



# Pertsonarengan oinarritutako arreta-eredua

## Koaderno praktikoak

### 11. Eguneroko bizitza

Zainketa pertsonalak

Proiektuaren egileak:



ENPLEGU ETA GIZARTE  
POLITIKETAKO SAILA  
DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y POLÍTICAS SOCIALES

**MATIA**  
FUNDAZIOA



# Pertsonarengan Oinarritutako Arreta

Koaderno praktikoak

**Idazkuntza-taldea**

Teresa Martínez, Pura Díaz-Veiga,  
Mayte Sancho eta Pilar Rodríguez

**Diseinua eta maketazioa**

Imago Soluciones de Comunicación

“Pertsonarengan oinarritutako arreta-eredua” koaderno praktikoen sorta Eusko Jurlaritzaren Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailaren eta Matia Institutuaren ekimena da

%100 paper birziklatua eta klororik gabekoa



## ZERI BURUZKOA DA DOKUMENTU HAU?

Mendetasun-egoeran dagoen pertsona bat zaintzen dugunean, **haren eguneroko bizitzaren parte gara**. Lehen bere kabuz egiten zituen eguneroko jarduera askotarako euskarri bihurtzen gara, eta **haren intimitatean** sartzen gara bete-betean.

Kontsiderazio horiek guztiek kontu handiz garatu beharreko harremangune bat definitzen dute. Horregatik, **zainketa pertsonalak emateko modua erabakigarria** da pertsona ongi senti dadin, nahiz eta laguntza behar izan. **Asistentzia-zeregin bakoitza zuzentasun teknikoarekin egitea** ez ezik, **pertsona nola sentitzen den jakiteko adi egotea** eta **egoera bakoitzean autonomia eta independentzia nola susta dezakegun jakitea** ere oso garrantzitsua da.

Eguneroko bizitzan eta asistentzia-prozesuetan zainketa pertsonalen kalitatea hobetzeko **ideia eta estrategia batzuk** proposatu ditugu dokumentu honetan.

Zainketa  
pertsonalak

1. Kalitateko zainketa pertsonalak.
2. Aukeratu ahal izatea, lehentasunak errespetatzea.
3. Independentzia eta segurtasuna.
4. Identitatea eta irudi pertsonala.
5. Unerik intimoenak eta kalteberatasunik handienekoak.
6. Konfidentzialtasun-betebeharra.

*Honako hauentzat pentsatuta dago: Zerbitzuetako arduradun eta kudeatzaileentzat, Zentroetako zuzendarientzat, Teknikarientzat eta Zuzeneko arretako profesionalentzat.*

## 1. KALITATEKO ZAINKETA PERTSONALAK

Pertsonarengan oinarritutako arretak kalitateko zainketa pertsonalak ditu xede. Horretarako, pertsonen bizi-kalitatea sustatu eta pertsonaren ongizate subjektiboa eta iritzia hartu behar dira kontuan, baina praxi egokirako irizpide teknikoak alde batera utzi gabe.

### PRAXI PROFESIONALAREN IRIZPIDEAK ZAINKETA PERTSONALETAN

- Pertsonen arreta integraleko premiei erantzuten diete.
- Esku-hartze teknikoak ebidentzia zientifikoan oinarrituta daude.
- Pertsonen biografia eta bizimodua kontuan hartzen dute. Entzuten diete, eta arretan dituzten lehentasunak errespetatzen dituzte.
- Pertsonen gaitasunak errespetatzen dituzte.
- Pertsonen eskubideak errespetatzen dituzte.
- Beren printzipio etikoetan oinarrituta orientatzen dira.

### Protokoloen diseinua eta erabilera zainketa pertsonaletan

Protokoloei jarraiki lan egitera ohitu gara. Neurri handiegian ohitu ere, zenbaitetan. Arretaren protokolizazioa mesedegarria da praxi zuzena, segurua eta profesionalizatua lortzeko, baina, zenbaitetan, gure jardueraren “automatizazioa” ere sustatzen du, eta horrek arreta pertsonalizatuaz urrun gaitzake.

