguntzak.
- "Hurbiltze bikoitza" egon behar da. Alde batetik, beharrez bat gainditzeko praktika jakinarekin esku hartzen duen profesionalarena, eta bestetik, profesionalak erabiltzailearengana egindako hurbiltzea.
- Profesionalaren eta pertsona erabiltzaileen arteko laguntza-harremanak maila bereko kideen artekoa izan behar da, eta horrek berekin dakar harremanen oinarritzat erabiltzaileen egoeraren berri edukitzea eta hark sentitzen duenarekiko interesa edukitzea.
- Egoitzak bi muga ekidin behar ditu, bere profesionalei dagokienez: horien tabu pertsonalak, erabiltzaileen balio pertsonalen arloan, eta profesionalek arlo horretan izandako trebakuntza.



5. Amaiera: Heriotza

Gehienetan aurretiazko fasea egoten da, luzeagoa edo laburragoa, erabiltzailea hil baino lehen, eta hori bereizi egiten da laguntza iraunkorreko jarraibidetik, beste ezaugarri batzuk ditu.

Fase horretan, egoitzako langile profesionalen esku-hartzeek bi helburu edukiko dituzte: batetik erabiltzailea lasaitzea agertu edo areagotzen diren sintomak kontrolatuz, eta bestetik senitartekoei laguntza eta informazioa ematea hil-hurren dagoenaren galeraren aurrean laguntzeko. Azken helburua erabiltzaileak heriotza duina izatea da.

Erabiltzailea hiltzen denean, martxan jartzen da egoitzan horren inguruan dagoen protokoloa, eta profesionalak euren laguntza-eginkizunen araberrako esku-hartzea dute; gainera, ezaugarri batzuk hartu behar dira kontuan, egoitzak emandako laguntza amaitzeko prozesuaren helburuak adierazten baitituzte.

Ezaugarriak:

- a) Erabiltzailearen heriotzak eragin orokorra dauka egoitzan; izan ere, erabiltzailea bera ez ezik, bertan horren familiakoak, langileak, gainerako erabiltzaileak (batez ere, hurbilekoenak) eta egoitzaren giro osoa sartzen baitira, eta beraz, ohiko bizikidetzat aldatu egiten da.
- b) Erabiltzailearen heriotzak eragindako amaiera prozesuaren protokoloko esku-hartzeek bi jarduketa-ildo nagusi dituzte: LAGUNDU eta ERRAZTU.
- c) Prozesua, egoitzaren jarduketei dagokionez, gizarte inguru normalizatuan bezala amaitzen da, egoitzari dagozkion laguntza burokratiko eta pertsonaleko jarduketa

guztiak amaitzen direnean; horrenbestez, hildako erabiltzailea egoitzaren barrutitik irten ondoren ere hedatzen da.

Erabiltzailearen heriotza prozesuan funtsezko bi helburu planteatzen dira:

- a) Ezarritako protokoloa betetzea, aintzat hartuta gaiari buruz dagoen aurretiazko informazioa (erabiltzaileak adierazitako aurretaturiko nahien inguruko informazioa) eta familiakoek jakinarazitako eskakizunak.
- b) Beharrezko dolu-prozesua erraztea eta galera onartzen nahiz gaituzten laguntzea, arazorik ez sortzeko eta patologikoa ez izateko.

Heriotzarako jarraibideak

- Familiaren eta egoitzaren egoera baloratu behar da. Familiarik edukiz gero, eta horren ondoan egon nahi badu, horretarako laguntza emango dugu, familiaren intimitatea errespetatuz.
- Familiari ez diogu denbora mugarik jarriko ("ordutegiak ez bete").
- Pertsona bakarrik dagoenean ere garrantzizkoa da intimitatea errespetatzea; hala ere, jakina, halako uneetan hurbil egon beharko dugu, segurtasuna eta laguntasuna emanez, zaintzen oinarritzko alderdiak baitira.
- Logelan beste erabiltzailearen bat egonez gero, horri ea prozesuan parte hartu nahi duen galdetuko diogu. Bertan gelditu nahi badu, errespetatu egingo dugu erabaki hori, eta egon nahi ez badu, beste logelaren batera eramango dugu. Jakina, heriotza prozesuan dagoen pertsonari ere galdetuko zaio, eta horren erabakiak lehentasuna izango du, logelako bizikidearen erabakiari dagokionez.
- Familia heriotzaren unean bertan badago edo ez badago, errespetatu egingo da emozioen adierazpena, intimitateari lehentasuna emanez.

