



Pertsonarengan oinarritutako arreta-eredua Koaderno praktikoak

2. Pertsonarengan oinarritutako arreta

Nola gauzatu?

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
Jaurlaritzaren Enplegu eta Gizarte
Politiketako Sailaren eta Matia Institutuaren
ekimena da

%100 paper birziklatua eta klororik gabekoa

ZERI BURUZKOA DA DOKUMENTU HAU?

Zentro eta zerbitzu gerontologikoetan pertsonengan oinarritutako arreta-ereduan **aurrera egiteko moduari buruzko ideia** batzuk eskaintzen ditu dokumentu honek.

Horretarako, ereduaren **garapenaren plangintza egiten lagun diezaguketen fase batzuk** proposatzen ditu. Sekuentzia hori gida gisa erabili ahal izango dugu, baliabide berriak abian jartzeko, edota dagoeneko abian dauden baliabideak berrikusi eta aldatzeko prozesu bat zuzentzeko.

Halaber, erakundeak, arduradunak eta profesionalak arreta-eredu horretara hurbiltzen garenean sor daitezkeen **galdera, zalantza eta erresistentziei erantzuten** die.

Nola gauzatu?

1. Pertsonarengan oinarritutako arretan aurrera egiteko faseak.
2. Eredua ezartzen laguntzen duena.
3. Nola eutsi lorpenei?
4. Zalantzak argitu, erresistentziak gainditu.
5. Merezi duen ahalegina.

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

1. PERTSONARENGAN OINARRITUTAKO ARRETAN AURRERA EGITEKO FASEAK

Pertsonarengan oinarritutako arreta-eredu baterantz aurrera egiteko, garrantzitsua da **bidea sekuentziatzen** jakitea, hau da, gure aurrerabidea eta ahalegina sekuentziatzen jakitea. Bata-batean jarduteak ez du balio. Prozesu onargarri bat planifikatu, eta lortzeko moduko hobekuntza-helburuak planteatu behar ditugu.

Arreta-eredua definitzea eta dagokion dokumentazioan islatzea ez da nahikoa. Gauzatu egin behar dugu, **errealitatera eta eguneroko bizitzara eraman behar dugu**. Horregatik, **aldaketak zuzendu eta babestu behar ditugu, erresistentziei aurre egin behar diegu, eta gure trebetasun eta gaitasun guztiak aplikatu behar ditugu erronka berri eta konplexu horri erantzuteko**.

Ondoren azalduko ditugun faseen garapena baliagarria izan daiteke, baina fase horiek gure antolamendu, egoera eta unera egokitu behar ditugu.

1. fasea. Sentsibilizatzea

Lehenik eta behin, **erakundeari berari**, erabiltzaileei, haien familiei eta profesionalei eman behar diegu **ereduaren berri**, baina garrantzitsua da, halaber, **beste agente garrantzitsu batzuk** ez ahaztea.

Sindikatuak ere izan behar dute proposatzen dugun aldaketaren helburuen berri. Haien babesa izatea eta langileen ordezkariekin adostasunak lortzea funtsezkoa da aurrerapen orekatuak egin ahal izateko.

Proiektuak arrakasta izateko funtsezko elementu bat kanpoko aliantzak lortzea da. **Zerbitzuen**

ardura duen Administrazioaren babesa lortzea da bermerik onena aurrera egiteko, baina beste aliatu batzuk ere oso garrantzitsuak dira, hala nola gure erakundearekin lotura estua duten **erakunde adituak edo komunitateko kide edo zerbitzu** batzuk.

2. fasea. Barneko eta partekatutako aldaketaren lidergoa lortzea

Garrantzitsua da agente guztiak -profesionalak, erabiltzaileak eta familiak- ereduaren aplikazioan benetan inplikatzeko. Gainera, **zuzendaritza-taldearen konpromisoa** ezinbestekoa da.

Emaitza onak ematen ari den estrategia bat **aldaketaren liderrak edo sustatzaileak izango diren taldeak osatzea** da. Talde horiek ereduaren balioesten duten eta aldaketarekin konpromiso berezia hartzen duten profesionalak eta, bidezko hartzen bada, erabiltzaileak eta senideak osatuta daude.

Gainera, **beste batzuen esperientziak ezagutzea** bide eraginkorra da prozesua ikusarazteko eta atxikimenduak lortzeko. Esperientzia horiek ezagutzea eta partekatzea, eta elkartrukea eta jakintza sustatzen duten sareetan txertatzea oso lagungarria izan daiteke prozesuan.

3. fasea. Gure egoera ezagutzea

3.1. Lotutako dimentsioak ebaluatzea, aldaketen eragina ezagutzeko

Abiapuntuko egoera dokumentatzea garrantzitsua da geroago datuak lortu eta emaitzak egiaztatzeko. Hau da, garrantzitsua da eraginak izan direla frogatu eta dokumentatu ahal izatea.

