



Pertsonarengan oinarritutako arreta-eredua Koaderno praktikoak

5. Zentroetako erreferentziatzko profesionala

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?

Erreferentziazko profesionalek **funtsezko zeregina betetzen dute pertsonarengan oinarritutako arreta-ereduaren aplikazioan.**

Askotan, pertsona bera profesional batek baino gehiagok zaintzen du, zaintza zentroetan -etxetik kanpo- egiten denean batez ere. Orduan, garrantzitsua da denak koordinatuta egotea, pertsona bakoitzak behar duen arreta jasotzen duela ziurtatzea eta pertsonarentzat garrantzitsuak diren gauzak errespetatzea, hobeto senti dadin.

Erreferentziazko profesionala horretarako pentsatuta dago. Pertsona bakoitzari eguneroko bizitzan laguntzeko, hainbat profesionalen zaintza jasotzen duen zentroetan benetako arreta pertsonalizatua izan dezan.

Hori dela-eta, **zuzeneko arretako zaintzaileek** bete ohi dute figura profesional hori.

Egia esan, **ez da ideia berria.** Baliabide gerontologikoetan garatuta dago neurri batean, eta zenbait arauditan ere jasota dago. Baina, gure ustez, **horren eginkizunari eta eskumen nagusiei buruzko gogoeta egin behar da berriz.** Eta balio berezia eman behar zaie eguneroko zereginei eta, batez ere, **lotura emozionalaren sendotzearekin eta konfiantzan oinarritutako asistentzia-harremanarekin** zerikusia dutenei.

Egin ditugun **gogoeta** batzuk, gure **ikaskuntzak eta** lortu ditugun **erantzunak** partekatu nahi ditugu.

Zentroetako
erreferentziako
profesionala

1. Zer da erreferentziako profesional bat, eta zein dira haren eskumenak?
2. Sortzen diren galderak.
3. Esperientziak esaten digunez...
4. Alderdi garrantzitsu batzuk.

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

1. ZER DA ERREFERENTZIAZKO PROFESIONAL BAT, ETA ZEIN DIRA HAREN ESKUMENAK?

Erabiltzaileari eguneroko bizitzan etengabeko **laguntzaren** bidez eman beharreko **babes pertsonalizatuaren arduradunak** dira erreferentziako profesionalak.

Erreferentziako profesional bakoitza hainbat erabiltzailez arduratzen da bereziki. Arreta pertsonalizatua bermatzeko eta pertsonentzat eguneroko bizitzan garrantzitsua den horretara iristeko era bat da.

Horrek ez du esan nahi “gure kargu” dauden pertsoez baino kezkatzen ez garenik eta pertsona horiek baino zaintzen ez ditugunik, ezta pertsona horien zaintzan parte hartzen dugun profesional bakarrak garenik ere.

Pertsona horiekin ardura berezia hartu dugula esan nahi du, besterik gabe. Erreferentzia nagusia gara erabiltzaile talde txiki batentzat eta horien familientzat.

- **Pertsonarekiko eta familiarekiko lotura emozionala sendotu** nahi dugu, era horretan **konfiantzazko harreman** bat sortzeko eta ziurtatzeko.
- **Enpatian** oinarrituta ezartzen ditugu harremanak, hau da, pertsonak egoera bakoitzean dituzten sentimenduak ulertzen saiatzen gara.
- Pertsona bakoitzaren ezagutzatik abiatuta, **bere bizi-proiektuarekin aurrera egin dezan** saiatzen gara, **eta haren ongizatea bilatzen dugu.**

Erreferentziazko profesionalak pertsonengandik hurbil egoten dira eta pertsonak ongi ezagutzen dituzte, eguneroko bizitza elkarrekin egiten baitute. Hori dela-eta, **erabiltzailea ardatz duen arreta integrala lortzeko askotariko eskumenak** bete ditzakete.