Heriotzarako jarraibideak
<ul style="list-style-type: none"> Familiari egindako jakinarazpenean, lasaitasuna eta hurbilketa nabarmenduko ditugu.
<ul style="list-style-type: none"> Egoitzak ahal duen guztian lagunduko dugu, hileta-zerbitzuen tramiteetan, etab.
<ul style="list-style-type: none"> Gainera, langileen ondoan egon behar dugu, halako prozesuen bizipenean. Horretarako, hurbiltasuna eta errespetua adierazteaz gain, beharrezko heziketa eman behar diegu, pertsona erabiltzaileen bizitzaren zati honi aurre egiten jakin dezaten.
<ul style="list-style-type: none"> Egoitzan pertsona bat hiltzeak ez dio eskubiderik kentzen erabiltzaileari, horrek PERTSONA gisa duen eskubideari, eta beraz, zorrotz bete behar dira errespetu, duintasun, pribatutasun eta intimitate eskubideak.
<ul style="list-style-type: none"> Sarritan, egoitzan erabiltzaileak emandako informazioa egoten da, sinesmenei, erritualei, lehen-tasunei, erabakiei eta abarri buruz, heriotza baino lehen jasota.
<ul style="list-style-type: none"> Aintzat hartu behar da erabiltzaileak Aurreraturiko Nahien agiriaren bidez adierazitako nahia.
<ul style="list-style-type: none"> Familiakorik edo hurbileko pertsonarik gabeko erabiltzailearen bat hiltzen denean, egoitzak laguntza emango dio eta ehorzketa duina kudeatuko du.
<ul style="list-style-type: none"> Senitartekoek dolu-fase hau arrakastarekin gainditzeko garrantzizkoa da egoitzako langileek heriotza baino lehen egindako esku-hartzea.
<ul style="list-style-type: none"> Hildakoaren senitartekoekiko esku-hartzea komunikazio zintzoan eta enpatian oinarritzen da. Familiari emandako informazioa lagungarria da familia kokatu eta lekutu ahal izateko.
<ul style="list-style-type: none"> Dolu-prozesua beharrezkoa da eta erreakzioak sortzen ditu familian; izan, sentimenduak sortzen ditu, esaterako, tristezia, haserrea, erruduntasuna, barne-herstura, bakardadea eta abar sortzen ditu; baita sentsazio fisikoak ere, adibidez, opresio gastrikoa eta toraxekoa, ainerik eza,...; pertzepzioak ere eragiten ditu, esate baterako, zalantza, nahasmendua, kontzentrazioerik eza, beldurra...; eta jokabideak ere bai, adibidez, arazoak loan nahiz gosean, isolamendua, etab.
<ul style="list-style-type: none"> Senitartekoek dolu-prozesuan dituzten ohiko erreakzioei erantzun egokia eman behar zaie, batez ere hasierako erreakzioei; esaterako, konmozioari, ukapenari, amorruari, etab.; horretarako, hurbiltasuna, laguntza eta entzuten jakitea erabiliko ditugu.

- Senitartekoak ulertu eta jakitera eman behar diegu sentimendu eta erreakzio horiek guztiak ohikoak direla halako prozesuetan eta faseetan, eta denbora jakina behar izaten dela hori guztia gainditzeko; hori lagungarria izaten da familiakoek galtze horren ostean euren ohiko bizimodura itzultzeko.
- Langile profesionalen heziketa sustatuko dugu halako prozesuen ezagupen teknikoan eta horiei aurre egiteko mekanismoetan, baita senitartekoekiko komunikazio prozesuetan ere.
- Beste erabiltzaile batzuen gaineko balizko eragina ere baloratu egin behar da, batez ere hildakoarengandik hurbilen zeuden erabiltzaileen kasuan, horiei laguntzeko jarraibideak ezarri ahal izateko. Lasaitasuna eta hurbilketa landu behar dira, bakoitzaren erabakiak errespetatuz, eta euren mina adierazteko eta euren heriotzari buruz hitz egiteko aukera emango diegu, hori nahi badute.
- Egoitzen borondatezko partaidetza eragiten duen giroa sortuko dugu, egoitzaren pertsona erabiltzailearen heriotzaren eraginezko amaiera prozesuaren barruko egintzetan. Giro hori, oinarritu ere, egoitzaren laguntzaren barruan sartzen den informazio, naturaltasun eta normaltasun prozesu batean oinarritzen da.