## PROTOKOLOEK ARRETA PERTSONALIZATUA ERAGOZTEN DUTE HONAKO KASU HAUETAN

- Zereginen antolamenduan soilik pentsatuta lantzen direnean, eta pertsonen premiak eta lehentasunak kontuan hartzen ez direnean.
- Egoera eta pertsona bakoitzaren aurrean malgu jokatzeko aukerarik ematen ez dutenean.
- Zorrotz, “mekanikoki” edota gutxieneko baldintzak betetzera mugatuta aplikatzen direnean.
- Ezinbestekoak ez diren gauzak zehazten eta sekuentziatzen dituztenean. Horren ondorioz, era uniformean jokatzen da jarduera edo zainketa guztietan, beharrezkoa ez bada ere.

**Sistematizazioa** eta zainketa pertsonalek behar duten **malgutasuna eta pertsonalizazioa bateratzea** da aukerarik onena. Sistematizazioa, hain zuzen ere zainketa pertsonalek, ongi egindako lan guztiek bezalaxe, zenbait gauza dokumentatuta izatea eta nolabaiteko plangintza behar dutelako. Eta malgutasuna, hain zuzen ere pertsona bakoitza bakarra delako eta une bakoitza ere bakarra delako.

## PERTSONARENGAN OINARRITUTAKO ARRETAN PRAXI EGOKIA LORTZEKO PROTOKOLOEN XEDEA

- Asistentzia-jarduera edo egoera jakin batean pertsonari babesa eta ongizatea emateko beharrezkoak diren ekintzak azpimarratzea. Profesionalei orientazioa ematea eta garrantzitsutzat hartzen diren jardunak ezjakintasunagatik edo utzikeriagatik egin gabe gera ez daitezen saiartzea.
- Denok gauzak behar bezala egiteko beharrezkoak diren jardunak dokumentatzea eta sistematizatzea.
- Tratu txarrei aurrea hartzea. Pertsonari kalte fisiko, psikologiko eta sozialik ez eragiteko, zabarkeria saihesteko eta pertsonaren eskubideak babesteko protokoloak dira.

*“Eguna zereginetan antolatuta genuen lehen. Jaikitzeke ordua denontzat, gero bainuak, gosaria... Ez zegoen ezer aldatzeko aukerarik. Orain beste era batera egiten dugu. Ez dago nahitaez bete beharreko ordutegi zorrotzik. Praxi egokirako protokoloak betetzen ditugu, eta jardun garrantzitsuak zehazten ditugu. Era horretan, ez gara oharkabetzen, eta badakigu zer den positiboa eta zer den kaltegarria pertsonentzat”.*

## 2. AUKERATU AHAL IZATEA, LEHENTASUNAK ERRESPETATZEA

Zaintzea, eguneroko bizitzan autonomia sustatuz. Horixe lortu nahi da, pertsonen beren eguneroko kontuen kontrola izateko aukera ematea. Hori lortzeko, **pertsonak aukeratu ahal izatea** bultzatu behar dugu, eta **pertsonari eguneroko bizitzako jardueretan lagundu behar diogu**. Halaber, aukeraketa horiek errespetatu eta ahalbidetu behar ditugu.

Ezin da beti eta gauza guztietan aukeratu. Pertsona bakoitzaren lehentasun guztiak errespetatzea zaila izan daiteke. Horregatik, benetan garrantzitsua dena izan behar dugu ardatz. **Pertsona bakoitzaren arreta pertsonalean zer den garrantzitsua** detektatu eta jakin behar dugu. Horixe da gakoa.

Era horretan, segurtasuna ematen diogu pertsonari. Aurrea hartzen diogu babesgabetasun-sentimenduari, hau da, norberak inguruko ezer kontrolatzen ez duen usteari.

**Erreferentziatzeko profesionalak** zeregin garrantzitsua betetzen du horretan. Izan ere, berak ezagutzen du ongi pertsona. Bera egoten da haren premiei adi, hots, pertsonak bere lekua eta bere eguneroko bizitza kontrolatzen duela sentitzeko gauza txiki garrantzitsuei adi.



