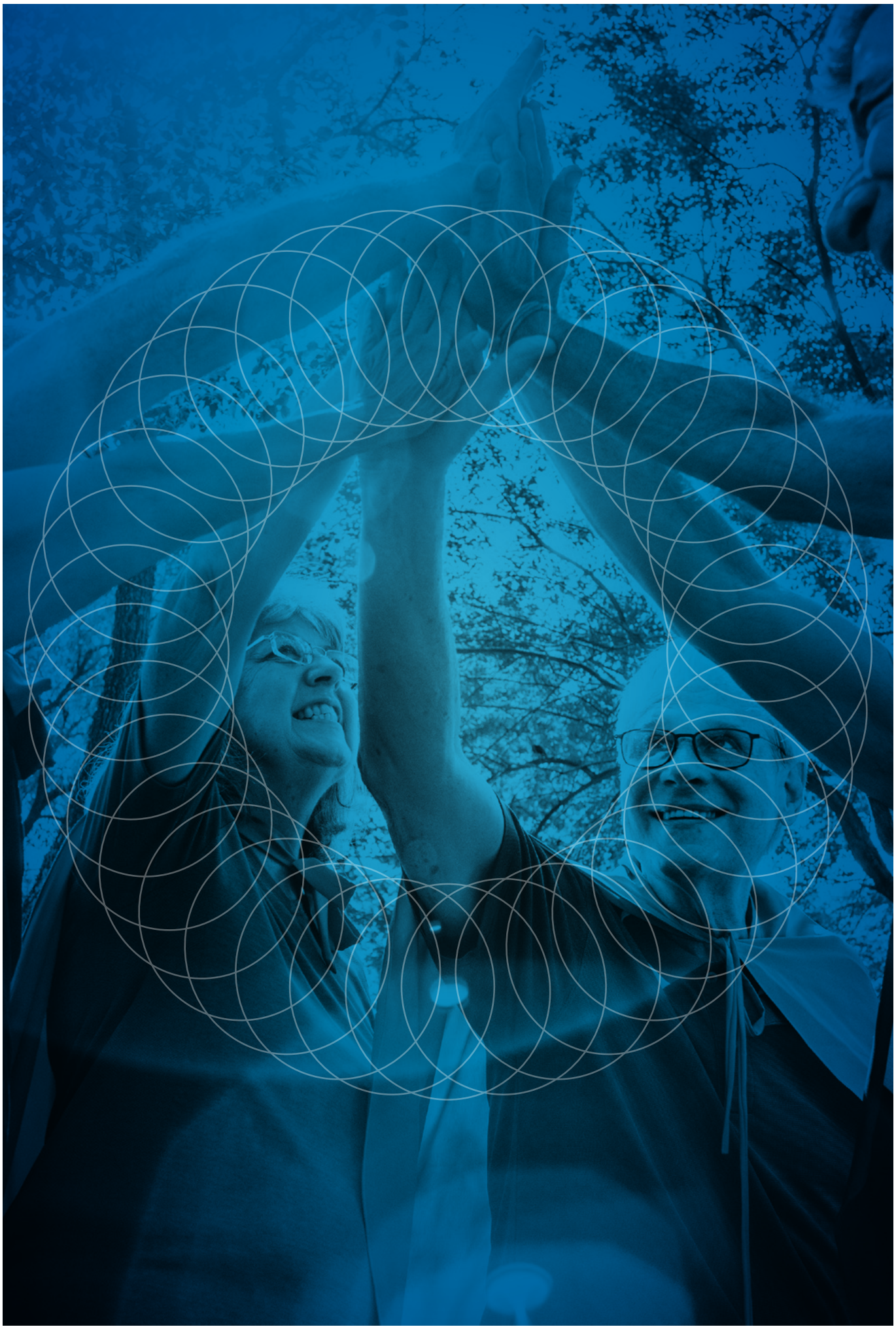
GIPUZKOAKO ZAINTZA ETA LAGUNTZA-EREDURAKO ERREFERENTZIA-ESPARRUA, ESTANDARRETAN OINARRITUA

Pertsonengan lortutako emaitzak ebaluatzeko eredu baterako hurbilketa

BERTSIO LABURTUA
2025EKO APIRILA

GIPUZKOA
Ekin. Zaindu. Bizi.



GIPUZKOAKO ZAINTZA ETA LAGUNTZA-EREDURAKO ERREFERENTZIA-ESPARRUA, ESTANDARRETAN OINARRITUA

Pertsonengan lortutako emaitzak ebaluatzeko eredu baterako hurbilketa

BERTSIO LABURTUA

2025EKO APIRILA

Txostenaren
oinarri-dokumentua

GIPUZKOA
Ekin. Zaindu. Bizi.

Argitalpena:

Gipuzkoako Foru Aldundia
Gipuzkoa plaza, zk. g.
20004 Donostia

Argitalpenaren koordinatzailea:

Zentroen Kudeaketa Integraleko zerbitzua.
Zainketa eta Gizarte Politiketako departamentua.
Gipuzkoako Foru Aldundia

Diseinua eta maketazioa:

Adaki

Lege Gordailua: D-850-2025
ISBN: 978-84-7907-881-2

Aurkibidea

Aurkezpena 05

Hitzaurrea 07

Esparru teoriko eta kontzeptuala: arretaren pertsonalizazio handiago baterantz aurrera egiten 08

01. **kapitulua. Aldaketa bideratuko duen esparru komun baterako oinarriak** 13

Printzipioak 15
Dimentsioak 16
Estandarrak 18

02. **kapitulua. Aldaketan lagunduko duten sistemako elementuak** 21

03. **kapitulua. Egoitzak ebaluatzeko eredu orokor baterako hurbilketa** 25

Deskribapena eta edukiak 26

Erreferentzia bibliografiko eta dokumentalak 37

Aurkezpena

Maite Peña,
Zainketa eta Gizarte Politiketako diputatua

Azken urteotan, erakundeak arreta-ereduak eraldatzeko estrategiak, planak eta tresnak garatzen ari dira, eta arreta berezia jartzen dute iraupen luzeko laguntza eta zainketetan. Bai Europa mailan, bai Estatu mailan, herrialde ezberdinetan lortutako ebidentzian eta emaitzetan oinarrituta, adostasuna dago, beren praktikak giza eskubideen eta duintasunaren errespetuaren ikuspegitik sustatu eta garatu behar direla. Praktika horiek pertsonen berezitasuna, bizitzaren eta arretaren autodeterminazioarekiko errespetua aintzat hartu behar dituzte eta ongizatea eta bizi-kalitatea hobetzeko emaitzak lortzera bideratu.

Zainketaren ikuspegi instituzionalagotik, gabezian edo gaixotasunean eta oinarrizko premien zainketan zentratuagoak, zerbitzua beste batzuei emateko ikuspegira, pertsonengan zentratuagoak, igarotzeko trantsizio prozesu horrek pixkanaka gero eta presentzia gehiago du administrazio publikoetan, maila kontzeptualean eta estrategikoan behintzat, eta deitu izan den zainketa paradigmaren eraldaketa-prozesua bultzatu du.

Testuinguru horretan, Gipuzkoako Foru Aldundiak 2024-2027 PEan 1.2 helburuaren barruan sartu du: Pertsona guztien zainketa eta babesa bermatzea arreta pertsonalizatu, kalitatezko eta inklusiboaren bidez, berrikuntzan eta berdintasunean oinarritutako gizarte-zerbitzuen sarea konektatuz eta ebaluatuz. 1.2.6 ekintza-ildoa, zainketen, gizarte zerbitzuen eta politiken ebaluazioa bultzatzeko eta garatzeko, eta horien eraginkortasunean, bideragarritasunean, zehaztasunean, eskalagarritasunean, eta iraunkortasunean lan egiten jarraitzeko, betiere kalitatezko zerbitzu publikoa ziurtatuz. Ekintza-ildo horren barruan dago Gipuzkoako "Zainketa eta Gizarte Politikak Ebaluatzeko Agentzia" abian jartzea, departamentuaren 20>30 Agendaren (Gipuzkoa Zainketa Lurraldea) eta iraupen luzeko zainketa-zentroen trantsizioko Liburu Berdearen trakzio-proiektu gisa.

Ebaluazio Agentziaren eginkizun nagusia da zerbitzu, zentro, erakunde, bizi-kalitatearen eta gizarte-politiken kalitatea, eraginkortasuna, baliagarritasuna eta eragina ebaluatzea, erabiltzaileak, familiak, profesionalak, erakundeak eta administrazio publikoak inplikatzen dituzten ebaluazio-prozesu parte-hartzaileen bidez, kalitatezko gizarte-zerbitzuak ziurtatzeko, eskubideen ikuspegian, arreta pertsonalizatzean zerbitzuen koordinazioan eta komunitatean eta honetan, gizarteratzean oinarrituta.

Lan hau oinarrizko dokumentu bat da, eta ezagutza adituaren, ebidentzia zientifikoaren eta oinarri etikoaren ondorio diren hainbat alderdi biltzen ditu. Ondoren, azterketa eta kontraste bat egin ahal izateko, zainketa-sistema osatzen duten erakundeen arteko akordioak lortzeko, erreferentzia eta kokapen komuneko esparru baten inguruan, aurrerapausoak, eraldaketa eta koherentzia norabide eta ikuspegi beraren eta pertsonekiko eta arretaren kalitatearen inguruan laguntzeko eta bideratzeko.

Kalitatezko eta tratu oneko esparru bat, pertsonek beren erabakiak jarraitu ahal izan dezaten eta beren bizitzetan ahalik eta autonomia eta kontrol-maila gehien izan dezaten, laguntza egokiak izanda. Herritartasuna eta autodeterminazioa gauzatzen laguntzea, bokazio komunitarioa duten eta pertsonen interes eta beharretara egokitutako laguntzen bidez. Azken finean, zainketak bizitzea merezi duten bizitza baliotsuetarako laguntza gisa ulertzeko modu bat da.

Zainketa eta Gizarte Politiketako departamentutik, prozesu horretan aurrera egiten laguntzen ari gara erakunde-zentroei eta horretarako, ebaluazio- eta autoebaluazio-prozesu bat jarriko dugu abian, bai eta pixkanaka eta irmoki aurrera egiten lagunduko duen laguntza-plan bat ere.

Dokumentuaren egilea:

Eredu hori Gipuzkoako Foru Aldundiko Zainketako eta Gizarte Politiketako departamentuko Zentroen Kudeaketa Integraleko zerbitzuak egin du, Matia Fundazio Institutu Gerontologikoaren lankidetzarekin.

Gipuzkoako Foru Aldundia: Francisco Javier Leturia Arrazola eta Begoña Gutiérrez Eizaguirre

Matia Fundazio Institutu Gerontologikoa: Francisco Javier Sancho De Ara

eta honako hauekin kontrastatu da:

Zainketako eta Gizarte Politiketako departamentuko (Gipuzkoako Foru Aldundia, GFA) interzuzendaritzen taldea; Egoitza-zentroen kontraste taldea: Zestoako San Juan Egoitza Zentroak, Bakearen Andre Maria (GSR), Torrekua (Aita Menni) eta , Matia Fundazioa...; DCPSren kontraste taldea (GFA); San Markoseneko langileen, erabiltzaileen eta senideen ordezkariak (Gureak); Egogain Zentroko diziplinarteko taldea (GFA); Lamourouse Zentroko taldeak (Matia Fundazioa); Matia Fundazioako Giza Eskubideen Batzordea; Matia Fundazioa etengabeko kontraste-taldea; GFAko taldeak eta adinekoentzako arreta--zentroen sareko arduradunen taldea.

Eta ondorengo zentroetan pilotatu da: San Markosene (Gureak), Sagrado Corazón (Kabia), Egurtzegi (Matia Fundazioa), Egogain (GFA).