Arautegia

Estatuko Araudia

- 39/2006 Legea, abenduaren 14koa, mendekotasun egoeran dauden pertsonen autonomia sustatzeko eta horientzako laguntza arautzekoa (2006ko abenduaren 15eko BOE, 299. zk.).

Euskal Autonomia Erkidegoko Araudia

- 3/1979 Lege Organikoa, abenduaren 18koa, Euskal Herriko Autonomia Estatutua (1979ko abenduaren 22ko BOE, 306. zk.).
- Urriaren 18ko 27/1983 Legea, Autonomia Erkidegoko erakunde erkideen eta lurralde historikotako foru erakundeen arteko harremani buruzkoa. (1983ko abenduaren 10eko EHAA, 182. zk.).
- 5/1996 Legea, urriaren 18koa, Eusko Legebiltzarrena, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa. (1996ko azaroaren 12ko EHAA, 218. zk.).
- Eusko Legebiltzarren abenduaren 4ko 20/1997 Legea, minusbaliatuen irisgarritasuna sustatzeari buruzkoa. (1997ko abenduaren 24ko EHAA, 246. zk.).
- 68/2000 Dekretua, apirilaren 11koa, hiri-inguru-
neen, espazio publikoen, eraikinen eta informazio

eta komunikazioko sistemen irisgarritasun-baldintzei buruzko arau teknikoak onartzen dituena. (2000ko ekainaren 12ko EHAA, 110. zk.).

- 40/1998 Dekretua, martxoaren 10ekoa, Eusko Jaurlaritzarena, Euskal Autonomia Erkidegoan gizarte zerbitzuak baimendu, erregistratu, homologatu eta ikuskatzeko arauak ezarri dituena. (1998ko apirilaren 2ko EHAA, 63. zk.).
- 41/1998 Dekretua, martxoaren 10ekoa, Eusko Jaurlaritzarena, adinekoentzako egoitzako gizarte zerbitzuei buruzkoa. (1998ko apirilaren 7ko EHAA, 66. zk.).
- 64/2004 Dekretua, apirilaren 6koa, Eusko Jaurlaritzarena, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubideen eta betebeharren agiria eta iradokizun eta kexen araubidea onetsi dituena. (2004ko apirilaren 23ko EHAA, 76. zk.).

Foru Arauak

- 11/2005 Foru Araua, abenduaren 16koa, Batzar Nagusia, inoren laguntza behar duten adinekoentzako egoitzen foru zerbitzu publikoa arautzen duena (2005eko abenduaren 26ko BAO, 244. zk.).



Bibliografia

- Adineko pertsona egoiliarrentzako jardun onaren gidaliburua. Arabako Foru Aldundia.
- Jardun onaren gidaliburua. Bizkaiko hirugarren adinekoen egoitzak. Deustuko Unibertsitatea. Bizkaiko Foru Aldundia.
- Praxi oneko gidaliburua, adineko pertsonen egoitzetako laguntzaileentzat. EULEN. Gizarte- eta osasun-zerbitzuak.
- Laguntzaren kalitatearen irizpideak, adineko pertsonentzako gizarte- eta osasun-zerbitzuetan. Gerontologiako eta Geriatriako Espainiako elkarteak.
- Adineko pertsonen egoitzen laguntzaren kudeaketa. EULEN. Gizarte eta osasun zerbitzuak.
- Adineko pertsonen egoitzak. Gerontologiako eta Geriatriako Espainiako elkarteak.
- Psikologia- eta gizarte-gerontologiako esku-harzea. Cáritas.
- Adineko pertsonen egoitzetan sartzeko eta egokitzeko prozesua. GUFÉ.
- Egoitzaren inguruan adineko pertsoneri egiten zaien jaramonaren alderdi etikoei buruzko hitzaldia, María Jesús Goikoetxeak aurkeztu zuena 2006ko urtarrilaren 20an BFAren Gizarte Ekintza Sailak antolatu zuen 10. zenbakiko Topaketan.