Erreferentziako profesionalaren eskumen eta zeregin batzuk

1. Pertsonekin komunikatzea eta konfiantzazko harremana sortzea

- Erabiltzailearen eta familiaren lotura emozionalak eta konfiantzazkoak sendotzea.
- Hurbiltasuna eta prestasuna agertzea.
- Pertsonarentzat eta familiarentzat babesa eta erreferentzia izatea, pertsonak zentroan edo zerbitzuan hasi eta bertara egokitu behar duenean.
- Ahultasunik eta sufrimendurik handieneko uneetan babesa eta adorea ematen jakitea.
- Pertsonarekiko eta familiarekiko komunikazioa erraztea.

2. Pertsona bakoitza ezagutzea

- Pertsona bakoitzaren biografia eta bizi-proiektura hurbiltzea.
- Pertsonaren premiak, pertsonarentzat garrantzitsua dena eta pertsonak arretaren arloan dituen lehentasunak ezagutzea.
- Pertsonaren kompetentziak identifikatzea, eta garatutako gaitasunak aintzatestea eta balioa ematea.
- Eguneroko bizitzan honako hauek behatzea:
 - _ Atsegin duena, ongizatea ematen diona eta ondoeza eragiten diona.
 - _ Bere eguneroko bizitzaren inguruan erabakiak hartzeko eta kontrola hartzeko dituen aukerak (gaitasunak, aukerak eta behar dituen laguntzak).

3. Gaitasuna eta ongizatea sortzeko baliabideak bilatzea

- Pertsonak dituen baliabideak ikusten jakitea eta pertsonari horiek identifikatzeko aukera erraztea.
- Gaitasuna eta ongizatea lortzeko aukerak aurkitzea eta bultzatzea (lekuak, momentuak, jarduerak...).
- Kanpoko baliabideak identifikatzea (familian, adiskideengan, komunitatean eta abar).

4. Arreta eta Bizitza Plana babestea

- Planaren diseinuan parte hartzea, talde teknikoko profesionalekin batera.
- Erabiltzailea bere planean inplika dadin eta bertan parte har dezan bultzatzea.
- Plana babestea eta haren garapena zaintzea.
- Planaren jarraipenean behatzea eta aholkatzea.

5. Esku-hartzeen koordinazioa, jarraitutasuna eta koherentzia

- Arreta egokia emateko beharrezkoa den informazio pertsonala kudeatzea.
- Familiarekin eta ingurukoekin komunikatzea eta koordinatzea.
- Talde profesionaleko gainerakoekin komunikatzea eta koordinatzea.
- Taldeko gainerakoei “laguntza eskatzen” jakitea, eta arreta espezializatua behar duten egoerak identifikatzea.

“Nerea naiz, egoitza-zentro honetan bizi diren pertsona batzuen erreferentziazko profesionala. Aste honetan haiekin egin dudun “zeregin berezia” kontatuko dizuet.

- *José Marirekin paseatzera irten naiz lorategira, taldeko jarduera batean aztoratu egin baita pixka bat.*
- *Mariak gau txarra eman du, eta, horregatik, geroago jaiki dut. Bainua gerorako utzi dugu.*
- *Joaquínek sendagaia garaiz hartzen zuela ikuskatu dut. Zeregin hori bere kabuz kontrolatzen hasia da.*
- *Consuelorekin bizitzaren historiaren orria betetzen ari naiz; duela gutxi iritsi da.*
- *Postrea prestatzera animatu ditut guztiak. Gaur marrubiak esnegainarekin genituen! Bakoitzak ahal duen guztia egin du.*

- *Mariaren alaba kezkatuta zegoen. Harekin hizketan aritu naiz, eta erizainarekin ere hitz egitea aholkatu diot.*
- *Javier psikologoarekin hitz egin dut, eta José Mariren zaintzaren inguruan nuen ideia bat aipatu diot (azken aldi honetan urduriago dabil). Jardueretan aldaketaren batekin egingo dugu proba.*
- *Joaquínen arreta- eta bizitza-plana berrikusten parte hartu dut. Babes-talde bat osatu dugu, eta Joaquínnek berak, Anu alabak, Marta gizarte-laguntzaileak (bilerak koordinatzen dituenak), Magda erizainak eta neuk (erreferentziatzko profesional gisa) hartzen dugu parte bertan”.*