Oso baliagarria izango zaigu gauza askotarako... eta, batez ere, lor daitekeela frogatzeko!

Eraginaren ebaluazioa diseinatzean, zentroan edo zerbitzuan elkarreragiten duten hiru pertsona taldeak hartu behar ditugu kontuan: **erabiltzaileak, profesionalak eta familiak.**

FASE ESPERIMENTALEAN DAGOEN PROPOSAMENA. ETXEAN ONDO TALDEA. EGOITZAK ETA EGUNEKO ZENTROAK. MATIA FUNDAZIOA

Subjektuak era aldagaiak	Tresnak
Adinekoak Maila funtzionala Maila kognitiboa Balioak, interesak eta lehentasunak Bizi-kalitatea	Barthel-en indizea Minimental edo SMME (MMSE<10) Bizitzaren historia Fumat (MMSE>=10 duten erabiltzaileak) Qualid (MMSE<10 duten erabiltzaileak)
Profesionalak Burn-out Laneko gogobetetzea Trebetasunak/ gaitasunak	MBI Elkarrizketa/galdesorta (ad hoc) Bideo-grabazioen azterketak, laguntzaile-gerokultore bakoitzaren esku-hartzea hasi aurretik eta esku-hartzearen aldi osoan
Senideak	Gogobetetze-mailari buruzko galdesortak
Ingurune Fisikoak	Inguruneen argazki-erregistroak, aldaketak egin aurretik eta esku-hartzearen aldi osoan

3.2. Parte-hartzean oinarritutako berrikuspena egitea

Dagoeneko abian dauden eta arreta hobetu nahi duten zentro eta zerbitzuen kasuan, oso lagungarria izan daiteke **gaur egun eredu berriaren proposamenei dagokienez (eta, bereziki, pertsonen eskubideen zaintzari dagokionez) nola esku hartzen ari garen aztertzea**. Arretaz erreparatu behar diegu aldaketa-prozesu orotan ohikoak diren -eta "hori egiten dugu" esaldiarekin laburbil daitezkeen- erresistentzia-jarrerei.

Erabiltzaileen, familien eta profesionalen iritzi eta proposamenetara hurbildu behar dugu. Gaur egungo egoeratik abiatuta eta ereduaren arabera etorkizun-ikuspegiari dagokionez zer hobekuntza egin daitezkeen ikusi behar dugu.

Parte-hartzean oinarritutako berrikuspena egiten lagun diezaguketen tresna batzuk

- SIIS kalitate-sistema. Eskubideak eta antolamendua bateragarri egitea. Eguía-Careaga Fundazioa, 2011
- Adinekoen zentroetan funtsezkoak diren jardunbide egokiei buruzko metodologia. Asturiasko Printzerriko Gizarte Ongizate eta Etxebizitza Saila, 2009
- Pertsonarengan Oinarritutako Arreta Gerontologikoan Aurrera Egiteko Metodoa. Martínez, 2013

4. fasea. Gure hobekuntza-ibilbide propioa sortzea

Zentro bakoitza, zerbitzu bakoitza, talde bakoitza **desberdina da**. Horregatik, ezin ditugu sistema berdinak aplikatu. Ez du balio "kopiatu eta itsasteak".

Geure aldaketa-ibilbidea sortu behar dugu. Bide egokia identifikatu behar dugu. Horretarako, denon inplikazioa behar dugu. Ezinbestekoa da.

Gure aldaketa-estrategia propioa diseinatzeko gomendioak

- 1. Lehenik eta behin, aldaketak proposatzea honako hiru arlo garrantzitsu hauetan:** a) Profesionalen rola eta jarrera, b) Ingurune fisikoa, c) Jarduera esanguratsuak, eta d) Eguneroko bizitzaren antolaketa.
- 2. Har daitezkeen neurriekin konpromisoa hartzea eta ekintza-plan tenporalizatuak proposatzea.** Ez dugu gauza gehiegitarra iritsi nahi izan behar. Aldaketak programatu behar ditugu, bat-batean jardun gabe. Jakina, programazio horrek ez du eragotzi behar sortzen diren ideia berriak txertatzeko aukera.
- 3. Neurriak eta aldaketak adostu egin direla ziurtatzea.** Hori arrakastaren bermea izaten da beti.
- 4. Esperientzia pilotuekin hastea.** Ongi ateratzeko aukera handiagoa duten esperientzia sinpleekin hastea. Arrakastak motibatu egiten du, eta etorkizuneko erronkak bideratzen ditu.
- 5. Esperientzia pilotuak egiteko profesional boluntarioak izatea.** Gure erronka onartzen duten eta erronkarekin konprometitzen eta ausartzen diren profesionalak behar ditugu. Inposatutako zerbait dela sentituko ez duten profesionalak. Geroago, arrakasta izan duten esperientziak errazago zabalduko dira.
- 6. Zuzeneko arretako taldeak eguneroko egoeretan trebatzea eta laguntzea.** Hasierako prestakuntza beharrezkoa da, baina ez da nahikoa. Ezagutzak errealitatera helarazteko eta egokitze laguntza eta trebakuntza behar da eguneroko jardunean.
- 7. Malguak izatea eta proposamen berrietara irekita egotea.** Aldaketa-prozesuan, ohikoa izaten da, zuzeneko arretako profesionalak inplikatu direnean, ideia berriak eta ekimen desberdinak sortzea. Gure planean lekua izan behar dute, betiere ereduaren proposamenekin bat badatoz. Pertsonarengan oinarritutako arreta etengabe lantzen ari den prozesua da.