I. Eranskina. Gizarte zerbitzuen esku-hartze printzipioak

1.- **BERDINTASUNA ETA UNIBERTSALTASUNA:** Pertsona guztiek egoitza zerbitzuak berdintasun eta ekitate baldintzetan erabiltzea bermatzen du, baina horrek ez du esan nahi zerbitzua doakoa denik. Hiritarrek gizarte zerbitzuetarako eskubidea izango dute, arrazaren, sexuaren eta abarren arabera diskriminaziorik gabe, eta gizarte beharrezko erabateko erantzuna emango zaie.

2.- **ERANTZUKIZUN PUBLIKOA:** Gizarte zerbitzuen sistemak erantzukizun publikoa dauka; erantzukizun horrek bermatu egiten du hiritar guztiek zerbitzuok eskuratuko dituztela. Zerbitzu-emate zuzena da, jatorrizko bideen bidez edo ekimen pribatuarekin nahiz beste herri administrazio batzuekin hitzarturiko esku-hartzearen bitartez, behar bezala baimendutako erakundeen jarduketara askearen kalterik gabe.

3.- **DENEN ARTEKO ERANTZUKIZUNA:** Foru Administrazioari dagokionez, zerbitzuaren erabiltzaileek finantza baliabide egokiak emango dituzte, in-darrek araudian ezarritakoaren arabera.

4.- **ELEBITASUNA:** Herri administrazioen hizkuntza araubidea arautzen duen araudiko printzipioak bermatuko dira, egoitza kokatuta dagoen zonako egoera soziolinguistikoa eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak aintzat hartuta.

5.- **KULTURA ANIZTASUNA:** Erabiltzaileen ezaugarri kulturalak bermatuko ditu, batez ere euren kontzientzia eta erlijio askatasunaren eraginezkoak, baldin eta zerbitzuaren funtzionamenduari bateragarriak badira eta giza eskubideak errespetatzen badituzte.

6.- **GIZARTE KOHESIOA eta ELKARTASUNA:** Antolaketan eta zerbitzu-emateetan ez da bereizketarik egingo gizarte nahiz kultura jatorriaren, gaitasun ekonomikoaren edo ideia politikoaren, erlijiosoaren edo bestelakoaren arabera. Gizarte zerbitzuek elkartasuna sustatuko dute, pertsonen eta gizarte taldeen harremanak oinarritzen dituen baliotzat, bazterkeriaren zergatiak gainditzeko, eta laguntza berezia ematen zaio boluntarioaren eta ekintza komunitarioaren garapenari.

7.- **KOORDINAZIOA eta LANKIDETZA:** Sektorrean esku hartzen duten administrazioen artean, horiek osasunaren edo laguntzaren arlokoak izan arren, toki administrazioaren, autonomikoaren edo jarduerako gainerako eragile aktiboen kasuan.

8.- **SOZIALIZAZIOA:** Jendea sentsibilizatu egin behar da mendekotasuna duten adineko pertsonen inguruko gaietan; informazio, heziketa eta prebentzio politika garatu behar da biztanle guztiekin eta zerbitzuaren erabiltzaileekin edo erabiltzaile izan daitezkeekin.

9.- **PREBENTZIOA:** Gizarte zerbitzuak bazterkeria eragiten duten edo bizitza autonomoaren garapena mugatzen duten zerbitzuen prebentzioan aplikatuko dira, batik bat. Geure gizartearen barruko diskriminazioak aurreikusteko eta gainditzeko, ekintza positiboko neurriak eta tratu nahiz aukera berdintasuneko politikak aplikatuko dira.

10.- **PLANIFIKAZIOA:** Botere publikoek euren eskumenei loturiko baliabideen programazio eta lehenetsun irizpideen arabera jardungo dute. Beharrezkoen, gizarte arazoaren eta horien zergatien azterketak, berriz, zerbitzu erabilgarrien arabera betearazi behar diren jarduketak eta zerbitzuak adieraziko dituzte.