## EGUNEROKO BIZITZAKO HAINBAT JARDUERATAN AUKERAKETAK ZABALTZEKO ETA LEHENTASUNAK ERRESPETATZEKO JARDUNEN ADIBIDEAK

Eguneroko jarduera	Zabal al daitezke aukeraketak?	Zein dira pertsonaren ohiturak edo lehentasunak?
<b>Jaikitzea eta oheratzea</b>	Jaikitzeko ordua Oheratzeko ordua	Siesta egitea Lo egin aurretik telebista ikustea edo irratia entzutea Zerbait hartzea (lo egin aurretik edalontzi bat esne hartzea, adibidez) Arropa gehiagorekin edo gutxiagorekin lo egitea Esnatzeko erritmoa eta lehentasunak (izenaz deituta, goizeko agurraren bidez, isilean, argi naturalarekin edo artifizialarekin, txabusina emanda eta abar) Oheratzean ongizatea ematen duten ohitura pertsonalak (otoitz egitea, argi bat piztuta edukitzea eta abar)
<b>Bainua eta garbitasuna</b>	Garbitzeko edo bainatzeko ordua Bainatzeko maiztasuna Bainatzeko eta garbitzeko modua (dutxa, bainera...)	Uraren tenperatura eta indarra Garbitzeko modua (belakia, eskularruak, jarraitu beharreko sekuentzia eta abar) Produkturik gustukoena (gela, kremak, xanpua, kolonia...) Masaje bat hartzea Larritasuna edo arbuioa sorrarazten duena kontuan hartzea eta saihestea
<b>Arropa eta apainketa pertsonala</b>	Jantzi beharreko arropa Orrazteko modua Osagarriak jartzeko modua Irudia hobetzeko aukera berriak	Arroparik gustukoena Ederki ematen duten koloreak Ohiko orrazkera Bizarra kentzeko modua Produkturik gustukoena (kolonia, estetikako produktuak...) Makillajea eta ukituak

(Jarraitzen du)

Eguneroko jarduera	Zabal al daitezke aukeraketak?	Zein dira pertsonaren ohiturak edo lehentasunak?
<b>Otorduak</b>	Menuak aukeratzea Menu egokituak eskaintzea Menuen diseinuan parte hartzea Otorduen ordutegia Non jan? Norekin jan?	Aperitiboa hartzea Otordu arteko janaria Janaririk gustukoena Gustukoak ez diren janariak “Gutiziak” Edari bereziak (zukuak, ardoa eta abar)
<b>Joan-etorriak eta egoteko lekuak</b>	Non egon une bakoitzean? Nondik paseatu?	Pertsonak egoteko bilatzen dituzten “leku bereziak” Paseatzeko lekurik gustukoena



### 3. INDEPENDENTZIA ETA SEGURTASUNA

Mendetasun-egoeran dauden pertsonak zaintzen ditugunean, **eguneroko bizitzako egoera batzuk arriskutsuagoak izaten dira**, haientzat zein beste batzuentzat.

Adibidez, erortzeko arriskua duten pertsonak noraezean ibiltzen direnean edo narriadura kognitiboa duten pertsonak zentrotik irten nahi dutenean gertatzen da hori. Halaber, pertsonak nahasmendu emozional eta portaera-nahasmendu larriak dituzten aldi batzuetan agertzen dira horrelako egoerak. Edota dieta edo tratamendu bati jarraitu nahi ez diotenean.

Independentzia sustatuta zaindu behar ditugu pertsonak. Hau da, **pertsonak beren eguneroko jarduerak ahalik eta independentziarik handienarekin egiteko aukera sustatu eta bultzatu** behar dugu. Eta ingurune irisgarriak eta seguruak eskaini behar ditugu.

**Independentziaren eta segurtasunaren arteko oreka** bilatzea oinarrizko helburuetako bat da. Horretarako, babes handiegia zein txikiegia saihestu behar dugu. Eta independentzia eta segurtasuna errazteko baliabideak eta neurriak behar ditugu (pertsonek gaitasunak eta trebetasunak ezagutu, babesteko produktuak era pertsonalizatuan erabili, giro-aldaketak sustatu eta abar).