5. fasea. Aldaketak ebaluatzea eta prozesuari jarraipena ematea

Noizean behin (sei hilean edo urtean behin), ebaluazio bat egin beharko dugu **zer aldaketa lortu ditugun ikusteko**. Era horretan, informazioa eta ezagutzak lortuko ditugu **aurrera egiten jarraitzeko**.

Ebaluazio horren arabera, ikusitako alderdi negatiboak aztertu edo aldatuko ditugu gure biderei berriz ekin aurretik. Seguruenik, akatsak ikusiko ditugu ebaluazioan, baina gehiago emateko balio izango digun ikaskuntza izango da hori.



2. EREDUA EZARTZEN LAGUNTZEN DUENA

Egindako esperientzien emaitzek arreta-eredu honen aldaketa edo aplikazio eraginkorra errazten duten alderdi edo elementu batzuk uzten dituzte agerian. Lagungarria izan daiteke alderdi horiek kontuan hartzea gure prozesuaren plangintza egitean.

a) Erakundeko eta zentro edo zerbitzuko arduradunen lidergoa

Profesionalen bakarkako ahaleginarekin hobekuntzak lortzen dira beti, eta ahalegin hori gauzak ongi egiteko konpromiso indibidualaren parte da, guztioi dagokiguna, gure erantzukizun-mailaren arabera. Hala ere, “goiko” lidergorik gabe, ahalegina eta helburuak motz geratuko dira alderdi askotan, eta emaitza ere etsigarria izan daiteke.

b) Zuzeneko arretako profesionalen parte-hartzea eta konpromisoa

Gerokultoreena edo laguntzaileena bereziki, horiek baitira pertsonak eguneroko bizitzan babesten dituztenak, hobekien ezagutzen dituztenak eta aldaketa hori guztia gauzatzea eta ezerezean ez geratzea ahalbidetzen dutenak.

c) Inplikatu guztiak sentsibilizatzea eta guztiei informazioa ematea

Eredu-aldaketa bat egin nahi badugu, ezinbestekoa da jakinaraztea eta adostea, erabiltzaileekin eta haien familiekin ez ezik, zentroko profesional guztiekin eta beste agente batzuekin ere bai (Administrazio Publikoarekin, sindikatuekin, komunitateko kideekin eta abar). Hain apustu garrantzitsu baterako, onarpena eta aliatuak behar dira.

d) Zuzeneko arretako taldeentzako etengabeko prestakuntza eta babesa prozesuan

Hasierako prestakuntza ez da nahikoa izaten. Izan ere, jarduteko moduak aldatu behar dira, eta oso automatizatuak izaten dira sarritan. Askotan, “des-ikasi” egin behar da, eta ez da erraza izaten. Behatu, hausnartu eta trebatu egin behar dugu zaintzaren leku errealetan (egoitzan, eguneko zentroan edo bizilekuan). Zentroko talde teknikoko profesionalak oso zeregin garrantzitsua bete behar dute etengabeko zuzeneko arretako taldeak prestatzen, orientatzen eta aholkularitza eta babesa ematen.

e) Prozesua erakunde bakoitzera egokitzea

Ez daude bi errealitate berdin. Ez da gauza bera egoitza handi bat eta txiki bat, edota eguneko zentro bat eta etxez etxeko arreta. Erakunde bakoitzak bere historia eta unea du. Ez daude bi talde berdin. Horregatik, funtsezkoa da gure errealitatea ezagutzea, adostea eta gure aldaketa-ibilbide propioa egitea.

f) Progresibitatea

Gauzak erabakitasunez baina, aldi berean, zuhertasunez egin behar dira. Onar daitezkeen, barneratzen diren eta eraldatzen duten erritmoekin. Esan ohi denez, “presarik gabe, baina gelditu gabe”. Beti ezin da dena lortu, baina helmuga (arreta-eredua) garbi baldin badugu, bidean (prozesuan) aurrera egin ahal izango dugu, aldapa, zulo, bihurgune, poz eta zorion guztiekin.