11.- **DESZENTRALIZAZIOA:** Hurbiltasun printzipioari jarraituz, gizarte zerbitzu-ematea, euren izakerak ahalbidetzen duenean, deszentralizazio

ahalik eta handienaren inguruko irizpideei lotuta egongo da, biztanleengandik hurbilen dauden organoetan eta erakundeetan oinarrituz.

12.- **NORMALIZAZIOA:** Egoiliarren bizimodua euren adineko pertsona arrunten (hiritarren iritziz arruntak diren hiritarrak) ohiko jokabidera eta jarraibideetara egokituko da.

13.- **AUTONOMIA:** Egoiliarren autonomia ahalik eta handiena sustatuko da, eta emango den babes-laguntza bakarra euren mendekotasun fisikoaren edo psikikoaren arabera izango da.

14.- **PARTAIDETZA:** Ahalik eta gehien sustatuko da egoiliarrek egoitzen jardueretan eta funtzio-namenduan duten partaidetza.

15.- **INTEGRAZIOA:** Egoiliarrek euren ohiko inguruan gelditzeko ahalegina egingo da, eta horrela,

euren ohiko bizitza garatu ahal izango dute familian, gizartean, politikan eta kulturean.

16.- **GLOBALITASUNA:** Osasunaren eta ongizatearen laguntza eredu globala lortzeko ahalegina egingo da, eta horren barruan, egoiliarren osasunari, gizarteari, psikologiari, ingurumenari, bizikidetzari, kulturari eta horien antzekoei loturiko alderdiak sartuko dira.

17.- **PROFESIONALITASUNA:** Arduradunek eta gainerako langileek euren lanbideari dagokion trebakuntza teknikoa izango dute, zerbitzua emateari loturiko berezko eskakizunak ondo bete ahal izateko.

18.- **LAGUNTZA PERTSONALIZATUA:** Egoiliarrei laguntza pertsonalizatua emango zaie eta hori bakoitzaren beharrezanetara egokiturik egongo da.



II. Eranskina. Erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak

ESKUBIDEAK:

1.- **DUINTASUNA:** Pertsonen berezko balioaren onarpena, egoera guztietan, euren nortasuna eta beharrian pertsonal guztiak errespetatuz.

- a) Errespetuzkoa den laguntza egokia eta ulerkorra edukitzea, ahozkoak eta fisikoak diren harremanetan.
- b) Banako laguntza pertsonalizatua izatea.
- c) Euren beharrianak errespetuz betetzea, ahal izanez gero euren lehentasunak aintzat hartuta, faktore kulturalak eta erlijiosoak aintzat hartuta, eta sexuaren, orientazio sexualaren, egoera zibilaren, adinaren, arrazaren eta abarren eraginezko diskriminaziorik ez izatea.
- d) Segurtasun eta higiene baldintza egokietan oinarrituriko laguntza izatea.
- e) Laguntza zentzuzko aldietan jasotzea.

2.- **PRIBATUTASUNA:** Intimitate pertsonala eta harremanetakoa zaintzeko eskubidea.

3.- **KONFIDENTZIALTASUNA:** Norberaren datuak (espediente edo beste agiriren bat) Norberaren Datuak Babesteari buruzko Legean ezarritakoaren arabera erabiltzeko eskubidea; horren barruan, gizarte zerbitzuen erabiltzaileei buruz dakizkiten datuak sartzen dira.

4.- **AUTONOMIA:** Modu independentean pentsatzeko eta jarduteko aukera, kalkulaturiko arrisku maila jakinak onartzeko gaitasuna ere barne.

- a) Euren bizi-estiloa aukeratu ahal izatea, erabaki-hartzeetan parte hartzea eta euren aukerak errespetatzea.

- b) Ulegarria eta euren beharrian berezietara egokitua den informazioa eskuratzea.
- c) Jardueretako, zerbitzuetako edo tratamenduetako partaidetzari uko egin ahal izatea.
- d) Iradokizunak, kexak edo beste administrazio edo epai errekurtsio batzuk aurkezteko bideak (indarreko araudian ezarritakoak) erabili ahal izatea.
- e) Zerbitzuan baxa hartu ahal izatea, nahi izanez gero.