Beraz, eskerrak eman nahi dizkiegu, besteak beste, honako pertsona hauei laguntzeagatik: : Jaione Arregui, Helen Pereira, Isabel Caballero, Elena Boyero, Mª Jose Agirregabiria, Naomi Movilla, Eider Arrieta, Miren Mendoza, Luken Eizaguirre, Ainhoa Tubia, Alazne Bilbao, Marijo Gárate, Saioa Lasa , Eva Cobos, Joseba y Marian Hernández, Maider Ochoa, Carla Urbiola, Zorione Benedicto, Maite Idarreta, Ane Lore Mendinueta, Nerea Lecertua, Eli Abad, Andrea Santos, Xabier Salaverria, Pilar Arza, Ainhoa Zalbide, Josean Bergara, Patxi Irazusta, Lorea Igartua, Xabier Madina, Mari Sol Sánchez, Alberto Uriarte, Mari Carmen Garmendia , María Muñoz, Laura Fernández, Maider Azurmendi, Erkuden Aldaz, Maria Francesca Cerdó, Irene Molano, Gurutze Etxeberria, Alazne Doyhardazal, Josefina González, Simeón Romo, Saturnina Serna, Reyes Obeso, Junkal Pikabea eta departamentuko eta sareko gainerako lankideei.

Hitzaurrea

Azken urteotan, administrazio publikoek zenbait estrategia, plan eta tresna garatu dituzte arreta ereduak eraldatzeko, eta bereziki azpimarratu dituzte iraupen luzeko laguntzak eta zainketak. Dirudienez, badago halako adostasun maila bat, bai Europan, bai estatuan, herrialdeetan lortu diren ebidentzian eta emaitzetan oinarritua: beharrezkoa da arlo horretan jardunbideak giza duintasunaren errespetuaren eta eskubideen ikuspegitik bultzatzea eta garatzea, pertsonen berezitasuna kontuan hartuz, norberaren bizitza eta arreta nolakoa izan behar duen erabakitzeko autodeterminazioa errespetatuz, eta ongizatea eta bizi kalitatea hobetzearekin lotutako emaitzak izatea jomugan.

Ikuspegi instituzionalagoa duten zainketen ikusmoldean, urritasuna edo gaixotasuna, oinarrizko premien zainketak, eta zerbitzuak dira ardatzak; alabaina, pertsona erdigunean jartzen duten beste ikusmolde batzuetara igarotzeko prozesua presentzia gero handiagoa ari da hartzen administrazio publikoetan, maila kontzeptual eta estrategikoan behintzat. Hala, zainketen paradigma eraldatzeko prozesu deitu izan dena ari dira bultzatzen.

Zalantzarik gabe, horretan eragin handia izan du sektorearen hazkundeak eta profesionalizazioak, administrazioen ahaleginari eta alor (erdi)pribatuko, hirugarren sektoreko edo elkarteen eremuko erakunde askoren sinesmen irmoari eta apustuari esker.

Bestalde, COVID-19aren ondorioek, ondorengo deliberazio eta analisi prozesuek, eta Europar Batasunak Next Generation funtsen bidez emandako finantzaketaren bultzadak, gizarte zerbitzuen sistemaren orientazio berri eta eraldaketa hori indartu dute, eta, bereziki, iraupen luzeko zainketena. Hala, haien modernizazioa ekarri du, horiek indartuz eta berrikuntzaren eta teknologia berrien erabileraren bidez.

Ildo horretan, zerbitzu horiek ituntze edo kontratazio publikoaren (eta pribatuaren) esparrutik garatzen dituzten erakundeak, pixkanaka, aurrera egiten ari dira, eraldatzeko eta pertsonetan oinarritutako arreta ereduak osatzen dituzten printzipio eta balioetara hurbiltzeko prozesuetan pausoak ematen. Hala ere, gaur egun, arreta emateko eta zerbitzuak kudeatzeko hainbat ikuspegi edo eredu ditugu aldi berean, eta, hortaz, modu desberdinetan baloratzen dira arretaren kalitatea definitzen duten funtsezko alderdiak. Errealitate horretan, askotarikoak dira zainketak eta laguntzak emateko ekimenak eta finkatu diren jardunbide eta irizpideak. Batzuetan, ekimenak isolatuak izaten dira, edo ez daude oso integratuta, eta, oro har, hainbat maila daude posizionamenduari, jardunbideen garapenari, antolamendu dinamiketan, funtzionamenduan eta pertsonen tratuan izandako eraginari, edo ongizatea eta bizi kalitatea hobetzen duten emaitzak bilatzeari dagokienez.

Testuinguru horretan, Gipuzkoako Foru Aldundiaren Zainketa eta Gizarte Politiketako Departamentuak, jada martxan duenez desgaitasunen bat duten pertsonak eta indarkeria matxistaren biktima diren emakumeak gizarteratzeko eta haiei arreta emateko ereduak zehazteko prozesua, esparru adostu eta bateratua ezarri nahi du, lurralde osoan titulartasun publikoko zerbitzuek ematen dituzten iraupen luzeko zainketen eta laguntzen orientagarri izan dadin, eta zentro eta zerbitzuetako arretaren diseinuan, kudeaketan eta ebaluazioan oinarri eta irizpide partekatuak ezarri ahal izateko.

Dokumentu hau honela antolatu da: sarrerako atal bat eta esparru kontzeptual edo teorikoa; ondoren, hiru kapitulu, proposatutako zainketen eta laguntzen eredua osatzen duten elementuak deskribatzen dituztenak; sistemaren funtsezko elementuei buruzko gogoeta batzuk, eraldaketa prozesua sustatzeko; eta azken kapitulu bat, erreferentzia esparruari lotutako ebaluazio eredua osatzen duena.

Lan honen bidez, oinarrizko dokumentu bat eskaini nahi da; bertan bildu dira adituen ezagutzaren, ebidentzia zientifikoaren eta oinarri etikoaren ondoriozko hainbat alderdi, eta, ondoren, azterketa eta kontraste bat egiten du, zainketen sistema osatzen duten erakundeen arteko akordioetan aurrera egin ahal izateko, erreferentziazko esparru eta marko komun bat harturik ardatz. Aurrerabidea, eraldaketa eta koherentzia sustatzea eta bideratzea da asmoa, norabide, ikuspegi edo begirada beraren inguruan: pertsonak eta arretaren kalitatea xede dituena.

Zalantzarik gabe, erronka eta desafio nabarmena dakar prozesu horrek, baina helburu sinplea du: bermatzea ezen lurraldeko pertsonek, hala behar dutenean, laguntza jaso dezaketela, ekitatez eta haien duintasuna aintzat hartuz.

Kalitatezko eta tratu oneko esparru bat, pertsonek beren erabakiak hartzen jarraitu ahal izan dezaten,

eta ahalik eta autonomia eta kontrol handiena manten dezaten beren bizitzetan, laguntza egokiak izanda. Herritartasuna eta autodeterminazioa gauzatzen laguntzea, bokazio komunitarioa duten eta pertsonen interes eta beharretara egokituta dauden laguntzen bidez. Azken batean, ***bizitzea merezi duten bizitzak izateko laguntza gisa*** ulertzea zainketak.

Esparru teorikoa eta kontzeptuala: arretaren pertsonalizazio handiago baterantz aurrera egiten

Asmo den eraldaketa prozesua gauzatzeko, hura ahalbidetuko duten baldintzak bermatzeko bidean aurrera egin behar da, baina, funtsean, kultura aldaketa bat behar da; hau da, zainketak eta laguntzak nola antolatu eta emango diren gidatuko duten balioak onartu eta garatu behar dira. Arreta pertsonengan jartzea ez da soilik haien premiak aintzat hartzea; garrantzitsuak dira haien lehentasunak ere, eta ongizatea eta bizi kalitatea hobetzea, bakoitzaren berezitasunak eta harremanak mantentzea kontuan hartzen duten esperientzia esanguratsuen bidez. Hartara, ahalik eta kontrol handiena izango dute beren bizitzen gainean.

Abiapuntuko premisa gisa, nabarmendu nahi dugu alde batera utzi behar ditugula Europako gidalerro bateratuen hitzetan "*asistentzia instituzional*"1 kontzeptua osatzen duten elementuak, halako egoera batzuk azpimarratzen dituenez[2], eta giza eskubideen ikuspegiaren eta kulturaren aurkako ikuspuntu batetik ulertzen dituenez zainketen harremanak.

- **Pertsonak komunitatetik isolatuta bizi dira, eta bereizita bizi beharrean daude.**
- **Pertsonek ez dute kontrolik beren bizitzen eta eguneroko erabakien gainean.**
- **Erakundearen antolamendu beharrak nagusitzen dira pertsonen behar eta lehentasunen gainetik.**

Iturria: Estatuko desinstituzionalizazio-estrategia (2024)

- *tratu uniformea eta errutina zurruna*
- *zerbitzuak modu generikoan ematen dira, ez pertsonaren arabera*
- *segregazioa eta isolamendu soziala*
- *ez dago ez aukerarik ez kontrolik, ezin da hartu norberaren bizitzari buruzko erabakirik*
- *murrizketen erabilera orokortua; ondorioz, independenteki erabakitzeko nahiz jarduteko aukerak baldintzatzen dira*
- *erakundearen interesak nagusitzen dira pertsonen premien gainetik*
- *harreman asimetrikoa dago zaintzaileen eta zainduen artean*

1 "Informe del grupo de expertos ad hoc sobre la transición de la asistencia institucional a la de base comunitaria". Enplegu, Gizarte Arazo eta Aukeren Berdintasuneko Zuzendaritza Nagusia. Zerbitzuan, 49 (2011).
2 "Estrategia estatal para un nuevo modelo de cuidados en la comunidad: Un proceso de desinstitucionalización (2024-2030)". Gizarte Eskubideen, Kontsumoaren eta 2030 Agendaren Ministerioa (2024).

Hortik aurrera, giza eskubideak gehiago errespetatzen dituzten esparru batzuetarantz aurrera egiteko beharra ikusten dugu: pertsonetan zentratutako esparru batzuk, autodeterminazio, parte hartze eta komunitatean inklusio handiagoa sustatzen dutenak, laguntza malgu eta egokituen bidez, ongizatearen eta bizi kalitatearen hobekuntzan emaitzak lortzeari begira.

Elementu horiek bideratu eta gidatu dituzte Departamentuaren hainbat zerbitzutan egin diren garapenak[3]. Haien oinarrian, lan honen orientagarri izan diren ikuspegi teorikoak aplikatzearen ondoriozko ebidentziak daude.

Eskubideen ikuspegia eta konpromiso etikoa

Ikuspegi hau barne hartzeak esan nahi du pertsonei emandako zerbitzu eta laguntzek ongizatea eta duintasuna bermatu behar dituztela, eta haien ingurunean harremanak izateko eta aktiboki parte hartzeko aukerak eman.

Laguntza behar duten pertsonak oinarrizko eskubideen subjektu direla aitortzea da. Eskubide horiek errespetatzea eta sustatzea ezinbesteko baldintza da kalitatezko eta tratu oneko arreta emateko. Eta, beraz, eskubide horiek benetan baliatzeko edozein muga salbuespen bat izan beharko da, eta beti argudiatu beharko da zergatik jo den beharrezkotzat muga hori.

alantzarik gabe, eskubideen ikuspegia txertatzeko konpromiso horrek zailtasunak ditu. Batzuetan, zaila delako pertsonen eskubide indibidualak zerbitzuen antolamendua baldintzatzen duten elementuekin bateratzea. Beste batzuetan, pertsonak berak behar duen laguntza maila dela eta. Beste batzuetan, profesionalen artean oraindik ez delako barneratu kultura hori. Norabide horretan aurrera egiteak, beraz, prozesu geldo batekin konprometituta egotea eskatzen du, funtsean, jarrera aldaketa progresibo batean oinarrituta baitago prozesu hori.