2. SORTZEN DIREN GALDERAK

Neurri batean garatu bada eta egungo araudi askotan agertzen bada ere **era bakar batean ulertu eta aplikatu ez den** figura profesional bat da erreferentziako profesionala. Hori dela-eta, galdera batzuk buruan ditugu oraindik.

Behin-behineko ondorioak eskaintzeko asmorik gabe, sortutako zalantzak argitzeko aurkitu ditugun **erantzun batzuk partekatu** nahi ditugu.

Zer profesional izan daiteke erreferentziako profesionala?

Arestian adierazi dugunez, **enpatian eta konfiantzan** oinarrituta dago erreferentziako profesionalaren figura. Hortaz, **ez da logikoa lanbide-kategoria bakar batean pentsatzea** rol horiek betetzeko.

Nolanahi ere, erabiltzaileak bizi diren edo ordu asko ematen dituzten asistentzia-zentroetan, egokia dirudi pentsatzea zeregin horiek hobeto betetzen dituztela **pertsonengandik hurbilen bizi diren profesionalak**, hau da, **etengabeko zuzeneko arretako zaintzaile edo profesionalak**.

Nork eta nor aukeratzen du?

Elkarren artean aukeratzea izango litzateke egokiena. **Erabiltzaileak onartu egin behar du** erreferentziako profesionala. Horregatik, ez da komeni pertsona bakoitzari erreferentziako profesionalak zuzenean eta behin betiko esleitzea. Ahaleginak egin behar ditugu ekimen hau “pertsonak banatzeko” jarduera huts bihur ez dadin.

Elkar ezagutzen ez dugunez, **behin-behineko esleipen** bat egin daiteke zentrorira iristean, baina gero komeni da **erabiltzaileei aukera ematea iritzia eman dezaten eta** beren gustuko erreferentziako profesionala **zein den adieraz dezaten**. Zentroen antolamendu-egiturak neurri handian baldintza dezake prozesu hori, eta, beraz, profesionalak antolatzean ezinbestekoa da egonkortasuna bilatzea eta etengabeko errotazioak ahal den heinean saihestea.

Hain rol berezia hartzen duen profesionalak **gustura sentitu** behar du, eta, batez ere, **adinekoaren alderdi positiboak ikusteko gai izan behar du**, haren ezaugarriak edozein izanik ere. Halaber, adinekoaren bizitza hobe daitekeela sinetsi behar du.

Zenbaitetan, hori lortzea ez da erraza izaten, badakigu. Dena dela, esperientziak esaten digunez, pertsona kopuru txiki batekin lotura berezia izateko proposamen hutsak hurbildu egiten ditu profesionala eta pertsona horiek (“pertsona horiena dela sentitzen du”), eta enpatia errazten da.

Jakin badakigu, halaber, gure esku dagoela elkarren artean ongi moldatzea eta ulertzea. Profesional onak garelako. Eta hori lortzen ez bada... bikotekidea aldatzeko aukera dugu beti!

Zaintzaile guztiek izan behar al dute erreferentziako profesionalak, ala batzuek baino ez?

Erreferentziako profesionala **pertsonarengan oinarritutako arreta-ereduaren funtsezko metodologia bat da**. Eguneroko bizitzan pertsonen arreta pertsonalizatua eta ongizatea hobekien ziurtatzen duena da. Beraz, ez da zentzuzkoa borondatezko edo batzuentzat erreserbatutako zerbait dela planteatzea, arreta mota hori gauzatzeko beharrezkoa den antolamendu mota bat baita.