5.- **INFORMAZIOAREN LORPENA:** Gizarte babesaren sareko zerbitzuak eta zerbitzu-emateak lortzeko behar den informazio guztia eskuratu ahal izatea, batez ere gizarte zerbitzuen sistemari dagokionez, eta horiei erabilerarik egokiena eta bikainena ematea.

- a) Eskubideak eta betebeharrak.
- b) Herri administrazioen eskumenak.
- c) Aplikazio arlo honetan erantzuten diren beharrianak.
- d) Zerbitzuen eta zerbitzu-emateen aniztasuna.
- e) Zerbitzuak eskuratzeko bideak.
- f) Zerbitzuak eskuratzeko irizpideak.
- g) Zerbitzuen izaera eta esku-hartzearen maila nahiz intentsitatea hautatzeko aukera.
- h) Zerbitzuei aplikatzeko moduko tarifak eta horiek kalkulatzeko modua.
- i) Beharrianak ebaluatu eta laguntzarako banakako plana ezarri beharra.
- j) Premiazko kasuetan lor dezaketen zerbitzua.
- k) Laguntza ematen dieten pertsonen izen-abizenak.
- l) Zerbitzuek kalitate ikuskapenetan eta ebaluazioetan lorturiko emaitzak.

- m) Euren beharrianen ebaluazioaren eta horietarako egokienak diren zerbitzu nahiz prestazio motaren emaitzak.
- n) Euren espedientearen edukia.
- o) Informazioa eskuragarria, ahozkoa edota idatzizkoa, egokia, zehatza, ulergarria, euren beharrianen araberakoa eta abar izatea.

6.- **BEHARRIZANEN EBALUAZIOA:** Beharrianetarako zerbitzurik eta prestaziorik egokienak lortzeko aukera bermatzeko:

- a) Erabiltzaileen deskribapena aintzat hartzea.
- b) Zaintzaileen deskribapena kontuan hartzea.
- c) Arreta informalaren laguntzak eta horiek gauzatzeko gaitasuna aintzat hartzea.
- d) Beste zerbitzu publikoei informazioa eskatzea.
- e) Emaitzak jakinaraztea.

7.- **LAGUNTZAKO BANAKAKO PLANA (LBP):** Ebaluazioaren bidez detektaturiko beharrianetara egokituta.

- a) Plan idatzia, ulergarria eta beharrianetara egokitua.
- b) Kopia erabiltzaileei eta familiakoei.
- c) Zerbitzuak, zerbitzu-emateak eta horiek eskaintzen dituzten pertsonak deskribatzea.
- d) Erreferentziako profesionala izendatzea.
- e) Harremanetarako telefonoa adieraztea.
- f) Plana berrikusteko eguna eta ordua adieraztea.
- g) Tarifak adieraztea.

8.- **ZERBITZUAREN KALITATEA:** Baldintza materialak, funtzionalak eta langileriarri lotutakoak betetzea, araudi aplikagarrian ezarritakoak.

- a) Baimen, erregistro eta homologazio funtzioak betetzea.
- b) Baldintza materialak eta funtzionalak eraginkortasunez argitaratzea.
- c) Kalitatea sustatzea, barruko eta kanpoko ebaluazioen bidez.
- d) Ikuskapenen eta ebaluazioen emaitzak argitaratzea.
- e) Erabakiak beharrianen araberakoak izatea eta, ahal izanez gero, lehenetsunak aintzat hartzea.

- f) Baldintza materialen, funtzionalen eta pertsonalen gaineko hobekuntza iraunkorrek prozesua izatea.

9.- **PARTAIDETZA:** Partaidetza aktiboa izatea, partaidetza zuzena edo ordezkarien bidezkoa, zuzen edo zeharka, banaka edo taldeka, erabiltzen dituzten gizarte zerbitzuen antolaketan eta funtzionamenduan.

- a) Euren premiak lantzen parte hartzea.
- b) LBPn parte hartzea.
- c) Partaidetza organoen bidez parte hartzea.
- d) Iradokizunen eta kexen prozeduraren bidez parte hartzea.
- e) Zentroen eta zerbitzuen funtzionamenduari buruzko salaketak aurkeztea.

10.- **EUREN ESKUBIDEEN EZAGUPENA ETA DEFENTSA:** Eskubideak erabiltzeko aukera ematen duten informazioa, partaidetza, iradokizunak eta kexak gauzatzeko bideak eskuratzeko eskubidea.