Era berean, zuzena edo okerra denari buruz etengabe hausnartu eta aztertzeko prozesu bat eskatzen du, horretan oinarrituta jardunbide profesional zehatzak orientatzeko, dauden aukera eta ikuspuntu guztiak kontuan hartuta, lagundutako pertsonena barne. Sarri, konplexutasun, ziurgabetasun eta kontraesan testuinguruetan esku hartzen da. Etika bereziki garrantzitsua da erabaki zailak edo konplexuak hartu behar direnean, pertsonengan oso eragin erabakigarria izan dezaketenean, esku hartze egokiena edo kalte txikiena egiten duena aukeratzen saiatzeko. Horrek esan nahi du aztertu behar dela zein izango litzatekeen gauzak egiteko modurik onena pertsonei mesede egiteko: hala egitura profesionalaren parte direnei nola zerbitzuen erabiltzaileei eta herritarrei, oro har. Funtsezko zerbait da pertsonan zentratutako kalitatezko arreta integrala lortzeko.

3 Ikus: "Desgaitasuna duten pertsonei eta buru-nahasmendua duten pertsonei arreta emateko eredua". Gizarte Politiken Departamentua, GFA (2015). "Gizarteratzeko arreta-eredua". Barne dokumentua: Indarkeria Matxistaren Emakume Biktimak Babesteko eta Gizarteratzeko Zerbitzuaren manual operatiboa, GFA (2021); "Gipuzkoako Gizarte Zerbitzuak pertsonalizatzeko gida. Zerbitzu pertsonalizatuago batzuetarantz jotzeko elementuak eta gomendioak", GFA (2021); "Emakumeen aurkako indarkeria matxistaren arloan esku hartzeko ereduaren gakoak eta arretarako gomendio praktikoak", Gizarte Politiken Departamentua, GFA (2022).

Esan gabe doa, beraz, pertsonen ongizatea eta bizi kalitatea ez direla pertsonen oinarrizko premiak asetzearen baitan soilik egongo: ahaleginak egin beharko dira bizitza osoak izan ditzaten, ahalik eta autonomia, partaidetza sozial eta ongizate emozional handienaz gozatuz.

Horretarako, pertsonaren duintasunaren errespetutik planifikatu behar dira laguntzak. Hau da, besteak beste, errespetuz eskaini behar da arreta, pertsona bakoitzari zer behar, lehentasun edo kezka dituen adierazteko aukera emanez, hura balidatuz eta enpatia eta ulermena agertuz, epairik eman gabe edo helduak infantilizatu gabe.

Elkarreragineko testuinguruetan, era askotan agertzen da hori: tratuaren eta komunikazioaren bidez, pribatutasuna errespetatuz, edo bestelako balioak eta askotariko kulturak daudenean sentikor agertuz. Hala, irisgarritasuna ahalbidetzen da. Irisgarritasuna adiera guztietan ulertuta: *fisikoa* (oztopoak, garraioa, distantziak), *ekonomikoa edo administratiboa* (aukera ekonomikoak, izapideen kudeaketa), *soziala* (jarrerak, aurreiritziak, diskriminazioa) eta *linguistikoa edo kognitiboa* (askotariko formatu eta hizkuntzak, hizkuntza argia eta ulergarria erabiltzea).

Pertsonalizazio handiago baten alde egitea autodeterminazioaz baliatzeko erraztasunak ematea da. Laguntzen xedeak pertsonen autonomia ahalduntzea izan behar du, ez hura mugatzea. Beren bizitzari, arretari eta jarduerei buruzko erabaki informatuak har ditzaten sustatu behar da, eta haien nahiak eta lehentasunak errespetatu. Horrenbestez, informazioa eta hura komunikatzeko modua izango dira behar diren laguntzak lortzea eta erabakimena handitzea ahalbidetuko duten –edo ez duten– giltzak. Hori hainbat alderditan aplika daiteke: adibidez, eguneroko zainketetan, aisialdiko jarduerak aukeratzean edo osasunarekin lotutako erabakiak hartzean, ondoriozko arrisku posibleak identifikatuz, kontuan hartuz eta, horrenbestez, horiek minimizatzeko estrategiak sustatuz.

Pertsonan zentratutako arreta eta plangintza

Pertsonan zentratutako plangintza (PZP) pertsona erabakiak hartzeko prozesuaren erdigunean jartzen duen ikuspegi bat da. Haren eskubideak, lehentasunak, itxaropenak eta laguntza-beharrak aitortzen eta errespetatzen ditu, intentsitate handiagoko edo txikiagoko zerbitzuak eta laguntzak egokitzen saiatzeko, hartzaile bakoitzaren inguruabarren eta berezitasun dinamikoaren araberakoak izan daitezen.

Laguntza batzuk beste batzuk baino garrantzitsuagoak izango dira, pertsonaren arabera, eta litekeena da intentsitate maila desberdina behar izatea ere. Era berean, aldaketak edo hobekuntzak ez dira zertan beti modu progresiboan edo linealean izan. Laguntza-beharrak alda daitezkeela kontuan hartuta, laguntzek malguak izan behar dute, ez zurrunak. Horregatik, komeni da aldian behin ikuskatu eta ebaluatzea, aurreikusitako laguntzak doitu edo beste laguntza mota batzuk kontuan hartu ahal izateko.

Prozesu horretan, beraz, bermatu egin behar da pertsonari modu aktiboan entzuten zaiola, haren beharrak, kezkak, arriskuak eta potentzialtasunak egiaz zein diren jakin eta kontuan hartzen direla, hala, laguntza plan pertsonalizatuak modu partekatuan diseinatu ahal izateko.

Lan eredu horrek zainketen harremana ulertzeko beste modu bat eskatzen du, eta, beraz, berriz aztertu beharko dira lanbide rolak, tresna espezifikoak sartu beharko dira (bizitzen mapak edo historiak, profil pertsonalak, ekarpena, laguntza-taldeak...), eta beharrezkoak diren gaitasunak identifikatu. Azken batean, oinarrizko premiak asetzen direla bermatzeaz gain, gaitasunak ahal beste indartzea, ekarpenak egiteko aukerak handitzea eta bizi kalitatea hobetzea baita laguntza prozesu ororen oinarrizko helburua.

Alde horretatik, pertsonarekiko komunikazioak garrantzi handia hartzen du, batez ere, hitzezko ulermenerako eta/edo adierazpenerako zailtasunak daudenean. Irudiak, aurpegiaren espresioa edo hitzik gabeko beste komunikazio modu batzuk erabilita, pertsonentzat errazagoa izan daiteke beren bizitzarekin eta zainketekin lotutako erabakien parte izatea.

Halaber, kontuan hartu behar dira ingurune fisiko eta sozialak, pertsonen irisgarritasuna, segurtasuna, erosotasuna eta ongizatea hobetzeko. Funtsezkoa izango da eremuen antolaketan aldaketak egitea, garrantzitsuak izan daitezkeen objektuak eta altzariak sartzea, eguneroko errutinak eta jarduerak egokitzea, senideek edo hurbilekoek haien eguneroko bizitzan presentzia eta parte hartzea izatea, edo leku nahiz gune esanguratsuekin (jatorriz nahiz ekarpenez) kontaktua, harremanak eta konexioa bermatzeko moduak ematea. Premisa honako hau da: segurtasuna sustatzea, autonomia, kide izatearen sentimendua eta ongizatea arriskuan jarri gabe.

Ikuspegi horretatik, pertsonen inklusioa ez da ingurune jakin batean jarduera segregatuak eginez egotea: harago doa. Ahal den neurrian, nolabaiteko kontrola eman behar zaie nola eta non erlazionatuko diren eta interakzio horietan zer rol beteko dituzten aukeratzeko.

Emaitzak bizi kalitatean

Osasunaren eta gizarte zerbitzuen arloetan, hamarkada bat baino gehiago daramagu bizi kalitatearen kontzeptura jotzen eta hura erreferentziazko eraikuntza sozial gisa aplikatzen pertsonen ongizatea hobetzeko eta ebaluatzeko orduan.

Orientazio horri esker, esperientzia subjektiboa ekarri ahal izan da pertsonetan zentratutako tratamendu- edo laguntza-planen esparrura, eta, horrez gain, ikuspegi orokorrago edo holistikoago batetik ebaluatu ahal izan dira prozesuen kalitatean izandako aldaketak, emaitzak eta hobekuntzak.

Litekeena da proposatutako ereduen artean desberdintasunak egotea bizi kalitatea osatzen duten eremuei eta haien adierazleei dagokienez, baina, oro har, argi eta garbi onartzen da edozein azalpen ereduk dimentsio anitzekoa izan behar duela, eraikuntza osoa ordezkatu behar duela eta, nolanahi ere, pertsonek erabakitzen dutela haientzat garrantzitsuena zer den.

Adostasun handiena sortzen duen bizi kalitatearen ereduetako bat Schalockek eta Verdugok (2003) proposatutakoa da. Egile horiek honela definitzen dute bizi kalitatea: *ongizate pertsonalaren egoera desiratu* eta dimentsio anitzekoa; propietate unibertsalak eta kulturari lotutako propietateak ditu; baita osagai objektiboak eta subjektiboak ere; eta ezaugarri pertsonalen eta ingurumen-faktoreen eraginpean dago.

Ildo horretan, bizi kalitateari lotutako emaitzak bilatzeak edo orientabide hori izateak esan nahi du zerbitzuek eta inguruneak pertsonen ongizatean zer eragin duten begiratzen dela, ez bakarrik segurtasunari eta osasun fisikoari dagokienez, baizik eta baita bizitza duinak, aktiboak eta ahalik eta independenteenak ziurtatzeko ere, ingurunearekin elkarreraginean, pertsona arteko harremanak izaten, eta beren esperientziaren, asmoen eta esanahiaren arabera.

Kudeaketa aurreratua eta etengabeko hobekuntza

Eraldaketarako erreferentzia gisa, Departamentuak bi erreferentzia puntu hartu ditu: prozesu bidezko kudeaketa eta bezero, helburu eta emaitzei begirako orientazioa. Izan ere, esparru kontzeptual erabilgarria iruditzen zaio planteatutako erronkei hobeto egokitzen zaien antolamendu bat garatzeko, proiektuen kudeaketarekin osagarria. Planteamendu hori prozesuen mapa honetan zehazten da.

Prozesuak PDCA metodologiaren arabera kudeatzen dira: planifikatzea, egitea, egiaztatzea eta doitzea, *kudeaketa publiko aurreratuaren ereduarekin bat etorriz*, errendimendua eta eraginkortasuna maximizatzeko, kudeaketa estrategikoko jardunbide egokiak, etengabeko hobekuntza, berrikuntza eta baliabideen erabilera eraginkorra inplementatuz.

Horretarako, sektore pribatuarekin aliantzak bilatzeak (lankidetza publiko-pribatuko ereduak) antolamenduaren eraginkortasuna eta funtzionamendu ona sustatzen ditu, bi sektoreen indarguneak aprobetxatuz; kostuak murrizten ditu; eta garapen ekonomikoa, berrikuntza eta emaitza iraunkorrei begirako ikuspegia bultzatzen ditu.

[0.1]
Aldaketa bideratuko duen esparru komun baterako oinarriak

Adierazitakoari jarraikiz eta hori kontuan hartuz, dokumentu bat egin dugu urte hauetan zehar ikasi ditugun ezagutza tekniko eta ebidentzia zientifikoetatik ondorioztatzen diren ideia batzuk sistematizatzeko, iraupen luzeko zainketei dagokienez agerian geratzen ari direnak.

Horretarako, oinarrizko dokumentu bat definitu nahi da, eta horren gainean egituratuko da adostu nahi diren elementuen inguruko eredu orientatzailea. Gero, Gipuzkoako lurraldean iraupen luzeko zainketetan kalitatezko arreta emateko funtsezkoak eta bateratuak izango dira elementu horiek. Analisi partekatua ahalbidetuko duten erreferentzia eta elementu batzuk eskaintzea da helburua. Hartara, aurrera nola egiten dugun adostuko dugu, antolaketaren eta zerbitzuen kalitatean oinarritutako ikuspegi batetik, eta beharrezko gakoak txertatuko ditugu gure laguntza eta ebaluazioa pertsonalizazio, ongizate eta bizi kalitate handiagoko emaitza batzuetara bideratzeko.