Egia da **borondatezkotasunak** profesionalen **inplikazio handiagoa** dakarrela. Zenbaitetan, erresistentzia handiak dauden zentroetan, erronka berri hori beren gain hartu nahi duten profesional boluntarioekin hastea aukera ona izan daiteke. Gero, ordea, rol hori gainerakoek ere hartu beharko dute.

Figura hori aplikatzen duten zentroek diotenez, hasieran uzkur samar agertzen direnek ere rol berriekin pozik daudela kontatzen dute gero. Pertsonen laguntzeko rol berria hartzen duten zainzaileak beren lanbidearekin **inplikatuago, onartuago eta zorionsuago sentitzen dira.**

Zenbat erabiltzaile hartzen ditu erreferentziazko profesional berak?

Ez dago kopuru zehatzik. Egindako praktiken arabera, erreferentziazko profesional berak adineko **bost pertsonara bitarte** hartzea egokia dela esan daiteke.



3. ESPERIENTZIAK ESATEN DIGUNEZ...

Esperientzia guztiak ez dira berdinak. Dena dela, jakin badakigu erreferentziazko profesionalak “hobeto funtzionatzen” duela baldintza edo inguruabar jakin batzuetan, eta, aitzitik, zailtasunak izaten dituela horiek falta direnean.

Erreferentziazko profesionalak “hobeto funtzionatzen” du honako kasu hauetan:

- Bere zeregina hasiera-hasieratik betetzen duenean, hau da, pertsonari eta haren familiari zentrorra edo zerbitzura iristean egin beharreko harreraz arduratzen denean.
- Erabiltzaileak eta profesionalak “elkar onartzen dutenean” eta aldaketak egin daitezkeenean.
- Pertsonak trebatzeko eta pertsoneri laguntzeko haien biografiatik eta bizi-proiektutik abiatzen denean.
- Irtenbideak bilatzen eta ideiak sortzen dituztenean. Proaktiboa denean. Ekimena duenean, pasibo agertzen ez denean eta beste profesional batzuek zer egin behar duen esan arte zain geratzen ez denean.
- Bakarrik jarduten ez duenean. Beste profesional batzuekin koordinatzen denean. Beste profesional batzuei laguntza eta aholkua eskatzen dienean, egoeran inplikatzeari utzi gabe.
- Asistentzia-zaintzei lotutako zereginak enpatian eta babes emozionalean oinarrituta konbinatzen eta garatzen direnean. Erreferentziazko profesionalaren zereginak asistentzia-ekintzetara mugatzen ez direnean. Aitzitik, zeregin ugari direnean, eta pertsona ongi sentitzeko helburuari lotuta daudenean (pertsonari zentroan sartzean laguntzea, behatzea, galdetzea, aldaketei adi egotea, animatzea eta abar).
- Zentroan edo zerbitzuan profesionalen errotazioa mugatzen denean eta profesionalak erabiltzaile berekin aldi luzeak ematen dituztenean edo behin betiko jarduten dutenean.
- Bere lanaren gehiegizko “burokratizazioa” saihesten denean. Bere lana gorabeheren parteak edo erregistroak betetzera mugatzen ez denean.
- Bere eskumenak deskribatuta daudenean eta arduraz betetzen dituztenean.

- Eskumen eta trebetasun berrien inguruko prestakuntza espezifikoa duenean.
- Erabiltzaileari eta haren familiari profesionalaren eginkizuna eta zereginak azaltzen zaizkienean eta haiek ulertzen dituztenean (era horretan, profesionalarengandik espero dezaketenean inguruko aurreikuspen zehatza egin dezakete).
- Gainerako profesionalak bere eskumenak ulertzen eta errespetatzen dituztenean.

4. ALDERDI GARRANTZITSU BATZUK

Erreferentziazko profesionalak neurri handian erraz dezake zentroetan eta zerbitzuetan arreta-eredu hori aplikatzeko aukera. Ildo horretan, alderdi batzuk bereziki garrantzitsuak direla iruditzen zaigu (batzuk aipatu ditugu dagoeneko), eta arreta handiagoa eskainiko diegu.