- a) Euren eskubideei buruzko informazioa jasotzea.
- b) LBP idatziz jasotzea.
- c) Beharrianak ebaluatzeko eta LBP lantzeko elkarrizketetan lagunduta egotea, nahi izanez gero.
- d) Informazioa jasotzea eta iradokizunak nahiz kexak aurkeztu ahal izatea, eta araudian ezarritako baliabideak ere eskuratu ahal izatea.
- e) Konfiantzako pertsona edo ordezkaria idatziz izendatzeko eskubidea.

BETEBEHARRAK:

1.- **INFORMAZIOA EMATEA:** Beharrezko informazioa eta egiazkoa ematea, beharrianak ebaluatzeko eta LBP egiteko.

2.- **BARNE ARAUBIDEKO ARAUAK BETETZEA:** Erabiltzen dituzten gizarte zerbitzuen zentroen eta zerbitzuen antolaketa nahiz funtzionamendua arautzen dituzten arauak ezagutzea eta betetzea.

3.- **BIZIKIDETZA ARAUAK BETETZEA:** Gizarte zerbitzuetan eta zentroetan elkarrekiko errespetu eta bizikidetza arauak betetzea.

4.- **GAINERAKO ERABILTZAILERAK ETA LANGILERAKO ERRESPETAZIOA:** Zerbitzuen gainerako erabiltzaileen eta profesionalen eskubideak errespetu



tatzea, batik bat duintasun eta pribatutasun eskubideak, baita dena delakoagatik lortzen duten informazioaren konfidentzialtasun eskubidea ere.

Sexuaren, sexu orientazioaren, egoera zibilaren, adinaren, sinesmenen, ideologiaren, gutxiengo etnikokoa izatearen, nazionalitatearen, hizkuntzaren, maila ekonomikoaren, ezintasun fisikoaren nahiz psikikoaren edo sensorialaren eta edozein zergati pertsonalen edo sozialen araberrako diskriminaziorik ez egitea.

5.- **ERAKUNDEAK ERRESPETATZEA:** Gizarte zerbitzuen zentroetako ondasun higigarriak eta instalazioak errespetatzea eta ondo erabiltzea.

6.- **DATAK ERRESPETATZEA:** Zerbitzua emateko erabakitako edo ezarritako egunak eta orduak errespetatzea.

7.- **PREZIOA ORDAINTZEA:** Zerbitzu-ematearen prezio publikoa ordaintzea edo, bestela, sor daitekeen zorra segurtatzea.



III. Eranskina Gizarte zerbitzuetako profesionalen eskubideak eta betebeharrak

ESKUBIDEAK:

1.- **DUINTASUNA:** Pertsonatzat duten berezko balioa onartzea. Tratua errespetu handikoa, egokia eta ulerkorra izatea, bai zerbitzuko arduradunen eta bai erabiltzaileen nahiz horien laguntzaileen aldetik.

2.- **LANEKOAK:** Legeriak eta enplegu baldintzak arautzen dituzten taldeko hitzarmen edo akordio aplikagarriek lanaren edo funtzio publikoaren arloan ematen dizkieten eskubide guztiak onartzea.

3.- **HEZIKETA:** Hasierako informazioa eta orientazioa lortzea, zerbitzuaren edo zentroaren ezaugarrietara errazago egokitzeko eta lanbide heziketa iraunkorra edo birziklapeneko edukitzeko.

4.- **PARTAIDETZA:** Gizarte Zerbitzuen Legean ezarritako kontsulta organoetan parte hartzea. Funtzionamenduari buruzko salaketak aurkeztea, eta horiek aintzat hartzea ikuskapen edo kontrol prozedurak hasteko edo ez hasteko, EJren 40/1998 Dekretuan ezarritakoaren arabera.