Proposatzen den zainketen eta laguntzen eredua bi ardatz edo mailaren inguruan antolatzen da: ***printzipio orientatzaileak eta esperientziaren eta kudeaketa integralaren dimentsioak***. Elkarrekintza horretatik **20 estandar** zehaztu dira, kalitatezko arreta esparru baten erreferentzia eta gidari izan daitezen.

Lehenengo ardatz edo maila **5 printzipio orientatzaile**ren inguruan egituratzen da. Oinarri etiko batetik abiatuta, jardunbide profesionalak eta antolamendu dinamikak garatzeko gida eta erreferentzia gisa balioko digute printzipio horiek. Printzipio horiek esparru teorikoan eta kontzeptualean adierazitako ikuspegiak eta gakoak kontuan hartuta identifikatu eta zehaztu dira. "*Autonomiarako eta Mendetasunaren Arretarako Sistemaren zentro eta zerbitzuen ziurtapen eta kalitate irizpide bateratuei buruzko akordioan*"[4] jasotakoekin bat datozela ikusten da.

Bigarren ardatzak edo mailak **4 dimentsio** biltzen ditu, ikuspegi integral batetik funtsezkoak diren alderdiak barne hartzen dituztenak. Esperientziarekin eta antolamenduarekin lotuta dauden alderdiak ekartzen dituzte, eta printzipio orientatzaileak gauzatu eta lantzea ahalbidetzen dute. Hauek dira: *tratu ona; antolamendu dinamikak; giroak eta inguruneak; pertsona arteko harremanak*.

4 Resolución de 28 de julio de 2022, de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales y Agenda 2030.

Guztiek batera, proposatzen dugun ***zainketen eta laguntzen ereduaren erreferentzia esparrua*** osatzen dute, laguntza eta zerbitzuen diseinua, kudeaketa nahiz garapena eta ebaluazioa bideratuko dituena[5].

Esparru teorikoa eta kontzeptuala den arren, jardunean orientabide gisa balio dezala pentsatu da, behar den malgutasuna eta askotariko testuinguruetan aplikatu ahal izateko egokitzeko aukera izanik (baita zainketa ez-formalen testuinguruetan aplikatzeko aukera azter dadila ere).

Estandarrak lehen pertsonan formulatuta egotea lagungarria izan daiteke horretarako, gure ustez, hurbilagokoak direlako. Hortaz, begirada aldatzea erraztu dezake, sistematik pertsonara, eta, gainera, tresna baliotsua izan daiteke eskubideak ezagutarazteko eta baliozko eta kalitatezko informazioa eskaintzeko, jasoko diren laguntzetatik zer espero daitekeen jakin dadin.

Proposatutako eredu erreferentzialaren egitura irudi honetan adierazten da.

	ESKUBIDEAK ETA BIZITZA DUINA	PERTSONA EZAGUTZEA ETA AINTZAT	PARTE HARTZEA ETA KONTROLA	ONGIZATEA ETA SEGURTASUNA	KOMUNITATEAN SARTZEA
Tratu ona eta bizitzako proiektuetan laguntzea	*Hurbiltasunez eta errespetuz tratatzen naute*	*Langileek ondo ezagutzen naute eta laguntza egokituak*	*Nire planaren plangintzan eta ebaluazioan parte hartzen dut*	*Jasotzen ditudan zainketa eta laguntzetan konfiantza eta segurtasuna sentitzen ditut*	*Nire ingurunera iristeko eta parte hartzeko behar ditudan laguntzak ditut*
Antolamendu dinamikak, rol profesionalak, lidergoa	*Niretzat garrantzitsua den informazioa daukat*	*Konpromisoa eta konfiantza nabaritzen ditut*	*Nire eguneroko bizitzaren antolaketan eta eragiten didaten erabakietan parte hartu dezaket*	*Behar ditudan osasun-zainketak jasotzen ditut, eta behar ditudanean*	*Rol edo funtzio sozial bat baino gehiago bete dezaket*
Bizitza esanguratsua izateko ingurune eta giroak	*Mugarik gabe erabiltzen ditut bizi naizen espazioak*	*Leku eroso eta irisgarrian bizi naiz*	*Non eta zer ingurunetan bizi naizen aukeratu dezaket*	*Behar ditudan osasun-zainketak jasotzen ditut, eta behar ditudanean*	*Nire ingurunearekin konektatuta sentitzen naiz*
Pertsona arteko harremanak	*Nahi ditudan harremanak ditut barruan nahiz kanpoan*	*Axola zaizkidan pertsonak nire eguneroko bizitzan daude*	*Norekin biziko naizen eta nork lagunduko nauen aukeratu dezaket*	*Bakarrik ez sentitzen laguntzen didate*	*Nire inguruan jarduerak egiten ditut nire komunitateko beste pertsona batzuekin batera*

ITURRIA: egileak sortua. Zainketak eta laguntzak planifikatzeko, emateko eta ebaluatzeko erreferentzia eredu komunaren matrizea. 2024

5 Ikus 3. kapitulua: Gipuzkoako egoitza-zentroak ebaluatzeko eredu orokor batera hurbiltzea.

Printzipioak

1. ***ESKUBIDEAK ETA BIZITZA DUINA***
   Pertsonen duintasuna aitortzeak berekin dakar zainketen eta laguntzen ereduan eskubideen ikuspegia txertatzea, pertsonak estigmatizatzen dituzten ikuspegi asistentzialistagoak eta diskrezionalagoak gaindituz. Eskubideen ikuspegia premisa honetatik abiatzen da: pertsona guztiek eskubide berak dituzte haien osasun egoera edozein dela ere, berdin dio gaixotasunik duten eta neurodegeneratiboa den ala ez. Beraz, eskubide horiek bermatu behar dira, laguntzak jasotzen dituzten pertsonek gainerako herritarrek dituzten aukera berberak izan ditzaten.

2. ***PERTSONAK EZAGUTZEA ETA AINTZAT HARTZEA***
   Pertsona bakoitza ezagutzea eta pertsona bakar eta baliotsua dela aintzat hartzea ezinbesteko baldintza da tratu ona izateko. Horretarako, beharrezkoa da pertsonari entzutea, haren bizitzaren historiara hurbiltzea (iragana, oraina eta etorkizuna), berarentzat garrantzitsua zer den eta zer ezaugarri dituen bereizten jakitea, baita haren nortasuna eta identitatea osatzen duten balioak zein diren ere. Eta hori guztia baliotsutzat hartzea eta, beraz, estimuz eta errespetu osoz tratatzea merezi duela pentsatzea.

3. ***PARTE HARTZEA ETA KONTROLA***
   Pertsonalizazioaren abiapuntua da pertsona guztiek dutela erabakiak hartzeko gaitasun juridiko osoa. Baita haien zainketei eta arretari buruzko erabakiak ere, alde batera utzita laguntza pertsonal edo teknikoak behar dituzten haien borondatea gauzatzeko. Premisa hori onartzeak aldaketa nabarmena dakar kulturan eta pertsonen inguruan esku hartzen duten eragile guztien posizionamenduan; pertsonen gaitasunak, eskumenak eta egin ditzaketen ekarpenak aitortu behar dira, eta ez soilik agertzen dituzten laguntza beharrak. Lehenik eta behin, esan nahi du pertsonok aukeratzeko, ekimen edo pentsamendu independentea izateko gaitasuna dugula, baita hein bateraino arrisku zentzuzko edo kalkulatua onartzeko prest egotekoa ere.

   Pertsonak zainketen eta laguntzen erdigunean egon behar du, baina, horrez gain, eta batez ere, bere laguntza premien inguruan hartzen diren erabakien erdigunean egon behar du. Horretarako, laguntzak indibidualizatuak eta malguak izan beharko lirateke, eta bizitza esanguratsuak eta elkarlotuak mantentzearekin bateragarriak, norberaren bizitzaren kontrola galtzeari uko egin gabe eta protagonismoa mantenduz.

   Pertsonak eskubide hori erabiltzeko gaitasunak dituenean, zainketa inguruneek dagozkion aukerak eta laguntzak eman behar dituzte, pertsonek beren erabakiak hartzen jarraitu dezaten eta beren eguneroko bizitzan eta jardueran ahalik eta kontrol handiena izan dezaten. Narriadura kognitibo aurreratua edo desgaitasun intelektual handia duten pertsonen kasuan, haien hurbilekoek, ordezkari jardunez (baina ez haien ordez), haien balioekin eta identitate pertsonalarekin bat datorren bizimodu bat ahalbidetu eta babestu beharko lukete, ahalik eta ongizate handiena dutela begiratzeaz gain.

   Asistentzia-kulturan, bizitzari buruzko erabakiak pertsonen ordez hartzera jotzen da, eta alderantzikatu egin behar da joera hori, eta pertsonen kontrol aukerak maximizatzen dituzten laguntza sistema pertsonalizatuetarantz aurrera egin. Horrek boterea mobilizatzeko prozesu bat dakar.

   Pertsonalizazioaren kontzeptuak aukera ematen du zerbitzu baten "erabiltzailearen" eta laguntzak ematen dituzten profesionalen arteko harremana berrorekatzeko.

4. ***ONGIZATEA ETA SEGURTASUNA***
   Laguntzak planifikatzean, pertsonen segurtasuna ez ezik, haien erabakitze-eskubidea eta ongizate pertsonala ere hartu behar dira kontuan.

   Pertsonekin ditugun harremanak funtsezkoak dira zainketak pertsonengan zentratzen direla ziurtatzeko. Izan ere, zainketak harreman kontuak dira funtsean. Ongizatea egunerokoan indartzen (edo deskuidatzen) da eta, ondorioz, egunerokoan lortzen da pertsonen ondoeza prebenitzea (edo areagotzea) ere. Egunerokotasunak pertsonari segurtasuna, errekonozimendua, afektua, identitatea, eta kontrol eta ziurtasun sentsazioa edo jarraitutasuna emango dion leku bat izan behar du. Horrek guztiak ongizatera daramalako. Hori bereziki garrantzitsua da dementzia duten pertsonentzat, zailtasunak baitituzte beren ingurunea ulertzeko eta, batzuetan, beren bizipenak eta beharrak adierazteko.

5. ***KOMUNITATEAN SARTZEA***
Komunitateak pertsonaz osatuta daude, eta pertsona horiek eraikitzen dituzte. "Denek beren tokia badute, pertsona bakoitzaren bizitza besarkatu eta bultzatzeko gai diren komunitate pluralagoak izango ditugu" (Apoyos 2030. Plena Inclusión, 2021). Zalantzarik gabe, erronka handia da, eskubideak erabiltzeko aukera bermatzea eta erantzukizunak onartzeko beharra exijitzea baitakar, premisa honetatik: "komunitatean garatu daiteke kalitatezko bizitza" (Duffy, 2020). Horregatik, funtsezkoa da pertsonek harremanak mantendu ahal izatea, komunitatean parte hartu eta haren parte sentitu ahal izatea. Hori dela eta, eragile edo operadore sozial guztiok gure begiradak birbideratu behar ditugu, ingurunearekin zubiak eraiki ahal izan ditzaten, eraginetik eta sentsibilizaziotik abiatuta, ahal den neurrian bermatzeko ezen laguntza naturalak, generikoak eta herritar guztientzako irisgarriak lortu eta mantendu daitezkeela. Azken batean, "komunitate onak" garatzen laguntzea, "bizitza onak" ahalbidetuko dituztenak.

Era askotako bazterketak daudela ulertzen badugu, askotariko egoera horiek integratzeko aukera emango duten erantzunak eta jarduerak garatu behar ditugu. Premisa horretatik abiatuta, laguntzen xedea ez da izan behar eguneroko bizitzaren oinarrizko premiak asetzea soilik: gizartearen dimentsioa eta bizitzaren beste dimentsio batzuk ere hartu behar dira barnean, hala nola aisialdia, kultura-jarduerak, boluntariotza edo komunitateko edo interes sozialeko beste jarduera batzuk.