3. NOLA EUTSI LORPENEI?

Arreta-eredu hau ezartzeko aldaketa edo apustua hasi ondoren kezka sortzen duen alderdia izaten da hori. Nola eutsi lorpenei, eta nola finkatu?

Beldur gara lortutakoa ez ote den desagertuko, ilusioa ez ote den galduko, “eztei-bidaia” ez ote den amaituko, ez ote dugun atzera egingo, edota ez ote garen lehengoetara itzuliko.

Errealitate bakoitza bakarra bada ere, lagungarriak izan daitezke **esperientzian oinarritutako gomendio** batzuk.

Berrikuspena

Bidean aurrera egitean, komeni da noizean behin gelditzea eta begira jartzea, “galtzeko” arriskua izango baitugu bestela. Eta “hozteko” arriskua ere bai. Berrikuspenak, ongi bideratzen badira, oso baliagarriak dira motibatzeke eta taldeak aktibatzeke.

Komeni da:

- Eguneroko esku-hartzeak aldizka gainbegiratzea eta pertsonarengan oinarritutako arreta-ereduaren proposamenak gauzatzen diren ala ez ikustea.
- Hobekuntza-arlo eta neurri berriak proposatzea.
- Gure aurrerapenak ebaluatu eta ezagutzea.

Gure emaitzak ezagutzea eta ahalegin positiboa egitea

Zerbait egiten dugunean, ongi egiten ari garen eta nahi duguna lortzen ari garen jakin behar dugu, lorpenak partekatu eta ezagutu egin behar ditugu. Profesional batek etengabeko zuzeneko arretako taldeari laguntzea aukera egokia izan daiteke. Zentroko arduradunaren zeregina oso garrantzitsua da taldeak estimulatzeke.

Komeni da:

- Lorpenak eta jardunbide egokiak identifikatzea.
- Lortutakoa sendotzea, eta balioa ematea.
- Gure esperientzia, gure jardunbide egokiak eta ikasitako guztia bateratzea eta zabaltzea.



Egoerarik zailenak ahalik eta ongien bideratzeko estrategiak izatea

Zenbaitetan, aurreikusi gabeko gauza edo gertaera desatsegin batzuek (istripuek, familiekiko edo lankideen arteko gatazkek...) arriskuan jar dezakete hobekuntza-plana. Gerta daiteke, halaber, sortzen diren egoera konplexuen aurrean gogoia galtzea eta amore eman nahi izatea. Ez dugu ahaztu behar beti ez dela dena ongi ateratzen, are gutxiago lehen aldian.

Komeni da:

- Gertaera negatiboen aurrean, bero-beroan erabateko neurririk ez hartzea (“Orain dena geldiaraziko dugu... amaitu da”). Hobe da denbora tarte bat hartzea emozioak bare daitezen, eta, ondoren, egoera aztertu eta zer egin daitekeen ikustea.
- Gogoeta egitea, bateratze-lana egitea, taldean elkarri laguntzea, gehien kostatzen zaiguna eta zailen egiten zaiguna adieraztea.
- Zenbaitetan, kanpoko laguntza jasotzea (coachinga, profesional adituak, etika-batzordea eta abar), egoera aztertzen eta aukerak ezagutzen lagun diezaguten.
- Esperientziarik zailenekin ikastea. Ikaskuntza profesional eta pertsonalerako iturritzat hartzea. Alderdi positiboa ateratzea, beti baitago alderdi positibo bat.

Ez aspertzea

Eden alternatibaren sortzaileetako batek (William Thomas-ek), adinekoen arretarako erakunde-ereduari buruz egindako ikerketan oinarrituta, adinekoen ongizaterako kaltegarriak diren hiru “izurri” deskribatu zituen: bakardadea, itxaropenik eza eta aspertzea. Aspertzea oso kaltegarria da, adinekoentzat zein adinekoak zaintzen dituzten profesionalentzat.

Komeni da:

- Parte-hartzean oinarritutako guneak asmatzea, alternatiba eta jarduera berriak sor daitezen.
- Umore-sena, betiere errespetuz, profesionaltasunez eta zuhurtziaz erabiltzen bada.
- Jarduera sortzaileak eta dibertigarriak programatzea.
- Berez sortutako jardueretarako denbora uztea eta aukerak ematea.

Eta batez ere:

- Beti ikasten jarraitzea. Ikusitako hobekuntza-arloen arabera sortzen diren premietara egokitutako etengabeko prestakuntzaren alde egitea.
- Entzuten jarraitzea (pertsonei, haien familiei, auzokoei, beste profesional batzuei eta abar).
- Parte-hartzean oinarrituta egongo diren eta berrikuntza eta, bereziki, sormena bultzatuko duten guneak babestea.



4. ZALANTZAK ARGITU, ERRESISTENTZIAK GAINDITU

Honek guztiak bere zailtasunak ditu, baina ez da ezinezkoa, inondik ere!