5.- **ZERBITZUAREN KALITATEA:** Beharrezko baliabideak edukitzea, zerbitzua kasuan kasuko araudiak eskaturiko kalitate irizpideen araberrako baldintzetan emateko. Administrazioari edo erakundeei hauxe eskatu ahal izango diete:

- a) Euren funtzioak betetzeko, baimenaren, erregistroaren, homologazioaren eta ikuskapenaren arloan, baldintza materialak, funtzionalak eta langileriari lotutakoak betetzeko.
- b) Baldintza horiei buruzko informazio ona emateko.

c) Lanbideko jardun onaren gidaliburuak emateko, euren funtzioak ondo betetzeari loturiko jarraibiderik egokienei buruzko orientazioa lortzeko, erabiltzaileekin nahiz horien laguntzaileekin eta gainerako profesionalenkin dituzten harremanetan.

d) Zerbitzuen kalitatearen hobekuntza sustatzeko, barruko eta kanpoko ebaluazioen bidez.

e) Ikuskapenen eta ebaluazioen emaitzak argitaratzeko.

f) Baldintza materialak, funtzionalak eta langileriakoak ikuskapen prozesu iraunkorrean egoteko, etengabe hobetu ahal izateko.

BETEBEHARRAK:

1.- **LANEKOAK:** Legeriak edo enplegua arautzeko taldeko hitzarmen nahiz akordio aplikagarriek lanaren edo funtzio publikoaren arloan ezarritako betebeharrak.

2.- **KOMUNIKAZIO BETEBEHARRA:** Agintari eskudunari eskubideen urraketa eragiten duen edozein egoeraren berri ematea, bere iritzian eta eskuartean dituen balorazio elementuetan oinarrituz.

3.- **ARAUDIA BETETZA:** Gizarte zerbitzuen arloko araudia betetzea, batez ere bere jarduera duten gizarte zerbitzuen zentroen eta zerbitzuen antolaketa eta funtzionamendua arautzen duten arauak.

4.- **BIZIKIDETZA ARAUAK BETETZEA:** Elkarrekin errespetu eta bizikidetza arauak betetzea zerbitzuetan eta zentroetan, baita bere jarduerari loturiko beste edozein tokitan ere.

5.- **PERTSONAK ERRESPETATZEA:** EJren 64/2004 Dekretuan ezarritako eskubide guztiak errespetatzea; hain zuzen ere, gizarte zerbitzuak erabiltzen dituzten gainerako profesionalen eta erabiltzaileen duintasun

eta pribatutasun eskubidea, baita euren funtzioen edo dena delakoaren eraginez lortzen duten informazio pertsonalaren konfidentzialtasun eskubidea ere.

- a) Erabiltzaileari buruzko informazioa zentzuz erabili beharko dute eta hori lortzean errespetua izango dute, horren beharrezana justifikatuz eta baimena eskatuz, informazio hori esku-hartze eraginkorrerako behar denean erabili ahal izateko, Norberaren Datuak Babesteko Legean ezarritakoaren arabera.
- b) Sexuaren, sexu orientazioaren, egoera zibilaren, adinaren, sinesmenen, ideologiaren, gutxiengo etnikokoa izatearen, nazionalitatearen, hizkuntzaren, maila ekonomikoaren, ezintasun fisikoaren nahiz psikikoaren edo sentesorialaren eta edozein zergati pertsonalen edo sozialen arabera diskriminaziorik ez egitea.
- c) Erabiltzaileek euren edo euren legezko ordezkariaren bidez hartzen dituzten erabakiak eta irizpideak errespetatzea.

d) Profesionalek partaidetza erraztu behar dute, egin beharreko esku-hartze profesionalaren zehaztapenean.

e) Erabiltzailea beste zerbitzuren batera eramanez gero, lekualdatze hori erabiltzaileentzat modu ahalik eta egokienean egin beharko dute.

6.- **INSTALAZIOAK ERRESPETATZEA:** Ondasun higigarriak eta instalazioak errespetatu eta ondo erabiliko dira.

7.- **IRREGULARTASUNAK JAKINARAZTEA:** Arduradunei zentroaren funtzionamenduan, antolaketan edo instalazioetan ikusten dituzten irregulartasun edo anomalia guztiak jakinarazi beharko dizkiete.

8.- **ESKU-HARTZE EGUNAK ETA EPEAK ERRESPETATZEA:** Erabiltzaileekin esku-hartzeetarako ezarritako edo adosturiko egunak, orduak eta epeak errespetatzea, eta, betiere, EJren 64/2004 Dekretuan ezarritako gehieneko epeetara egokitzea.