Era berean, eta bereziki beren bizitzan zehar laguntza behar duten pertsonekin, gure ekintza bideratu beharko dugu zainketa inguruneak ingurune profesionaletan eskaintzen diren zuzeneko laguntzetatik harago joan daitezen, eta komunitateari dagokionez elkarren mende, elkarren osagarri eta elkarri konektatuta egoteko prest egon daitezen.

Dimentsioak

1. ***TRATU ONA ETA BIZITZAKO PROIEKTUETAN LAGUNTZEA***
Tratu ona pertsonetan zentratutako arretaren muinean dago. Hori argi edukitzen da zainketak zer esan nahi duen ulertzen denean: alegia, bizitzea merezi duten bizitzak izaten laguntzea. Zaintzea, funtsean, harreman kontua baita, elkarrekintza testuinguruetan gertatzen den zerbait, eta, beraz, prozedurazko zereginen eta jarduera protokoloen multzo bat baino askoz gehiago da.

Errespetua, tratu duina, begirunea eta beharrak osotasun batean eta pertsonak askotarikoak direla aintzat hartzea eta aitortzea da. Era berean, zaintzaileak pertsonaren berezitasunari erantzuteko konpromisoa hartzen du, pertsona bera izaten eta bere bizitzaren gaineko kontrol ahalik eta handiena izaten jarraitu dezan laguntzekoa.

2. ***ANTOLAMENDUZKO DINAMIKAK, ROL PROFESIONALAK ETA LIDERGOA***
Arreta pertsonalizatzeak aldaketa sakona dakar asistentzia-kulturan, eta horrek eragina du zerbitzuak ematen dituzten erakundeetan; izan ere, ikuspegi berri hori onartzeak aldaketak ekar ditzake profesional guztien prestakuntzan, diziplina arteko taldearen dinamikan, lanbideko profil desberdinen ahalduntzean, profesional espezializatuen rol-aldaketan, zerbitzuaren espazio fisikoen antolaketan, ordutegien malgutzean, pertsonak zerbitzuaren barruan egiten dituen jardueren egutegiaren pertsonalizazioan, familiaren inplikazioan, komunitatea zerbitzuaren dinamikan sartzean, etab. Hau da, aldaketaren beharraz jabetzea eta harekiko konpromiso orokorra hartzea.

Eredu aldaketa errazten duten elementuak honako hauek dira:

- *Erakundeko eta zentroko edo zerbitzuko arduradunen lidergoa.*
- *Aldaketaren aldeko giroa erakundean.*
- *Zentroa edo erakundea prest egotea jardunbideak berrikusteko, aztertzeko, zalantzan jartzeko eta etengabe ikasi eta hobetzeko.*
- *Inplikatutako guztiei (adinekoei, profesionalei, familiei...) komunikazio argia ematea.*
- *Arreta zuzeneko profesionalen parte hartzea eta konpromisoa.*

- *Aldatzeko prozesuan, etengabeko prestakuntza eta laguntza ematea zuzeneko arreta taldeei.*

- *Aldaketa prozesua erakunde bakoitzera egokitzea.*

3. BIZITZA ESANGURATSUA IZATEKO INGURUNEAK ETA GIROAK

Ingurune irisgarri eta segurua izatea funtsezkoa da pertsonak beren kabuz moldatzeko eta espazioetan parte hartzeko gai izan daitezen. Unitateko arrisku nagusiak identifikatzea (erorikoak, eztarri-trabatzeak, desorientazioagatik galtzea, objektu jakin batzuk ukitzeagatik edo gaizki erabiltzeagatik lesioak, etab.) eta arrisku horiek minimizatzeko ingurumen-neurriak hartzea (murrizten delako sentsaziorik eman gabe) lagungarria da erosotasun, identitate, kidetza eta inklusio beharrak asetzeko. Etxeko giroa, jarduerak egitera gonbidatzen duten objektu esanguratsuak izatea, estimulu indartsua da: gaitasun funtzionalak garatzeko eta mantentzeko aukerak sustatzen laguntzen du, eta norbanakoaren eta gizartearen parte hartzera bultzatzen.

4. PERTSONA ARTEKO HARREMANAK

Pertsonen testuinguru eta ingurune naturala ezinbesteko premia dira bizitzarako. Norberaren identitatea zehazten dute, eta zaintzeko, laguntzeko eta gizartearen eta hezkuntzaren arloko esku hartzeak egiteko tresna nagusiak dira. Beraz, funtsezko zeregina dute laguntza pertsonalizatuak planifikatzeko eta emateko orduan. Pertsonaren testuinguruan eta laguntzen sare esanguratsuan, honako hauek hartu behar dira kontuan, gutxienez:

- *Zein diren pertsonak familiarekin eta beste norbaitzuekin dituen harreman esanguratsuak (askotariko maila eta intentsitatetakoak). Harreman horiek pertsonaren bizi-proiektuaren parte dira, eta, beraz, arreta pertsonalizatuak erraztasunak eman behar dizkie laguntzak ematen, arreta planari buruz erabakitzen eta ebaluatzeko prozesuetan parte hartu dezaten. Pertsonarentzat esanguratsuak diren sareekin aliantzak sortzea eta sare horiek inplikatzea da helburua.*

- *Sor litezkeen harreman natural berriak eta pertsonek erabakiak hartzeari dagokionez betetzen duten rola aktiboki aitortzea.*

- *Zer baliabide eta laguntza jasotzen dituen pertsonak (askotariko maila eta intentsitatetakoak), formalak nahiz informalak izan, hobeto doitu dadin laguntza mota eta haren intentsitatea.*

- *Ingurune eta baliabide komunitarioak zein diren. Pertsona non ibili ohi den komunitatean, nola moldatzen den ikusteko. Alde horretatik, argi eta garbi bereizten dira zerbitzuetan dauden eremuak eta komunitatean daudenak*

Estandarrak

Hemen proposatzen diren estandarrak identifikatzeko eta hautatzeko, Europar Batasuneko eta beste herrialde batzuetako leku eta estatuetan erabiltzen diren sistemak berrikusi dira. Proiektu honetarako erreferentzia gisa erabili ditugun hainbat lanetan aztertu dira[6]. Bereziki inspiragarria iruditu zaigu Eskoziako Gobernuak garatutako eredua, pertsonalizazio ikuspegi argia proposatzen baitu. Hartan, garrantzi handia hartzen du pertsonen autonomiak eta autodeterminazioak. Singularraren lehen pertsona erabiliz, printzipioekin lotu dira, eta emaitzei begira formulatu dira, aplikazio unibertsaleko ikuspegi batetik[7].

Lan honetan, guztira, 20 estandar zehaztu dira. Eskainitako arretarekin edo laguntzekin lotutako "arau" edo irizpide bateratuen multzo bat osatzen dute, eta lortu nahi diren emaitzak ebaluatzeko erreferentziazko elementu gisa balio dute.

Funtsezko elementu batzuen inguruan zehazten eta egituratzen dira. Iraupen luzeko zainketen eremuko zerbitzu formaletan kalitatezko arreta emateko erreferentzia esparrua eskaintzen digute elementu horiek. Formulatu diren moduan, lehen pertsonan, asmo hau dute:

- eskubideak ezagutzeko tresna baliotsua izatea;
- ekintza eta praktika profesionala pertsonalizazioaren eta bizi kalitatearen ikuspegi orokor batetik orientatzea;
- hobekuntza planen garapena eta jarraipena bideratzea, autoebaluaziorako ariketen bidez;
- bereziki, ezaugarri horiek dituzten zerbitzuetan zainketak eta laguntzak jaso eta bizitzean espero behar ditugun emaitzen erreferentziak eskaintzen dizkiete pertsonei.

Proposatutako eredu teorikotik, aurrez deskribatutako bi ardatzen edo mailen elkarreraginetik dator estandar bakoitza: dimentsio bat identifikatutako printzipioetako batekin erlazionatzen da. Horren emaitza 20 estandar dira guztira.

Jarraian, dimentsioen arabera antolatuta aurkeztuko ditugu, horiek ulertzeko, aztertzeko eta aplikatzeko lagungarri izan daitekeelakoan.

Definizioaren aurretik datozen irudietan, pertsonaren inguruan eta identifikatutako printzipioetako bati lotuta agertzen da haietako bakoitza.

Estandarrek ulertzeko eta interpretatzeko irizpide bat dakarte. Eta praktikan estandar horiek gauzatzeko edo txertatzeko zenbait elementurekin batera datoz. Aplikatzeko irizpide gisa eta estandarrean aurrera egin ahal izateko jarduera gisa identifikatu ditugu elementu horiek.

6 "Estándares de calidad de centros de cuidados de personas mayores y procesos de registro, acreditación y monitoreo". Astur Fundazioa BIDentzat, 2023;
"Estructuras para la gestión del conocimiento y la garantía de la calidad en materia de atención a la dependencia". SiiS-Gaztela eta Leongo Gizarte Zerbitzuak, 2020.

7 A quality framework for care homes for adults and older people (Care Inspectorate, 2022).

[0.2]
Aldaketan lagunduko duten sistemako elementuak

Proposatutako eredu teorikoa egiaz gauzatu ahal izan dadin, hainbat aldaketa edo eraldaketa hartu beharko dira kontuan. Funtsezkotzat jotzen ditugun eta elkarren mende diharduten sistemako hainbat elementutarako sustatu eta osatu beharko dira aldaketa horiek eta, hain zuzen, elementu horiek palanka gisa funtzionatuko badute, Gipuzkoako zainketen eta laguntzen eredua eraldatzen, definitzen eta garatzen lagundu beharko dute. Jarraian aurkeztuko dugun eskeman identifikatu dira elementu horiek, eta, ondoren, banan-banan garatuko dira.

Pertsonak

Herritartasuna, eskubideak, balio etikoak, gaitasunak, ekarpenak, bizitza-proiektu esanguratsuak, kontrola eta aukera, berezitasuna, anizitasuna, harremanak eta elkarmendekotasuna, ongizatea eta segurtasuna, "bizitza onak".

Laguntzak

Autonomia sustatzeko laguntzak eta eguneroko bizitzan oinarrizko arreta-premiak bermatzeko zainketak; laguntza naturalak, orokorrak eta/edo profesionalak barne hartuko dituzten sistemak; maiztasuna eta intentsitatea malgutzea eta egokitzea; pertsonek kontrola eta aukeratzeko gaitasuna izatea (pertsonan zentratutako arreta eta plangintza).

Gobernantza

Lankidetza publiko-pribatuaren esparrua; lidergoa eta erabakiak hartzea, berrikuntza, baliabideen kudeaketa eraginkorra eta iraunkortasuna; kalitatearen kudeaketa, pertsonen eskubideak eta beharrak ardatz harturik; gardentasunaren eta kontu-ematearen aldeko apustua. Tartean diren eragile guztien parte hartzea, tokiko administrazioak, pertsonak eta haien familiak barne.

Arauak

Jarduera arautzen duten lege eta dekretuak. Ikuskaritzaren zeregina: *ex ante* erregulazioa eta *ex post* erregulazioa.

Ebaluazioa

Ebaluazio eredu orokorra, erreferentzia esparrua eta pertsonen ongizatean eta bizi-kalitatean oinarritutako ebaluazio irizpide bateratuak; kanpo ebaluazioa eta barne ebaluazioa edo autoebaluazioa; hobekuntza planak; kalitatearen hobekuntza mailakatuaren ikuspegia.

Inguruneak

Gertutasuna, jarraitutasuna, integrazioa vs zatiketa, laguntza-ekosistemak: familiak, komunitatea, elkarteak, administrazioak; irisgarritasuna, espazio eta giro esanguratsuak, arriskuak eta segurtasuna, presentzia eta parte hartzea.