**Ez dugu “errezeta” bila ibili behar.** Hain bereziak eta hain desberdinak diren egoera horietan, faktore askok dute eragina, eta ez dago formula magikorik. Garrantzitsua da hori oso garbi edukitzea.

Nolanahi ere, **balio handia duten** eta lagungarriak izan daitezkeen **bi estrategia** ditugu: **egoera bakoitzaren banakako azterketa eta behaketa egokia.**

## GOMENDIO OROKOR BATZUK

- Antzeko egoeretan (erortzeko arriskua, dietei ez jarraitzea eta abar) irtenbide generikoak eta antzeko neurriak saihestea.
- Muturreko neurriak saihestea eta aukera zuhurrak eta bitartekoak bilatzea. Ahal den neurrian, pertsonarentzat onena dena bilatzea.
- Gertaera negatibo bat (erorketa bat, istripu bat) behin eta berriz gertatuko dela ez pentsatzea.
- Arriskurik handieneko egoeretan behar den praxi egokirako protokoloak lantzea. Ezagutzera ematea, zerbitzuak edo zentroak egoera horietan nola jokatzen duen jakin dadin.
  - \_ Erorketei aurrea hartzea eta, daudenean, behar bezala jardutea.
  - \_ Euskarri fisikoak behar bezala erabiltzea.
  - \_ Psikofarmakoak behar bezala erabiltzea.
  - \_ Orientazioa galtzeari aurrea hartzea eta galdu diren pertsonak bilatzea.
  - \_ Bere buruaz beste egiteko arriskua.
  - \_ Pertsonarentzat edo ingurukoentzat kalteak jasateko arriskua dakarten portaera-nahasmenduak.



#### 4. IDENTITATEA ETA IRUDI PERTSONALA

Gure itxura fisikoak **gure nortasuna** eta besteen aurrean **nola agertu nahi dugun adierazten du**. Kanpoko itxurak informazio handia ematen die besteei nolakoak garen eta nola gauden jakiteko.

Horregatik, beste pertsona batzuei apainketa pertsonalean laguntzen diegunean, funtsezkoa da haien itxura zaintzea, kanpoko irudia haien estiloarekin eta gustuarekin bat etortzea. Izan ere, **geure burua ikusten dugun moduaren arabera sentitzen gara**. Eta geure burua geuk nahi bezala eta itxura onarekin ikusteak poz handia ematen du beti!

**Narriadura larria duten pertsonen** kasuan, irudi pertsonala zaintzea **bereziki garrantzitsua** da, pertsonen identitatearen nolabaiteko jarraitutasuna bermatzen baitu. Izan ere, **gainerakoek ikusten gaituzten moduaren arabera hartzen gaituzte aintzakotzat, eta horren arabera tratatzen gaituzte**. Narriadura handia duten pertsonen itxura txukuna izatea eta haren gustuak



eta estiloa errespetatzea erarik onena da haiei errespetua agertzeko eta denok pertsona bera izaten jarraitzen duela sentitzeko.

Arestian ikusi dugunez, janzkeran, orrazkeran, estetikan edo osagarrien erabileran ditzuten lehentasunak errespetatzea funtsezkoa da pertsonen irudi egokia izan dezaten.

Alderdi batzuei neurri handiagoan erreparatu behar diegu. Izan ere, **xehetasunek bereizten gaituzte.**

### Irudi pertsonala zaintzeko, zain ditzagun xehetasunak

**Osagarriak eta xehetasun pertsonalak apainketa pertsonalean.** Adibidez, ongi margotutako azazkalek, orrazkera dotore batek edo apaingarri bereziren batek (urkila polit batzuek, egokiro ipinitako zapi batek, ilean jarritako lore batek edo papar-hegalean ipinitako paparreko orratz batek) irudi pertsonal atsegina ematen dute beti.

**Arroparen eta pertsonari lotutako objektuen garbitasuna eta egoera egokia.** Ongi zaindutako eta orbanik gabeko arropak, gorpil-aulkian ogi-apurrik edo substantziarik ez izateak eta osagarrien garbitasunak (zorroa, oinetakoak, billete-zorroa eta abar) pertsonaren eta zaintzen dutenen irudi positiboa ematen dute.