Ezinbestekoa da gure erakundearen abiapuntuko zailtasunak identifikatzea, giza taldeen **erresistentziak ezagutzea** (jarrerak eta beldurrak), eta horiei **aurre egiten jakitea**.

Sektoreko arduradunek eta profesionalak gehien aipatzen dituzten erresistentziak azalduko ditugu orain.

Abiapuntuko baldintzak

Zenbait zailtasun **gure erakundearen mugei** lotuta daude. Hori gauza ziurra da. Errealitate bakoitza bakarra delako. Halaber, **gizarte-zerbitzuei buruzko araudi batzuk ez datoz bat** eredu honen proposamen batzuekin.



Abiapuntuko zailtasunei eman beharreko erantzun batzuk

a) Egungo araudiak ez ditu aldaketa edo jardun jakin batzuk ahalbidetzen

Arreta-eredu honek bultzatzen dituen alderdi batzuk (hala nola pertsonak beren eguneroko jarduerak egin ahal izatea -janaria prestatzea, adibidez-, animaliak edukitzea edo beren gauzak kontrolatzea -gelako atea izatea, adibidez-) ez datoz bat arreta soziosanitarioko zentroyen baimenari eta funtzionamenduari buruzko indarreko araudi batzuekin. Halaber, zenbaitetan eskakizun materialak gehiegizkoak dira, eta, bizi-kalitateari dagokionez, ez dira oso garrantzitsuak.

Egin dezakeguna:

- Esperientzia pilotuak egin, betiere ikuskapen-zerbitzuek oniritzia eman eta administrazio arduradunarekin adostu ondoren.
- Aldaketak dokumentatu. Aldaketen ondorioak eta lorpenak ikusarazi.
- Administrazioari araudi batzuetan beharrezkoak diren aldaketak eskatu, eta argudioak azaldu.

b) Zentro edo zerbitzuak erabiltzaile asko ditu

Zentro askok (egoitza-zentroek, bereziki) edukiera handia dute. Antolamenduaren eraginkortasunari begira, ohikoa izaten da etengabeko zuzeneko arretako profesionalak (erizaintzako laguntzaileek eta gerokultoreek) pertsona berarekin ez irautea. Aitzitik, etengabe aldatzen dute postua, eta gaur batzuk eta bihar beste batzuk zaintzen dituzte.

Ebidentziak esaten diguna:

- Txanda-sistemek neurri handian zailtzen dute pertsonarengan oinarritutako arreta.

- Ez dago frogatuta txandaketa sistematikoak, berez, zaintzaile profesionalaren estresa murrizten duenik.
- Zentroak 10-14 pertsonako bizikidetza-unitate txikietan banatzea alternatiba ona da zentro handiak berregituratzeko.
- Erreferentziazko profesionalak arretaren pertsonalizazioa eta gainerako profesionalen koordinazioa errazten du.

c) Arkitektura-diseinuak ez du ereduaren aplikazioa errazten

Diseinu zaharra edo arkitektura-mugak dituzten zentro batzuek itxura hori aldatzea ezinezkoa dela pentsarazten digute, eta gogoia kentzen digute.

Egin dezakeguna:

- Egoera hobetuko duten gunerik onenak eta irtenbide irudimentsuak bilatu.
- Giro atsegina eta etxekoa izango duten gunek txikiak sortu.
- Giro-aldaketa txikiei garrantzirik ez kendu (dekorazioa, kolorea, landareak, konpainiako animaliak eta abar).
- Gune eta elementurik instituzionalenak kentzen edo, gutxienez, berrantolatzen edo apaintzen saiatu (korridore luzeak, gela ikaragarriak eta desatseginak, jantoki hotzak, apaingarririk gabeko bainugelak eta abar).
- Erabiltzaileentzat eta haien familientzat haien gauzak (argazkiak, apaingarriren bat, altzariak eta abar) izango dituzten gune esanguratsuak sortu.
- Gela partekatuen kasuan, objektu esanguratsuak izateko aukera eman, espazioak eta gelakideak ahalbidetzen duten kantitate eta tamainan.

d) Eredua ez da ekonomikoki iraunkorra

Beharbada hori da gehien entzuten den zailtasuna. Oso zabaldua dagoen ustea da, baina ez dago hori frogatzen duen daturik. “Arreta-eredu honek eskandinaviarrentzat balio du; Espainian ezinezkoa da”.

Ebidentziak esaten diguna:

- Eredua herrialderik garatuenetan zabaldua dago (Europar, Ipar Amerikan eta Australian).
- Kostuari eta efizientziari buruz egindako azterlanen arabera, giza baliabideen kostua ez da zertan handiagoa izan.
- Zenbait azterlanek frogatu dutenez, aurreztu egiten da zeharkako kostuetan (sendagaien kontsumo txikiagoa, lan-absentismo txikiagoa eta abar).