Profesionalak:

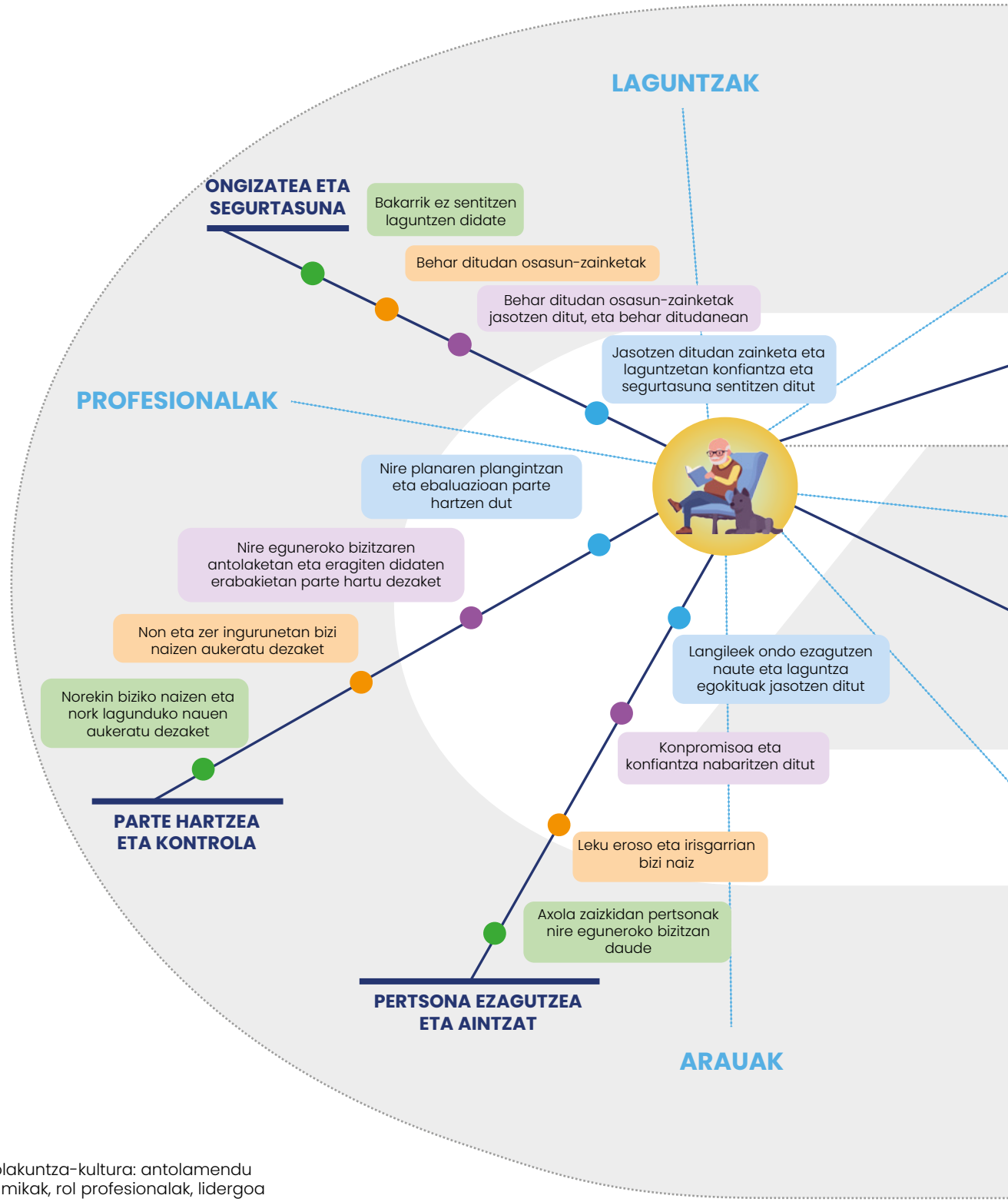
Eraldaketarekiko konpromisoa, lidergoa, rolak egokitzea eta rol berriak identifikatzea; jarrerak aldatzea, baita harremanak ere (hierarkiarik ez); komunikazioa eta hizkuntza; kontratazioa, gaikuntza eta praktikan laguntzea; norberaren zaintza, aitorpen soziala, lan baldintzak,...

Politikak

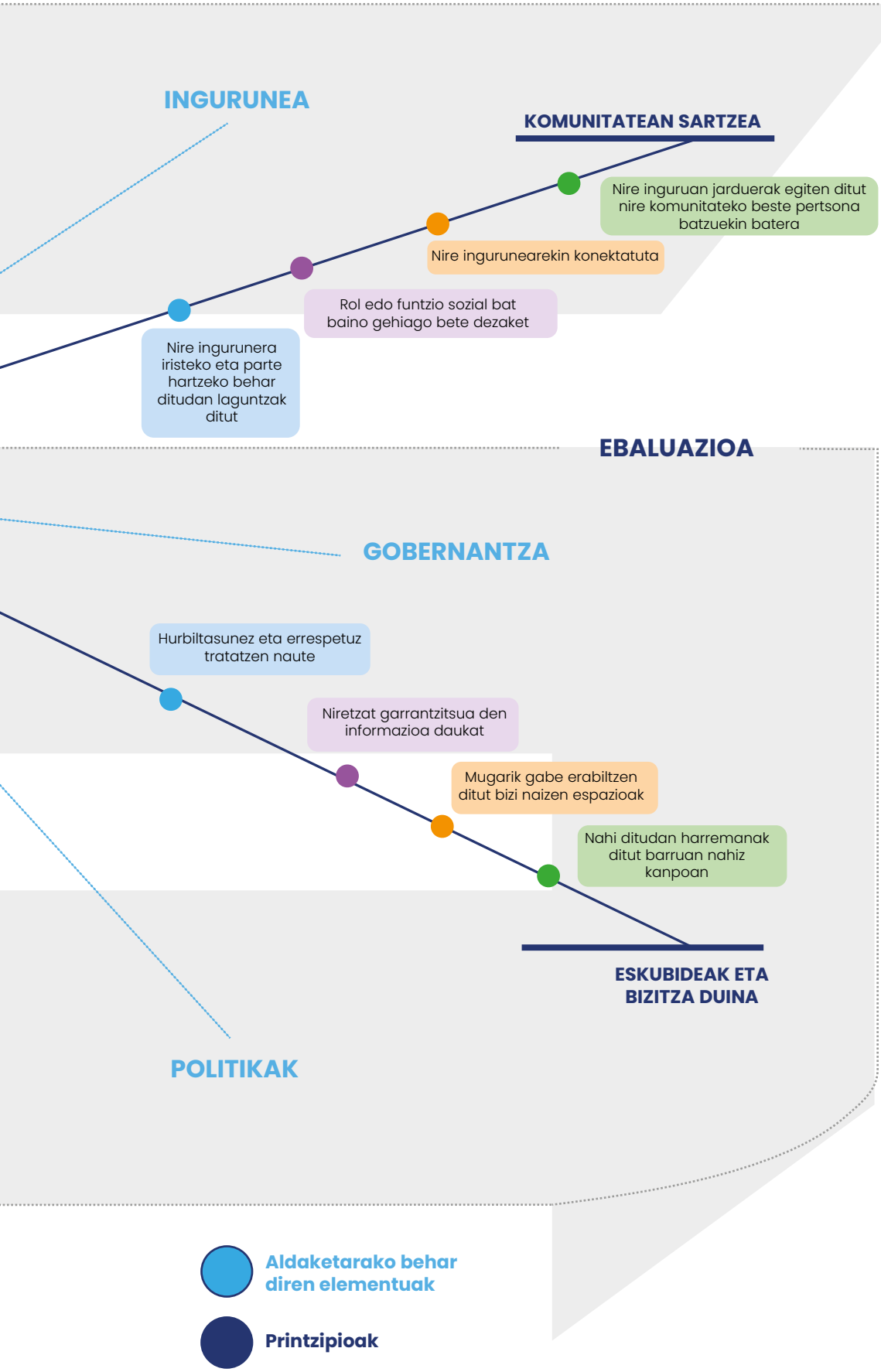
Ikuspegi integratua eta sektore arteko koordinazioa; pertsonaren autonomia sustatzea, pertsonen parte hartzea, elkarmendekotasuna; desinstituzionalizazioa, familientzako laguntza, zainketak eta asistentzia pertsonala etxean; komunitatearen ikuspegia; sentsibilizazioa eta prebentzioa; ikerketaren eta berrikuntzaren aldeko apustua; planak, estrategiak eta ereduak bat etortzea.

ESTRATEGIA | **AGENDA 2030** | **LIBRO VERDE**

ITURRIA: 2030 Agenda. Zainketa eta Gizarte Politiketako



- Antolakuntza-kultura: antolamendu dinamikak, rol profesionalak, lidergoa
- Pertsona arteko harremanak
- Tratu ona eta bizitzako proiektuetan laguntzea
- Bizitza esanguratsua izateko ingurune eta giroak



Aldaketarako behar diren elementuak

Printzipioak

[0.3]
Egoitzak ebaluatzeko eredu orokor baterako hurbilketa

Iraupen luzeko zainketen helburua da etengabeko eta kalitatezko arreta ematea edozein arrazoirengatik eguneroko bizitzan laguntza eta zainketak behar dituzten pertsonei, ahalik eta autonomia handiena eta bizi kalitate onena manten dezaten. Zainketa eta laguntza horien xedea pertsonek agertzen dituzten premiei erantzun osoa ematea izan behar da, haietako bakoitzaren berezitasuna kontuan harturik eta duintasunez, haien ongizatean laguntzeko eta beren bizi-proiektuak egiten jarraitu dezaten.

Azken urteotan zainketen eta laguntzen sistema eraldatzeko izan dugun prozesuak erdigunean jarri nahi ditu pertsonak. Ez zainketak jasotzen dituztenak soilik, baita laguntzak ematen dituztenak ere. Testuinguru horretan, giza eskubideen eta pertsonen duintasunaren errespetutik bideratu behar dira iraupen luzeko zaintzak, haien bizi-proiektua kontuan hartuz eta babestuz, ahalik eta kontrol handiena izan dezaten berei eragiten dieten eta axola zaizkien erabakien gainean, eta ahalik eta ongizate handiena dutela eta komunitatearen parte direla bermatuz.

Horretarako, gaixotasuna, desgaitasuna, zahartze prozesuari lotutako narriadura, gizarte-bazterkeria edo babesgabetasuna dela-eta zainketen sistemaren eta gizarte zerbitzuen laguntza behar duten pertsonei arreta emateko proiektatzeen diren zerbitzu eta zentroek bermatu egin behar dute pertsonek kalitatezko zerbitzuak jasotzeko duten eskubidea.