**“Adur-zapia” erabiltzeko modua.** Neurririk gabe erabiltzeak irudi negatiboa ematen du. Pertsona hobeto sentitzeko beste alternatiba batzuk erabil ditzakegu, hala nola mantalak eta diseinu eder eta helduko ezpainzapi handiak. Ahal bada, behar-beharrezkoak direnean baino ez dira erabili behar, beti jarrita eduki gabe. Eta ez dugu ahaztu behar zenbaitentzat horiek erabiltzea iraingarria izan daitekeela.

*(Jarraitzen du)*

**Uniformetasun “instituzionala”.** Denak txandala edo txabusina berdina jantzita. Berotzeko tapaki berdinak. Edalontziak mahai gainean, denek edateko. Antzeko orrazkerak. Mendetasun handiko pertsonak, denak elkarrekin, gela batean ilaran. Beste aukera batzuk bilatu behar dira. Pertsonak bakarrak bagara, gure irudiak ere bakarra izan behar du!

**Egiten ditugun jarduerak.** Kontuan izan behar dugu zenbait jarduerarekin gaizki senti daitezkeela pertsona batzuk. Egiten ditugun gauzek nolakoak garen adierazten duten irudi zehatzak ematen dizkigute, geuri eta gainerakoei. Adibidez, haurrentzat pentsatutako modeloekin marrazkiak egiteak haur-irudia ematen du. Mozorro bat dibertigarria izango da pertsona horretarako animatuta baldin badago, ez, ordea, behartuta sentitzen bada edo jardueraren zentzua ulertzen ez badu. Haur bihurrarazi gabeko adineko aktibo, heldu, errespetagarri eta interesdun baten irudi positiboak mila hitzek baino gehiago balio du!



## 5. UNERIK INTIMOENAK ETA KALTEBERATASUNIK HANDIENAKOAK

Zainketarik intimoenak (garbitasun pertsonalak, komuna erabiltzeak eta abar) **are neurri handiagoan konprometitzen gaituzte profesional gisa**. Gauza bera gertatzen da pertsonak beren narriadura argi eta garbi hautematen duten eta ahulago sentitzen diren uneetan. Izan ere, pertsonak gudan **jartzen ditu bere zailtasunak eta bere konfiantza**.

Kasu horietan, **gure presentzia, jarrera eta babesa funtsezkoa da**:

- **Berotasuna eta enpatia agertu behar dugu**. Pertsonak sentitzen duena ulertu behar dugu (tristura, beldurra, amorrua eta abar). Haren lekuan jarri. Hoztasuna saihestu eta pertsonari babesa eta errespetua helarazi. Pertsona kontuan hartu.
- **Pribatutasuna errespetatu behar dugu**. Pertsonaren gorputza harena dela ulertu behar dugu. Beste pertsona batzuek ez dituzte zertan ikusi edo ezagutu haren zailtasunak.
- **Lotsa-sentimenduak behar bezala gidatu behar ditugu**. Unea lasaitu behar dugu. Izotzaldia urtu, ulertzeko eta errespetatzeko jarrera alde batera utzi gabe.

### Gorputz-arretak egiten ditugunean

Zainketa pertsonaleko jarduerak egiten ditugunean eta pertsonari horretan laguntzen diegunean, **haien gorputzaren eta mugen eremuan sartzen gara**.

Oso garrantzitsua da gorputz-zainketetan behar dugun trebetasun teknikoa (ongi garbitzea, jaten ematean janaria kontrako eztairik joan ez dadin saiartzea, larruazalaren behar bezalako higieena eta hidratazioa eta abar), baina hori bezain garrantzitsuak dira gure **harreman- eta komunikazio-trebetasunak**. Izan ere, pertsona hain une intimoan ongi senti dadin lortu behar dugu.