Kostuak areagotuko ez dituen eta prozesuan inplikaturakoei (adinekoei, familiei eta profesionali) ongizate handiagoa eskainiko dien eredu bat gauzatzean datza erronka handia.

e) Giza baliabideak urriak dira, motibazio txikia dute, edota ez dute behar bezalako prestakuntzarik

Tamalez, maiz samar gertatzen da hori, eta eredu aldatzeko premia uzten du agerian.

Egin dezakeguna:

- Etengabeko zuzeneko arretako profesionalen kopurua handitu daitekeen eta handitzea beharrezkoa den ikusi, ereduaren gakoa baita hori.
- Esku-hartze profesional batzuk berrantolatu.
- Taldeak sentibilizatu eta prestatu.
- Taldeak aldaketan inplikatu eta parte hartzera bultzatu.

Jarrerak eta beldurrak

Beharbada, arreta-eredu honetan aurrera egiteko ditugun oztoporik handienak **ikusten uzten ez diguten eta aldaketarako prestasuna blokeatzen duten jarrera jakin batzuk dira.**

Normala da aldaketek zalantzak sorraraztea eta erresistentzia batzuk eragitea. Erresistentzia horietako askok **arduradunen edo profesionalen beldurrekin** dute zerikusia. Eta oztopo handiak izaten direnez gero, “dena eman” beharko dugu horiei aurre egiteko zereginen.

Dena dela, erresistentzia horiek gainditu egin daitezke **oztoporik gabe adierazten badira, informazioa eta argudioak badaude eta pazientzia badugu.** Batez ere geuk, profesionalok, gauzak hobetzen ari direla nabaritzen eta horretan parte hartu dugula sentitzen dugunean.



Aurrera egitea eragozten duten jarrerak: horiek bideratzeko gakoak

a) Arreta-eredu hau sinplifikatzea

“Pertsonarengan oinarritutako arreta postrerako aukeran laranja ala banana ematea baino gehiago da”

- Pertsonarengan oinarritutako arreta ezin dugu hainbat aukeraketatan laburbildu, are gutxiago aukerak denontzat berdinak badira. Ez da nahikoa agian pertsonarentzat batere garrantzitsuak ez diren gaietan erabakiak erraztea, pertsonaren nahiari erantzuteko konpromisoa hartu gabe galdetzea edota bizitzaren historiak biltzea eta ondoren arreta-planetan edo zainketetan ez txertatzea.
- Pertsonarengan oinarritutako arretaren bidez, zainketak behar dituzten pertsonak beren eguneroko bizitzaren kontrola izatea lortu nahi da. Zuzeneko kontrola -eurek erabiltzen badute-, edo zeharkako kontrola -eguneroko bizitzako erabakiak gainerakoek hartzen baditugu, pertsonen balioetan oinarrituta-. Nolanahi ere, jakin beharra dago hori era desberdinean lortzen dela pertsona bakoitzarekin eta egoera bakoitzean.

b) Gure eguneroko esku-hartzeak aztertu gabe egokitzen hartzea

“Pertsonarengan oinarritutako arreta... hori guztia aspalditik egiten dugu guk hemen!”

- Azaleko begirada batekin ez geratzen eta gure eguneroko jarduna aztertu gabe “hori guztia egiten dugula” ez pentsatzen saiatu behar dugu.
- Pertsonarengan oinarritutako arreta-eredua aukeratzea erabiltzaileekin harremanak ezartzeko beste modu bat gure gain hartzea eta, beraz, gauzatzea da. Pertsonak erabakiak hartzen uzten zaie ahal den guztietan, eta babesa ematen zaie horretan. Haien lehentasunak, identitatea eta bizimodua errespetatu egiten dira, eta jakin

badakigu erakundea eta profesionalak autonomia babesteko eta sortzeko gaudela. Halaber, babesean eta errespetuan oinarritutako giro atsegin bat lortu behar dugu, zaintzen ditugun pertsonak kalteberatasun berezia baitute.

- Pertsonarengan oinarritutako arreta gauzatzeko, eguneroko bizitzako une eta arreta guztiak aztertu behar dira. Izan ere, eguneroko bizitzan (bainugelan, otorduetan, jarduerak erabakitzeko moduan eta une bakoitzeko nahiak eta adierazpenak errespetatzeko moduan) gauzatzen dugu -ala ez- besteak babesteko modu hau.

“Zorrotzejak ez ginela, pertsoneri aukeratzen uzten geniela pentsatzen genuen. Grabatu genuen bideoa ikusi eta taldean hortaz hitz egin genuenean, ordea, iritzia aldatu genuen!”

c) Konfiantza handiegia izatea

“Ez dago galdetu beharrik... oso ongi ezagutzen ditugu, eta badakigu zer nahi duten”.