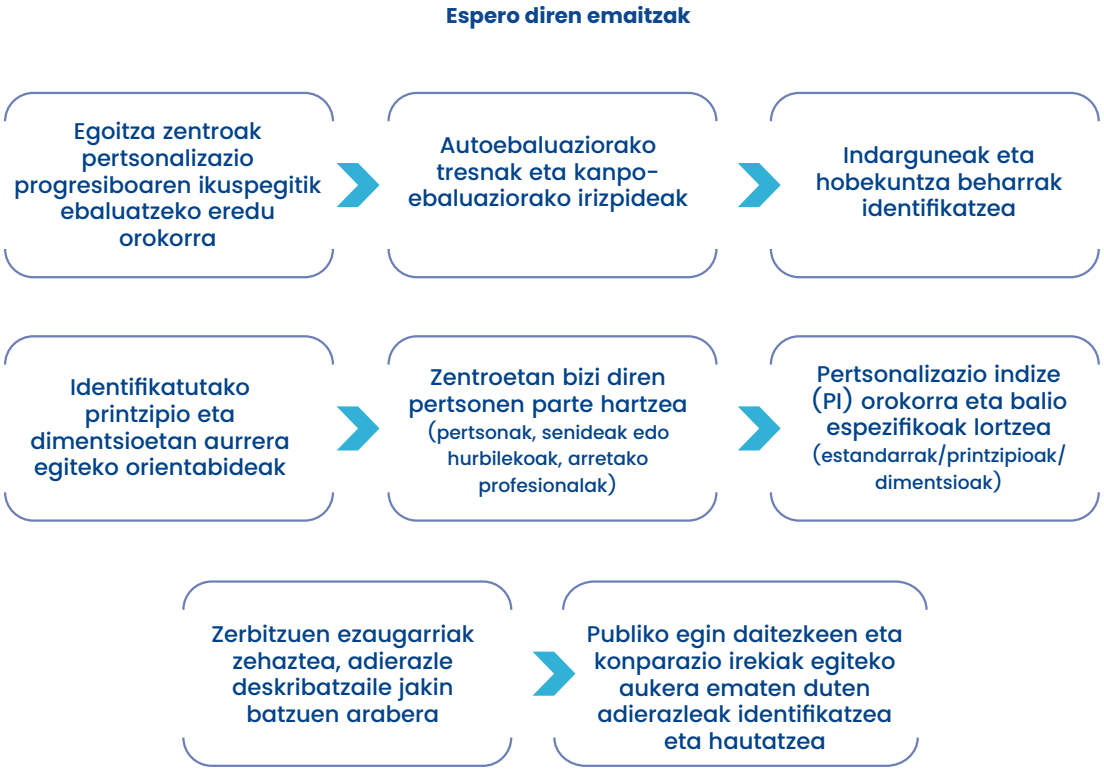
Horregatik, kalitate sistema erreferentzial bat diseinatzea eta ezartzea da administrazio publikoen erronka, zainketek, bizi kalitateari dagokionez, pertsonen bizitzan zer emaitza dituen ebaluatzeko estandarrak izango dituena. Estandar lagungarriak izan behar dute prozesu eta emaitzetan irizpide bateratu, publiko eta gardenak txertatzeko, proposatutako zainketen eta laguntzen eredua osatzen duten printzipioak kontuan hartuta.

GFAren Zainketa eta Gizarte Politiketako Departamentuak, lurraldean azken urteotan bultzatzen ari den zainketen paradigma eta eredua eraldatzeko erronkaren inguruan egin den analisi eta deliberazio prozesuaren esparruan, Zainketen eta Gizarte Politiken 2030erako Agenda jarri zuen abian. Tresna hori helburu bikoitzarekin proposatu zen: batetik, COVID-19aren larrialdiak eragindako beharrei erantzutea, eta, bestetik, zainketen eredua eraldatzeko prozesuari ekitea, egungo eta etorkizuneko erronka eta premien aurrean herritarrei erantzun hobeak eskaini ahal izateko.

Zainketen eta Gizarte Politiken 2030erako Agenda (2024) eraldaketarako 5 helburu edo palanka handiren inguruan egituratzen da, eta 12 ekintza ildoren eta 40 jarduketaren inguruan antolatu eta garatzen da.

Tresna horren 2. eta 4. helburuak nabarmentzen ditugu: pertsonalizazioa eta berrikuntza bultzatzeari buruzkoa, batetik, eta zainketen monitorizazioa eta ebaluazioa bultzatzeari buruzkoa, bestetik. Lan hau bideratu duten funtsezko zutabeak dira biak ala biak, eta haietan oinarritu dira trantsizioko gizarte-politikak.

Hemen aurkezten dugun proposamena hasierako aztertze eta hurbiltze ariketa baten emaitza da. GFAren Zainketa eta Gizarte Politiketako Departamentuko Zentroen Kudeaketa Integraleko Zerbitzuak sustatu du, Matia Fundazioarekin lankidetzan, egoitza zentroetarako ebaluazio eredu bat garatzeko asmoz.



Deskribapena eta edukiak

Hurbiltzeko ariketa honen helburua ***estandarren erreferentzia esparru edo sistema bat*** izatea da. Hartara, modu antolatuan eta erreferentziazko esparru teoriko eta kontzeptualaren arabera aztertu ahal izango da egoitza zentroen egoera, arreta pertsonalizatuagorantz zenbat hurbiltzen eta zenbat garatu diren ikusteko.

Esparru horrek aukera eman behar digu egoitza lagunduen testuinguruetan ***pertsonen emaitzak orokorki ebaluatzeko, bizi kalitateari dagokionez***.

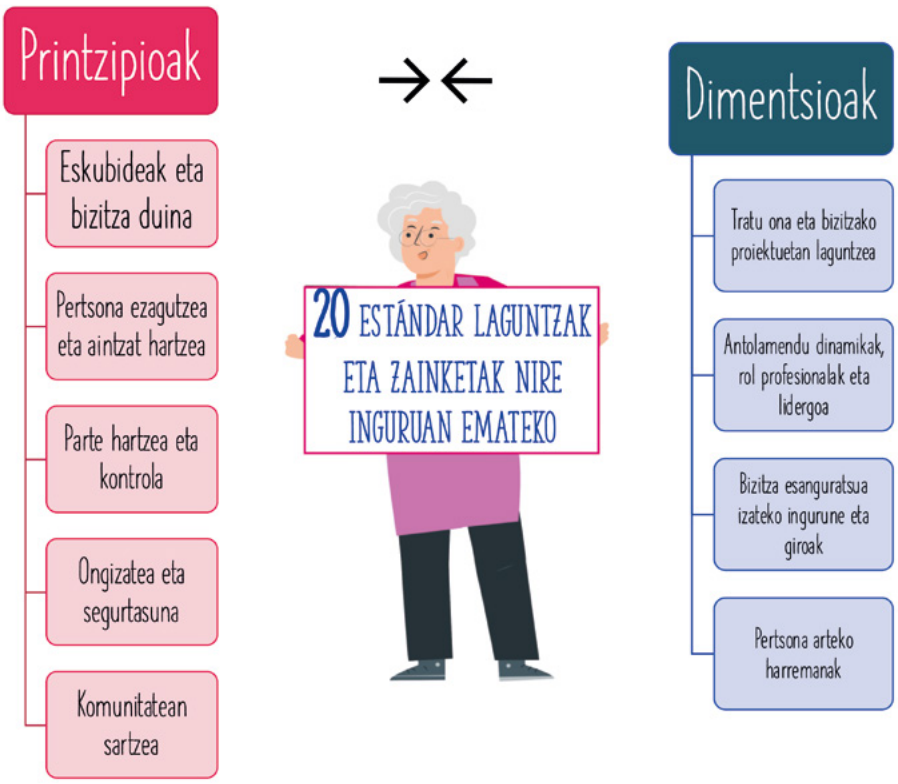
Hura aplikatuta, jardunbideen ebidentziak lortu eta pertsonengan zer inpaktu duten jakin nahi dugu. Era berean, hobekuntza planak orientatzeko eta zainketak eta laguntzak pixkanaka pertsonalizatzen laguntzen duten emaitzen eta jardunbideen berri izateko balio beharko lieke erakundeei.

Helburua da bizitza egoitza lagunduetan garatzen duten Gipuzkoako Lurralde Historikoko pertsonek bizi kalitate eta ongizate handiagoa eta hobea izatea, eta beren eskubideak, duintasuna eta egunerokotasun esanguratsua bermatuko dizkieten inguruneetan garatzea bizitza.

Horretarako, **zainketen eta laguntzen eredua**ren matrizea hartu da esparru gisa. Eredu horrek **20 estandar** eskaintzen ditu, dokumentu honen 1. kapituluan deskribatutako bi ardatzen elkarreraginaren ondoriozkoak (printzipioak eta dimentsioak).

Orobat, eta proposatutako estandarrak nolabait zehazte aldera, zenbait adierazle identifikatu dira, estandar horiek zenbateraino garatu eta txertatu diren ebaluatzeko irizpide bateratu batzuk ezarri nahi dituztenak. Zehazki, **3 adierazle**ren inguruan egituratu da estandar bakoitza.

Jarraian, hainbat iturritatik lortutako informazioan oinarritutako azterketa gidatuko duten adierazleak aipatuko ditugu, gero ikusiko dugun bezala. Alderdi horretan berrikusitako ebidentzia zientifikoaren analisitik abiatuta identifikatu dira adierazle horiek, eta bereziki kontuan hartu da pertsonentzat zer den garrantzitsua, berek egindako ekarpenen arabera, esperientziagatik adituak diren aldetik (*"Etxean bezala" proiektua, Matia Fundazioa, 2024*).



Dokumentu honen 1. kapituluan deskribatutako esperientzia eta kudeaketa dimentsioen arabera antolatuta aurkezten dira.

DIMENTSIOA	TRATU ONA ETA BIZITZAKO PROIEKTUETAN LAGUNTZEA
ESTANDARRA	***Hurbiltasunez eta errespetuz tratatzen naute***
Adierazleak	*Zainketa pertsonalak duintasunez egiten dira, pribatutasuna, intimitatea eta pertsonak nahiago duena errespetatuz.*
	Eskubideak ezagutzea eta gainerako herritarren eskubide berberak erabiltzea sustatzen da (bozkatzeko eskubidea barne).
	Pertsonek ez dute abusurik edo axolagabekeriarik jasaten.
ESTANDARRA	***Langileek ondo ezagutzen naute eta laguntza egokituak jasotzen ditut***
Adierazleak	*Laguntza eta zainketa plan indibidualak pertsonen bizi kalitatea hobetzera bideratzen dira, dimentsio anitzeko ikuspegi holistiko eta oso batetik.*
	Profesionalek nahikoa informazio dute pertsonei eguneroko bizitzan laguntzeko, eta haien beharretan eta laguntza eta zainketa planetan egon litezkeen aldaketen berri dute.
	Langileek badakite zer nahi duten pertsonek bizitza amaierako zainketei dagokienez, beharrezkoa bada.
ESTANDARRA	***Nire planaren plangintzan eta ebaluazioan parte hartzen dut***
Adierazleak	*Pertsonak eta, hala badagokio, senideak edo hurbilekoak laguntza eta zainketa plan indibidualaren garapenean eta berrikuspenean inplikatzeko ahaleginak egiten dira.*
	Laguntza eta zainketa planak pertsonari zentzua ematen eta axola zaiona jasotzen du; horrek bideratzen du eguneroko garapena.
	Zainketak adostutako laguntza planaren arabera egiten dira.
ESTANDARRA	***Jasotzen ditudan zainketa eta laguntzetan konfiantza eta segurtasuna sentitzen ditut***
Adierazleak	*Profesionalen eta pertsonen arteko eguneroko elkarreraginak komunikazio positibo eta balidatzaile batean oinarritzen dira.*
	Langileak nahikoak eta egonkorrak dira, eta prest daude behar dudan guztian laguntzeko.
	Azkar erantzuten zaie egiten diren kexa, erreklamazio edo iradokizunei.

ESTANDARRA	***Nire ingurunera iristeko eta parte hartzeko behar ditudan laguntzak ditut***
Adierazleak	*Pertsonak nahi dutenean irten daitezke (lagunduta, behar badute).*
	Zenbait laguntza jarri dira, aisialdiari eta komunitatean parte hartzeari lotutako beharrak adierazteko eta komunikatzeko lagungarriak direnak.
	Inguruko hainbat gizarte-eragileekin aldizka kolaboratzeko kanalak eta espazioak sustatzen dira, harreman eta bizitza sozialaren aukerak aktibatzeko.