## GORPUTZ ARRETETAN INTIMITATEA BABESTEKO PRAXI EGOKIRAKO JARRAIBIDEAK

<b>Komunaren erabilera</b>	<p>Adeitasuna agertzea, pertsonak laguntza eskatzeko lotsarik senti ez dezaten. Pertsonak joan-etorrietan arropa edo parte intimorik erakusten ez dutela zaintzea. Gainerakoei nora goazen ez esatea.</p> <p>Komunean, intimitatea gordetzeko neurriak hartzea (atea ixtea; pertsona bakarrik sartzen bada, sarrailarekin edo komuna okupatuta dagoela adieraziko duen sistema batekin).</p> <p>Ahal bada, pertsona tarte batean bakarrik uztea, lasai molda dadin.</p> <p>Erabiltzaileek komunera joateko eskatzen dutenean, lehenbailehen erantzutea, itxaron behar izan gabe.</p> <p>Jarraibide pertsonalizatuak proposatzea. Komunera joateko edo xurgatzaileak aldatzeko ordutegi finkoak eta denontzat berdinak saihestea.</p>
<b>Bainua, garbitasuna</b>	<p>Pertsona bainatzean, laguntzeko beharrezkoak diren pertsonak baino ez egotea. Komuneko atea ixtea.</p> <p>Pertsona biluzi behar denean, behar-beharrezkoa den tartean baino ez uztea biluzi. Estaltzeko eskuoihala edo bainu-txabusina ematea, lotsa-sentimenduak arintzeko. Pertsonarekin hitz egitea. Bi lagun bagaude, elkarrizketan sartzea, aparte utzi gabe.</p>
<b>Arropa</b>	<p>Pertsona leku pribatu batean janztea eta biluztea.</p> <p>Pertsona erabat biluzi inoiz gera ez dadin saiatzea.</p>
<b>Jaikitzea eta oheratzea</b>	<p>Pertsona arropa gutxirekin jaikitzen bada edo gaizki jantzita badago, zerbait janzten laguntzea edo txabusina batekin estaltzea.</p> <p>Pertsonak ez dira biluzi oheratu behar (haien ohitura denean izan ezik).</p> <p>Higiene-zereginetarako joan-etorrietan, arropa edo parte intimorik ikus ez dadin saiatzea.</p>



**Inkontinentzialdiak** oso desatseginak eta lotsagarriak izaten dira pertsona askorentzat. Une desatseginak izaten dira denontzat, baina gure jarrera egokia bada, egoera ez da hain umiliagarria izango.

### INKONTINENTZIALDIETAN JOKATZEKO JARRAIBIDEAK

- Komunera joateko eskatzeagatik edo inkontinentzialdiengatik ezer ez aurpegiatzea eta errietarik ez egitea.
- Enpatikoak izaten eta pertsona nola sentitzen den ulertzen saiatzea.
- Egoera lasaitzea eta garrantzia kentzea, pertsonak lotsatuta senti ez daitezen. Gertatutakoaren azalpena une horretan ez bilatzea. Gertaeraz une horretan bertan hitz egitea ez da lagungarria izaten.
- Lasai jokatzeko, baina erantzun bizkorra ematea. Pertsonak garbi sentitu behar du, eta normaltasunera lehenbailehen itzuli behar du.
- Umorearekin kontu handia izatea. “Txantxetan” esandako gauzak oso mingarriak izan daitezke une horietan.

## Galeretara egokitzen laguntzea

Gaitasunak galtzeak sufrimendua eragin ohi die pertsoneri. **Oso une garrantzitsuak** dira erantzuten jakiteko eta **gure profesionaltasuna erakusteko**.

Galera funtzionalak egiaztatzea, norbera lehen egiten zituen gauzak egiteko gai ez dela ikustea (oinetakoak edo jaka bat janztea, fruta ale bat zuritzea, telefonoa erabiltzea, kontuak egitea eta garbi izatea, hitz jakin bat esatea, gauza garrantzitsu bat gogoratzea, ate bat giltzarekin irekitzea eta abar) ez da erraza izaten inorentzat.

Egin nahi dugun zerbait egin ezin dugula konturatzen garenean, **frustrazioa sentitzen dugu**. Pertsona guztiok. Frustrazioaren aurrean agertutako erreakzioak askotarikoak dira: ukapena, depresioa, amorrua, emozionalki behea jotzea edo gainerakoekiko arbuioa. Emozioak oso biziak izan daitezke.