- Gure hurbiltasuna eta konfiantzazko harremana dela-eta, pertsonen ezagutzen dugunarekin zer nahi duten badakigula eta errespetatzen ditugula pentsa dezakegu. Galdetu beharrik ez dagoela, haien erabakiei jarraiki jokatzen dugula pentsa dezakegu. Baina hori ez da nahikoa.
- Pertsonarengan oinarritutako arretak besteen ahalduzetik abiatuta ulertzen du asistentzia-harremana. Pertsonari aukerak ematen dizkiogunean badakiguna berresten badigu ere, erabakitzeko ahalmena ez ezik, nolako bizimodua nahi duen esateko ahalmena ere ematen diogu. Horrek harreman horizontalagoa sortzen du.

d) Benetakotasunik eza

“Orain pertsonarengan oinarritutako arreta hori atera da, modan jarri da... ea zer egiten dugun...”

- Pertsonarengan oinarritutako arretari jarraiki, pertsonen arteko harremanak pertsonen eskubideekiko errespetuan oinarrituta ulertu behar dira. Kontuan izan behar dugu desabantaila eta kalteberatasun handiko pertsonak direla. Benetan sinesten ez badugu, ordea, hobe da arreta beste proposamen batzuetatik abiatuta eskaintzea.

Aldaketari lotutako beldurrak

Honako honetatik hartua eta zabaldua: Collins, 2011

a) Zainketa-planek okerrera egiteko beldurra

Oso maiz agertzen da beldur hori kualifikaziorik handieneko langileengan. Erantzukizunaren eta dedikazioaren ikuspegitik, eredu berria kezka handiarekin hautematen dute, “lasaiagoa” delakoan. Azkenean gauzak okerrago, kontrol txikiagoarekin eta kalitate txarragoarekin egingo ez ote diren beldur izaten dira.

- Pertsonarengan oinarritutako arreta ez da eredu desprofesionalizatu bat. Esku-hartze eta irizpide teknikoek ebidentzia zientifikoan oinarrituta egon behar dute.
- Pertsonen eguneroko bizitzako une eta egoera askotan erabakitzea eta aukeratzea ahalbidetu behar zaie.
- Esku-hartzeen sistematizazioa ez da galdu behar. Talde teknikoa (zentroko langileez osatua edota kanpotik diharduena) funtsezkoa da zeregin horretan.

b) Lan handiagoa eta rol berriak bere gain hartu behar izateko beldurra

- Egia da rol batzuk aldatu egin behar direla, jarduera berriak proposatzen direla eta autonomia, independentzia eta arreta pertsonalizatua sustatuz lan egiteak denbora gehiago behar duela.
- Pertsonarengan oinarritutako arreta-ereduak, pertsonen bizi-kalitatea hobetzeaz gain, familien eta profesionalen gogobetetzea areagotzen du.
- Beharrezkoak dira profesionalentzako prestakuntza-prozesu bat eta zeregin eta eginkizunen banaketa posible eta konpentsatu bat, beteko dituztenek onartua.

c) Autonomian oinarrituta lan egiteak adinekoengan arbuioa eragiteko beldurra. Eredua ez ulertzeko eta familiengan erresistentzia sortzeko beldurra

- Autonomiaren eta independentziaren alde egiten duen eta, beraz, “arrisku” jakin batzuk hartzen dituen arreta bat eskaintzeak segurtasun-falta eragin dezake adinekoengan eta haien senideengan.
- Esperientziek erakusten digutenez, pertsonen informazioa behar bezala ematen bazaie eta erabiltzaileekin eta familiekin jokatzeko moduak adosten badira, beldurra galtzen dute, eta handik gutxira oso pozik agertzen dira aldaketekin. Eta horrek adorea ematen digu profesionaloi.

d) Profesionalek kontrola eta lekua galtzeko beldurra

- Arreta-eredu berri hau ez dago pentsatuta giza baliabideetan aurrezteko. Ez du arreta desprofesionalizatu bat bilatzen.
- Harreman atseginak eta errespetuan oinarrituak sustatzeaz gain, ebidentzia zientifikoan oinarritutako babesak eta esku-hartzeak eskaintzen ditu.

- Pertsonarengan oinarritutako arretak ez dakar gure lanbide-zeregina galtzea. Profesionalek zeregin garrantzitsuak betetzen jarraitu behar dute, betiere lehentasuna erabiltzaileei ematen dien eguneroko arretaren antolamendu berriarekin bat badatoz.

e) Profesional batzuk pixkanaka urruntzeko eta arreta eskasa emateko beldurra

“Nik galdetu egiten diot, aukerak ematen dizkiot, eta hark nahi ez duenez ...”