Konfidentzialtasunaren bermea

Profesionalek erabiltzaileen eta haien familien inguruko gauza asko jakiten ditugu. Pertsonarengan oinarritutako arreta-ereduetan oinarrituta lan egiten dugunean, kontu handiz erabili beharreko **informazio intimo asko** lortzen dugu. Pertsonen bizitzaren historia ezagutzen dugu, haien kezkez arduratzen gara, eta badakigu zer duten gustuko eta zer ez.

Informazio sentikorra eskuragarri izaten dugu, eta informazio hori **bereziki babestuta dago legez, konfidentzialtasunerako eskubideari dagokionez**. Hau da, pertsonaren informazio pertsonala hark jakin gabe eta baimendu gabe beste pertsona batzuei (senideei, lagunei edo beste profesional batzuei) ez kontatzeko eskubideari dagokionez. Haien eskubidea eta gure betebeharra da.

Profesional guztiok **zuhurtziaz eta tentuz jokatu** behar dugu, eta **konfidentzialtasuna**

bermatu behar dugu gai pribatu guztietan. Erreferentziazko profesionalok bereziki kontzientziatuta egon behar dugu pertsonen intimitatearen babesari eta haien informazioaren konfidentziasunaren zaintzari dagokienez ditugun lege-betebeharren eta betebeharrak etikoaren inguruan. Hori dela-eta, prestakuntza behar dugu, eta zalantzak sorrarazten dizkiguten egoerei buruz talde teknikoarekin edo etika-batzorde batekin kontsulta egiteko aukera izan behar dugu.

Giro ona lortzea, eta aldaketak iradoki eta onartzeko heldutasuna agertzea

Asistentzia-harreman on baten funtsa konfiantza da. Horregatik, oinarrizkoa da **erabiltzailearen eta haren erreferentziazko profesionalaren artean ongi moldatzea.** Hori da asmoa.

Profesionalak pertsonak gara, eta, beraz, **denak ez gara berdinak.** Askotarikoak gara,



ez ditugu trebetasun berak, eta harremanak ez ditugu modu berean ezartzen. Adinekoak bezalaxe, bakoitza mundu bat gara!

Eta, zenbaitetan, moldaketak egin behar dira! Erreferentziazko profesionalok **heldutasun pertsonala eta profesionala agertu** behar dugu, eta **normaltasunez txertatu behar ditugu** profesionalak esleitzean **beharrezkoak diren aldaketak**. Zenbaitetan, erabiltzaileek eskatzen edo iradokitzen dutelako. Beste batzuetan, berriz, beste kide batekin gauzak hobeto bidera litezkeela konturatzen garelako. Horrek **ez du esan nahi ongi egin ez dugunik**. Enpatiaren “kimika” horrelakoxea da.

Kasu horietan, garrantzitsua da zentroaren zuzendaritzarekin kontsultatzea eta, talde teknikoarekin batera, alternatibarik onena aurkitzea.

Erreferentziazko profesionalaren eskumenak ulertzea eta errespetatzea

Ezinbestekoa da. Erabiltzaileek, familiek, gainerako kideek, talde teknikoak eta zuzendaritzak berak lan egiteko modu hori ulertu eta errespetatu behar dute. Erreferentziazko profesionalaren zeregina eta eginkizunak ezezagunak badira, ulertzen ez badira edo onartzen ez badira, gauzak ez dira bide onetik joango.

Gure eginkizunari eta gure eguneroko zereginei buruzko **informazio egokia eman behar diegu erabiltzaileei eta familiei**. Halaber, jakinarazi behar diegu ez garela haien arretaz arduratuko garen bakarrak izango, eta ez garela ezinbesteko bihurtuko.