Bereziki zailak izaten dira **narriadurak dakartzan aldaketak**. Adibidez, normal ibili ordeztu makila, ibilgailua edo gurpil-aulkia erabili beharra. Edo autoa gidatzeari utzi beharra. Edo inkontinentzia-arazo batengatik xurgatzaileak erabiltzen hasi beharra. Edota diruaren edo tresna jakin batzuen erabilera mugatu beharra.



## PERTSONAK GAITASUNAK GALTZEN DITUENEAN EZARRI BEHARREKO JARRAIBIDEAK

- Entzutea. Pertsonak bere sentimenduak adierazi behar ditu.
- Galera konpentsatzeko babesak bilatzea. Pertsonarentzat aukerarik onena aurkitzea.
- Babesa agertzea, adorea ematea, positiboa izatea, baina nabarmena dena ukatu gabe.
- Enpatikoa izatea. Narriadurari aurre egitea zer zaila den ulertzen dugula helaraztea.
- Pertsonari denbora ematea. Galera bat onartzeko, denbora behar da. Pertsona ulertu behar dugu, babesa eman behar diogu eta zain egoten jakin behar dugu.

*“Pepe dagoeneko ez da gai laguntzarik gabe ibiltzeko, eta munduarekin haserre dago. Azken egun hauetan, edozer gauzogatik asaldatzen da. Laura alabak naturala dela pentsatzen du. Pazientziaz jokatu nahi du, eta, pixkanaka, aitaren kezka edo galderaren bat tarteko, batetik bestera ibiltzeko beste aukera batzuk aipatu nahi dizkio, ibilgailu bat, agian. Hasieran ezetz esango du, ziur, baina Laurak ez du etsitzeko asmorik, eta unea egokiaren zain dago. Osasun-zentroan aitarekin ongi moldatzen den erizainarekin hitz egin nahi du, ea zerbait bururatzen zaion”.*

## 6. KONFIDENTZIALTASUN-BETEBEHARRA

Pertsonak zaintzen ditugunean, **oso informazio pribatuak** izaten ditugu eskuragarri. Datuak ez ezik, hitzez emandako informazio pertsonal asko ere bai. Eta informazio horiek konfidentzialak dira.

Osasuna, gorputza, sexualitatea, sinesmen edo ideia jakin batzuk, familia-harremanak edo harreman afektiboak oso gai pribatuak dira.

**Konfidentziasuna** pertsonen **eskubidea da**. Hain zuzen ere, Espainiako Konstituzioan (18. artikuluan) aitortutako eta hainbat araudi juridikotan garatutako ohorerako, norberaren eta familiaren intimitaterako eta norberaren irudirako eskubidearen ondorioa da konfidentziasunerako eskubidea.

Profesionalentzat, eskubide horrek **betebehar bat dakar: sekretu profesionala** gordetzeko betebeharra. Profesionalak garenez gero, pertsonen gai pribatuen inguruko konfidentziasuna errespetatu behar dugu. Gure lana dela-eta, kontaktzen digutenaz edo dakigunaz ezin dugu hitz egin pertsonaren konfidentziasun-zirkuluko ez den inorekin (hau da, arretan parte hartzen duen profesionala ez den inorekin). Ezta asistentzia-harremana amaitu ondoren ere.

**Zuhur eta diskrezioz** jokatu behar dugu.

## Bereziki babestutako datu pertsonalak

15/1999 Lege Organikoa, abenduaren 13koa, datu pertsonalak babesteari buruzkoa.