- Oro har ez da gertatzen, baina, zenbaitetan, pertsona batek zentro batean urte asko daramatzanean, erabakiak hartzeko ohitura galtzen du. Kasu horretan, adi egon behar dugu, eta pertsonarentzat garrantzitsua eta ona den hori bultzatzen saiatu behar dugu. Profesionalek gure erantzukizunaz -beti dugun erantzukizunaz- jabetu behar dugu. Pertsonarekin egiten dugun eguneroko lanari esker, aukeratzeko eta nahiak adierazteko gaitasuna sendotzeko unerik egokienak bilatu ahal izango ditugu.
- Horrelako egoerak agertzen badira, horiek taldean bideratzeak hobeto balioetsi eta ulertzen eta nola jokatu behar dugun erabakitzen lagunduko digu.



5. MEREZI DUEN AHALEGINA

Eta horrek guztiak merezi al du?

Horixe da egin behar dugun lehen galdera. Izan ere, galdera horri baietz erantzuteko moduan ez bagaude, hobe da dena bertan behera uztea!

Pertsonarengan oinarritutako arretari jarraitzen dioten zentro eta zerbitzuek lortzen dituzten **onurak** agerian utzitako gero eta emaitza eta ebidentzia gehiago ditugu. Ondorio positibo horiek, **erabiltzaileek ez ezik, familieek** eta, bereziki, arretan inplikaturako **profesionalek** eta horien **erakundeek** ere jasotzen dituzte.



Pertsonengana bideratutako arreta-ereduak dituzten zentro eta zerbitzuetan deskribatutako onurak

Erabiltzaileentzat

- Bizi-kalitate handiagoa (ongizatea, gogo-aldarte, autonomia, independentzia).
- Jasotako arretarekiko gogobetetze handiagoa.
- Inplikazio handiagoa arreta-planean.

Familiarentzat

- Inplikazio eta lankidetzaren handiagoa zainketetan.
- Profesionalekiko harreman hobea, konfiantza handiagoa sortzearen ondorioz.
- Adinekoak jasotzen duen arretarekiko gogobetetze handiagoa.
- Lasaitasun eta ongizate pertsonal handiagoa.

Profesionalentzat

- Erabiltzaile eta familienganako gogoeta eta jarrera-aldaketa positiboak eragiten ditu.
- Motibazio eta autoestimu profesionala hobetzen du.
- Lanarekiko gogobetetzea areagotzen du.
- Maila profesionalan haztera bultzatzen du.
- Asistentzia-lana duinago bihurtzen du.
- Parte-hartzea, elkartrukea eta talde-lana errazten du.
- Erreferentziatzko arreta-eredu bat eskaintzen du, eta praxi okerrak saihestu.
- Pertsonetikiko eta familiekiko gatazkak murrizten ditu.

Erakundearentzat

- Lan-giroa hobetzen du.
- Erabakiak partekatuta hartzeko aukera errazten du.
- Burn-outa eta lan-absentismoa murrizten ditu.
- Erakunde adeitsuagoak eta aldaketetara irekiagoak errazten ditu.
- Baliabide komunitarioekiko koordinazioa hobetzen du.
- Baliabideen erabilera optimizatzen du.
- Arretaren kalitatean etekinak lortzen ditu.

Merezi du honek guztiak; izan ere, giza balioak eta pertsonen eskubideen defentsa (kalteberatasun berezia duten pertsonena) ditu ardatz ikuspegi honek, eta horrek humanizatu eta handiagotu egiten gaitu.

“Pertsonarengan oinarritutako arreta gerontologikoa” (Martínez, 2011) gidatik hartua.



GEHIAGO JAKITEKO

- **MARTÍNEZ, T. (2011).** “**Pertsonarengan oinarritutako arreta gerontologikoa**”. Gasteiz: Enplegu eta Gizarte Gaietako Saila. Eusko Jaurlaritza.
http://www.gizartelan.ejgv.euskadi.net/r45-contss/es/contenidos/informacion/publicaciones_ss/es_publica/adjuntos/Atencion%20Gerontologica.pdf
- **MARTÍNEZ, T. (2013).** “**Avanzar en atención centrada en la persona en recursos. Un método de revisión participativa para aplicar en recursos gerontológicos**”.
<http://www.acpgerontologia.com>
- **SIIS. DOKUMENTAZIO ETA IKERKETA ZENTROA. EGUÍA-CAREAGA FUNDAZIOA. (2011).** “**Los derechos de las personas y el medio residencial. ¿Cómo hacerlos compatibles?**” Donostia-San Sebastián: Eguía-Careaga Fundazioa.
<http://kalitateazainduz.net/pdf/Zainduz02.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 erreferentziatzeko profesionala
6. Laguntza behar duten pertsonentzako bizikidetzaren unitateak
7. Pertsona ezagutzea eta haren autodeterminazioa babestea. Arreta eta bizitza plana
8. Pertsona ezagutzea eta haren autodeterminazioa babestea. Babes- eta adostasun-taldea
9. Eguneroko bizitza. Jarduerak egitea
10. Eguneroko bizitza. Gainerakoekiko harremanak
11. Eguneroko bizitza. Zainketa pertsonalak