Erakundeak gure zeregina babestu behar du, eta erabiltzaileei eta familiei horren berri eman behar die. Profesional horien garrantzia eta erakundeak edo zentroak

haiengan duen konfiantza helarazi behar die. Elkarren arteko komunikazioak (erreferentziako profesionalen eta talde teknikoko eta/edo zuzendaritzako norbaiten artekoak) areagotu egin dezake profesionalen eraginkortasuna.

Gainerako profesionalak ere **ulertu eta onartu** egin behar dute figura hori. Zenbaitetan, zail egiten zaigu, etengabeko zuzeneko arretari lotuta dagoen **erreferentziako profesionalaren zereginak eta beste profesional batzuenak** (medikua, gizarte-langilea, erizaina, psikologoa, terapeuta okupazionala, fisioterapeuta eta abar) **egokitu eta koordinatu** behar baititugu.

Prozesu hori guztia behar bezala gauzatzeko, beharrezkoa da **adostasunak lortzea eta ikuspegi korporatiboak baztertzea**, zorrotasun handiegia ezartzen baitute lanbide-funtzioetan.

Gainera, **lanbide-gaitasun berriak** txertatu behar dira oinarrizko figura horretan. Gauzak ongi ateratzeko, beharrezkoa izango da prestakuntza eta talde teknikoaren eta zentroaren zuzendaritzaren etengabeko babesa.

Rol horiek **pixkanaka eta laguntzarekin** txertatzea estrategia zuhurra izaten da, eta emaitza onak ematen ditu.

Banantzeak prestatzea eta mendetasun handiegia saihestea

Gai horiek **nolabaiteko kezka sortzen** dute zentro eta zerbitzuetan, arreta erreferentziako profesionalaren figuraren bitartez antolatzeko aukera balioesten denean.

Zer gertatzen da profesionala oporrak hartzen dituenean edo zentrotik betiko joaten

denean? Figura horrek lotura estuagoa sortzen duela kontuan hartuta, min ematen al die pertsoneri falta denean? Eta enpatiarik lortzen ez badugu, zer egingo dugu, aldatu? Eta figura horrekin pertsonengan mendetasun emozional handiegia sorrarazten badugu?

Galderak horiek ditugu buruan. Errealitateen ordeztu, kezkek dituzte oinarri. Baina joan gaitezen pixkanaka.

Esperientziak esaten digunez, independentziazatik eta autonomiazatik abiatuta lan egiten denean egoera horiek zailtasun handiegirik gabe eramaten dira. Pertsonak beste batzuekin ere zuzeneko harremana duenean, banantzeak ez dira hain zailak izaten.

Erabiltzaileak behar adinako gaitasun kognitibo eta emozionala duenean, banantzea naturala izaten da. Adinekoak, beren bizi-esperientziagatik, oso ohituta egoten dira aldaketetara, eta **sobera erakusten dute egokitzeko gaitasuna**. Bizitzarekin ikasten dugun zerbait da.



Pertsonak dementzia bat badu, “falta sentitze” hori nabarmenagoa izan daiteke. Profesionalok konpentsatu egin beharko dugu gure jardun egokiarekin.

Jarraibide batzuk lagungarriak izan dakizkiguke banantzeak eta erreferentziazko figuraren aldaketak denontzat errazagoak izan daitezen. Pertsonaren eta haren familiaren erantzuna aldaketa aurkezteko eta babesteko aukeratzen dugun moduaren araberakoa izango da.