Osasuna

Bizitza sexuala

Erlijioa

Ideologia

Sinesmenak

Arraza-jatorria edo jatorri etnikoa

Afiliazio sindikala

## GEHIAGO JAKITEKO

- **GUISSET, M.J. (2008).** “Cuidados y apoyo a personas con demencia: nuevo escenario”. Boletín sobre envejecimiento Perfiles y tendencias, 34 (iraila). Madril: IMSERSO.  
<http://www.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/boletinopm34.pdf>
- **MARTÍNEZ, T. (2011).** “Pertsonarengan oinarritutako arreta gerontologikoa”. Gasteiz: Enplegu eta Gizarte Gaietako Saila. Eusko Jaurlaritzza.  
[http://www.gizartelan.ejgv.euskadi.net/r45-contss/es/contenidos/informacion/publicaciones\\_ss/es\\_publica/adjuntos/Atencion%20Gerontologica.pdf](http://www.gizartelan.ejgv.euskadi.net/r45-contss/es/contenidos/informacion/publicaciones_ss/es_publica/adjuntos/Atencion%20Gerontologica.pdf)
- **NAVARRO, A; DÍAZ VEIGA, P. eta LÓPEZ FRAGUAS, A. (2009).** “Así soy, así me gusto”. Madril: IMSERSO  
<http://www.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/600047asisoyasi megusto.pdf>
- **HAINBAT EGILE.** “Saber envejecer, prevenir la dependencia”. SEGG eta Caja Madrid, Gizarte Ekintza. Madril: Espainiako Geriatria eta Gerontologia Elkarte (Sociedad Española de Geriatría y Gerontología) eta Caja Madrid, Gizarte Ekintza.  
[http://www.obrasocialcajamadrid.es/es/accion\\_social/atencion\\_a\\_mayores/saber\\_envejecer\\_prevenir\\_la\\_dependencia/documentacion.html](http://www.obrasocialcajamadrid.es/es/accion_social/atencion_a_mayores/saber_envejecer_prevenir_la_dependencia/documentacion.html)

(Jarraitzen du)

- **HAINBAT EGILE (2009). “Guías de Buenas Prácticas en Centros de atención a personas mayores en situación de dependencia”.** Oviedo: Asturiasko Printzerriko Gizarte Ongizate eta Etxebizitza Saila.

[http://www.asturias.es/Asturias/descargas/PDF\\_TEMAS/Asuntos%20Sociales/Calidad/1.2\\_Residencias%20Mayores-Parte%20II.pdf](http://www.asturias.es/Asturias/descargas/PDF_TEMAS/Asuntos%20Sociales/Calidad/1.2_Residencias%20Mayores-Parte%20II.pdf)

[http://www.asturias.es/Asturias/descargas/PDF\\_TEMAS/Asuntos%20Sociales/Calidad/2.2\\_Centros%20dia-Parte%20II.pdf](http://www.asturias.es/Asturias/descargas/PDF_TEMAS/Asuntos%20Sociales/Calidad/2.2_Centros%20dia-Parte%20II.pdf)

- **ASTURIASKO PRINTZERRIKO GIZARTE ESKU-HARTZERAKO ETIKA BATZORDEAREN TALDE SUSTATZAILEA (GRUPO PROMOTOR DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INTERVENCIÓN SOCIAL DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS) (2013). “La confidencialidad en servicios sociales”.** Oviedo: Asturiasko Printzerriko Gizarte Ongizate eta Etxebizitza Saila.

[http://www.asturias.es/Asturias/descargas/PDF\\_TEMAS/Asuntos%20Sociales/Calidad/Etica\\_intervencion\\_social\\_julio2013.pdf](http://www.asturias.es/Asturias/descargas/PDF_TEMAS/Asuntos%20Sociales/Calidad/Etica_intervencion_social_julio2013.pdf)





# Pertsonarengan oinarritutako arreta-eredua

## Koaderno praktikoak

1. Pertsonarengan oinarritutako arreta. Zertan datza arreta-eredu hau?
2. Pertsonarengan oinarritutako arreta. Nola gauzatu?
3. Nola eta non nahi dut ni zaintzea? Pertsonarengan oinarritutako arreta, arreta-eredu berria
4. Profesionalak. Eginkizun berriak eta arreta-taldeak
5. Zentroetako erreferentziako profesionala
6. Laguntza behar duten pertsonentzako bizikidetza-unitateak
7. Pertsona ezagutzea eta haren autodeterminazioa babestea. Arreta eta bizi-taldea
8. Pertsona ezagutzea eta haren autodeterminazioa babestea. Babes- eta adostasun-taldea
9. Eguneroko bizi-taldea. Jarduerak egitea
10. Eguneroko bizi-taldea. Gainerakoekiko harremanak
11. Eguneroko bizi-taldea. Zainketa pertsonalak