Erreferentziazko profesionalaren aldaketa errazago egiteko modua

- Pertsonari eta familiari erreferentziazko profesionalaren aldaketaren arrazoia jakinaraztea. Oro har, komeni da joan behar duen profesionalak berak jakinaraztea. Pertsona ongi ezagutzen duenez gero, jakingo du zein den jakinarazteko erarik onena.
- Agurtzeko eta afektuak elkartrukatzeko tartea uztea, baina, aldi berean, egoera normalizatzen saiatzea. Ez da “drama” bat egin behar.
- Profesional berria giro atseginean aurkeztea. Hirurek hitz egiteko eta esperientziak eta aurreikuspenak elkarri azaltzeko toki bat eskaintzea. Adinekoak jarraitutasuna sentitu behar du, profesional berriak harremanaren ardura hartzen duela ikusi behar du.
- Adineko pertsonarekin betetzen dugun “leku berezia” hartuko duen kideari harentzat garrantzitsua dena jakinaraztea. Horretarako, talde teknikoko profesionalen batek egon beharko du, pertsonaren arretarako eta ongizaterako “funtsezkoak” diren alderdiei buruzko ezagutza osatzeko. Era horretan, erreferentziazko profesional berria ez da hutsetik abiatuko, eta taldearen babesa sentituko du.
- Pertsonak narriadura kognitibo handia badu, funtsezkoa da haren “jokabide

bereziak” behar bezala zehaztea eta interpretatzea (egoera jakin batzuetan agertzen duen adierazpen emozionala, adibidez). Ez dira “dementziaren berezko jokabide-alterazio” soiltzat hartu behar. Profesionalak pertsonak zer duen gustuko eta zer ez jakin behar du hasieratik. Talde teknikoaren parte-hartzearekin, nozio horiek eta hitzik gabeko komunikaziorako gakorik egokienak helarazi behar zaizkio.

- Ahal bada, aldi batean zaintza erreferentziazko bi profesionalen artean ematea, joan behar duenaren eta iristen denaren artean, alegia. Horrek konfiantza emango dio pertsonari, eta “pista” ugari emango dizkio kide berriari.
- Profesional berriari pertsonaren ikuspegi positiboa ematea. Pertsonaren gaitasunak azpimarratzea. Pertsonarengan dugun afektu positiboa eta errespetua kutsatzea.
- Aldaketa erabiltzailearekiko enpatiarik ezagatik egiten bada, ezinbestekoa da heldutasuna agertzea eta “etiketa” negatiborik ez helaraztea. Ez dugu porrot egin dugula sentitu behar.

Kezka handia sortzen duen beste gai bat figura horrek adinekoarengan mendetasun emozional handiegia sortzeko aukera da. Edota “nik halako profesionalarekin baino ez dut egiten halako hori” moduko eskakizunak agertzeko aukera.

Profesional horren mugak eta pertsonarentzako arretaren **esklusibotasunik eza** argi eta garbi uztea garrantzitsua da aurreikuspenak egokitzeko. Enpatiatik eta adeitasunetik abiatuta, profesional horiengandik zer espero daitekeen eta zer ez helarazi behar diegu erabiltzaileei eta haien familiei edo ingurukoei. Gehienetan... hitz eginez ulertzen dugu elkar!

Arreta, gainera, erreferentziazko profesionalaren kontua ez ezik, talde osoarena ere bada. Gure arreta-eredua eta praktikan jartzeko modua garbi badugu, hasieran nolabaiteko kezka sorraraz diezaguketen egoera horiek ez dira arazo izatera iritsiko.

“Nerea naiz berriz, María, Joaquín, Consuelo eta José Mariren erreferentziazko profesionala. Lan asko samar egiten dut, baina ongi sentitzen naiz etxera joaten naizenean. José Mari lasaitu dudanean, María ohean hain gustura geratu denean, haren alabak nigan konfiantza zuela sentitu dudanean, Consuelo bere oroitzapenekin zegoela haren irribarrea ikusi dudanean... nire lanak merezi duela sentitu dut!

Gure eginkizuna pertsoneri hobeto bizitzen laguntzea da. Batzuetan oso txikiak iruditzen zaizkigun, baina pertsonarentzat oso garrantzitsuak diren gauzekin laguntzea. Nire lanbidea balio handikoa dela sentitzen eta uste dut, eta horrek lagundu egiten dit dena ongi ateratzen ez den egunetan. Eta horrelako egunak ere izaten ditugu, bai horixe!”



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

- **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/2.2_Centros%20dia-Parte%20II.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