DIMENTSIOA	**ANTOLAMENDUZKO DINAMIKAK, ROL PROFESIONALAK ETA LIDERGOA**
ESTANDARRA	***Niretzat garrantzitsua den informazioa daukat***
Adierazleak	*Zentroko funtzionamenduari eta errutinei buruzko alderdi guztien berri ematen zaie pertsonei eta familiei, bai eta laguntzen eta zainketen planaren berri ere.*
	Pertsonei eta familiei eragiten dieten aldaketen eta erabakien berri ematen zaie, eta edozein zainketa edo tratamendu egin aurretik baimena eskatzen zaie.
	Zentroak formatu egokitu eta ulergarrietan ematen die informazioa pertsonari eta familiei.
ESTANDARRA	***Laguntzen didaten profesionalen aldetik konpromisoa eta konfiantza sentitzen ditut***
Adierazleak	*Erreferentziako profesional bat erlazionatzen da erregularki pertsonarekin eta familiarekin, eta pertsonak jasotzen dituen laguntzak haren premietara eta lehentasunetara egokitzen direla bermatzen du.*
	Langileek gaitasun, ezagutza eta kualifikazio egokiak dituzte pertsonei bizi kalitatea emateko.
	Langileak ondo koordinatuta daude, eta laguntzekin eta pertsonen ongizatea bermatzearekin konprometituta daude.
ESTANDARRA	***Nire eguneroko bizitzaren antolaketan eta eragiten didaten erabakietan parte hartu dezaket***
Adierazleak	*Pertsonek (eta, hala badagokio, familiak) jarduera esanguratsuei eta eguneroko bizitzako beste alderdi batzuei buruzko azterketan eta erabakietan esku hartzen dute (arropa, janaria, produktu pertsonal intimoak, diruaren erabilera, aisia, eta abar).*
	Pertsonek gaitasun funtzionalak mantentzeko eta sustatzeko banakako nahiz taldeko jarduera esanguratsuetan parte hartzen dute.
	Pertsonei langile aldaketa garrantzitsuen edo guneen egokitzapenen berri ematen zaie.
ESTANDARRA	***Behar ditudan osasun arreta eta zainketak jasotzen ditut, eta behar ditudanean***
Adierazleak	*Pertsonen osasunari on egiten diote ematen zaizkion laguntzek eta zainketek.*
	Zainketak modu seguruan eta jasangarrian egiten dira, pertsonen ongizatea helburu, aukeratu dituen lehentasunak eta bizimoduak kontuan hartuta.
	Osasunaren arloko langileak (sendagilea, erizaina, fisioterapeuta...) prest daude azalpenak emateko eta osasun egoerarekin lotutako kezkei erantzuteko.
ESTANDARRA	***Rol edo funtzio sozial bat baino gehiago bete dezaket***
Adierazleak	*Interesatzen zaizkidan eta beste pertsona batzuei ekarpena egin diezaioketen jarduerak egitea sustatzen da (zentroko eguneroko bizitza, klubetan edo elkarteetan parte hartzea, eta abar).*
	Aldizka, belaunaldi arteko jarduerak sustatzen dira.
	Eguneroko jarduera esanguratsuak autonomiaz egitea sustatzen da (oinarrizko etxetresna elektrikoak erabiltzea, arropa garbitu eta lisatzea, erosketak egitea, janaria prestatzea, beste egoiliar batzuk zaintzen laguntzea, etab.).

DIMENTSIOA	BIZITZA ESANGURATSUA IZATEKO INGURUNEAK ETA GIROAK
ESTANDARRA	***Mugarik gabe erabiltzen ditut bizi naizen espazioak***
Adierazleak	*Pertsonek nahierara goza dezakete beren gelaz, eta libreki erabil ditzakete beren gauza pertsonalak (dirua, giltza, argazkiak, arropa, tabakoa...).*
	Zentroak aktiboki sustatzen du pertsonen eta/edo haien hurbilekoen autonomia, parte hartzeko eta eremu komunetara sartu edo etxean erabiltzekoak diren etxetresna elektrikoak erabiltzeko, eguneroko jarduera esanguratsuak egitearren (behar denean, lagunduta).
	Nahikoa aukera eta erraztasun ematen dira kanpo espazioetara irten eta iristeko (behar denean, lagunduta).
ESTANDARRA	***Leku eroso eta irisgarrian bizi naiz***
Adierazleak	*Instalazioak eta ekipamendua erabilera eta mantentze egoera onean daude (garbitasun, argiztapen, berokuntza eta aireztapen egokiak, baita usain edo zaratei dagokienez ere, eta abar).*
	Zentroak nahikoa toki du, eta, horrenbestez, zirkulazio egokia eta irisgarritasuna ahalbidetzen ditu, eta ingurunean orientatzeko eta "irakurtzeko" aukera ematen duten elementuak ditu (laguntza sistemak, seinaleak, etab.).
	Pertsonek altzariak ekar eta jar ditzakete, edo haien gela, modulua edo bizikidetza unitatea objektu edo oroigarri pertsonalekin apaindu.
ESTANDARRA	***Non eta zer ingurunetan bizi naizen aukeratu dezaket***
Adierazleak	*Informazioa ematen da (aldez aurretik) pertsonen beharretara egokitzen diren zerbitzu eta/edo laguntza aukerei buruz, eta erabakietan parte hartzeko aukera dute.*
	Etorriko diren pertsona berriak bertan bizi aurretik zentroarekin ohitu ahal izatea sustatzen da, edo, bestela, etxez aldatu aurretik jatorrizko etxean bilerak egitea.
	Eguneroko bizitzako alderdiak aukeratzea eta horiei buruz erabakitzea ahalbidetzen da (arropa, janaria, produktu pertsonal intimoak, diruaren erabilera, aisialdia, logela edo etxebizitza mota, etab.).
ESTANDARRA	***Nire ingurunea segurua eta babesgarria da***
Adierazleak	*Zentroko espazioak seguruak dira, pertsonen autonomia eta independentzia errazten duten laguntzak dituzte, arriskuak minimizatzeko neurriak barne.*
	Eguneroko jarduerak (garbiketa, otorduak, loa) giro atsegin eta erosoetan egiten dira.
	Kanpo espazioetara eta aire zabalera ateratzeko aukerak ematen dira, baita naturarekin eta/edo pertsonei ongizatea ematen dieten beste biodibertsitate mota batzuekin kontaktua izateko aukerak ere.
ESTANDARRA	**Nire ingurunearekin konektatuta sentitzen naiz**
Adierazleak	*Jatorrizko ingurune esanguratsua hurbil izatea.*
	Komunitatearekin lotura izatea (auzotik hurbil eta integratuta egotea, irisgarritasuna eta mugikortasuna garraio publikoaren bidez, wifia, prentsa edo albisteak eskura izatea, etab.)
	Zentroa komunitateari irekitako toki bat da, eta bizilagunentzat interesgarriak diren jarduerak egitea sustatzen da.

DIMENTSIOA	PERTSONA ARTEKO HARREMANAK
ESTANDARRA	***Nahi ditudan harremanak ditut zentro barruan nahiz kanpoan***
Adierazleak	*Senideak eta hurbilekoak ongietorriak dira zentroan, pertsonek hala nahi badute.*
	Pertsonek erreferentziako auzoan edo tokiko komunitatean kontaktua eta presentzia izatea sustatzen da.
	Pertsonek bizitza sozial aktiboa dute, bai zentroan, bai zentrotik kanpo.
ESTANDARRA	***Axola zaizkidan pertsonak nire eguneroko bizitzan daude***
Adierazleak	*Familiak eta lagunak laguntzen eta zainketen planen garapenean eta eguneroko bizitzaren jardueretan inplikatzea sustatzen da.*
	Familiek eta hurbilekoek espazioak partekatu eta eguneroko bizitzako jardueretan lagun diezaiekete pertsonei, nahi izanez gero.
	Behar dutenean, zentroko langileen laguntza jasotzen dute familiek.

ESTANDARRA	***Norekin biziko naizen eta nork lagunduko nauen aukeratu dezaket***
Adierazleak	*Jasoko ditudan zainketak edo tratamenduak ulertzen ditudala bermatzeko behar ditudan laguntzak eskaintzen dira (asistentzia eta denborak).*
	Norekin bizi hautatzeko aukera ematen da (logela, unitatea, modulua edo solairua partekatzea, bikotekidearekin bizitzea, eta abar).
	Zainketa pertsonaletan bereziki lagunduko duten pertsonak aukeratzea ahalbidetzen da (higiene pertsonala, komunera joatea, janztea, jaikitzea eta oheratzea...).
ESTANDARRA	***Bakarrik ez sentitzen laguntzen didate***
Adierazleak	*Entzuteko eta langileekin eta zentroan bizi diren beste pertsona batzuekin hitz egiteko guneak eta denborak sustatzen dira.*
	Nahi diren harremanak izateko behar diren laguntzak ematen dira, eta, nahi izanez gero, bakarrik egotea aukeratzeko eskubidea errespetatzen da.
	Gertaera garrantzitsuetan eta erabaki esanguratsuetan laguntzen da.
ESTANDARRA	***Nire inguruan jarduerak egiten ditut nire komunitateko beste pertsona batzuekin batera***
Adierazleak	*Tokiko komunitateari begirako jarduera irekiak sustatzen dira, beste batzuekin batera egiteko.*
	Pertsonek auzoko eta komunitateko jardueretan parte hartzen dute.
	Aldizka erabiltzen dira eremu eta baliabide publikoak (dendak, liburutegiak, merkatu edo supermerkatuak, zinema, antzokia, kultura-ekitaldiak, erlijio gurtza edo ospakizunak, ile-apaindegiak, jatetxeak, etab.).

Aplicaciones y recursos metodológicos

Autoebaluazioa

Proposatutako ereduak autoebaluazioa egiteko aukera ematen du, ebaluaziorako adierazleak eta irizpideak garatzetik ondorioztatzen den tresnaren bidez (ikus eranskinak). Autoebaluazioaren helburu nagusia da gizarte-arretako zentro eta zerbitzuetan etengabeko hobekuntza bultzatzea eta sustatzea. Horrez gain, tresna bat eskaini nahi die zentro eta zerbitzu horiei, beren indarguneak eta hobetzeko aukerak identifikatu ahal ditzaten. Hau da, oro har, jakin ahal izan dezatela zer egiten duten ondo eta zer hobetu behar duten.

Ikuspegi integral hori aparteko aukera bat da egoitza zerbitzuetako lantaldeek haien kudeaketari buruzko hausnarketa orokorra bultza dezaten.

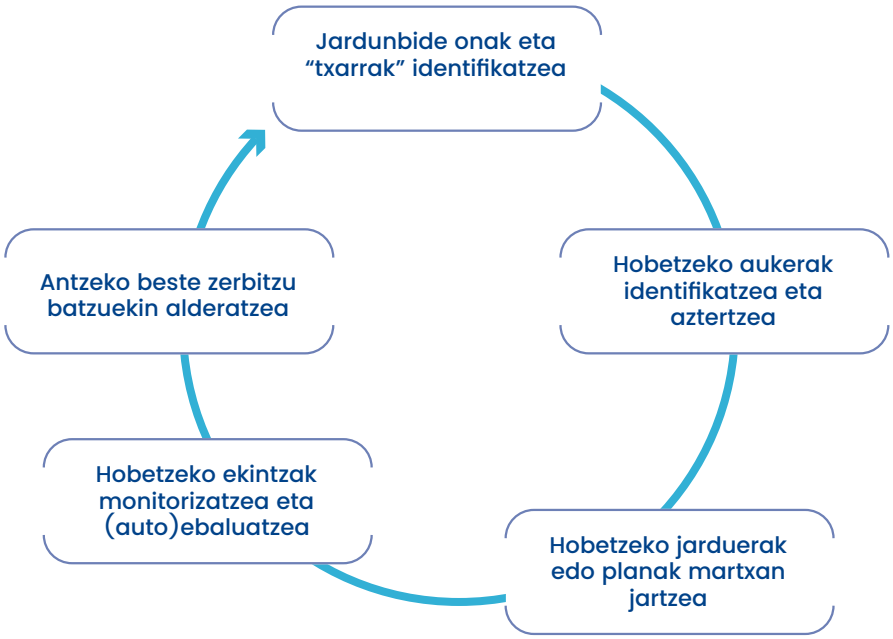
Funtsezko alderdi bakoitza berrikusita, ebaluazio bat lortuko du zentro bakoitzak. Hartara, zer egoeratan dagoen jakin ahal izango du eta, hala badagokio, beste une edo ariketa batzuekin edo, are gehiago, beste zentro eta zerbitzu batzuekin konparazioa egin.

Analisi ariketa hori modu partekatuan egin beharko luke profesionalen lantaldeak (zerbitzukoak edo unitatekoak), azterketa eta ondorio diagnostikoa proposatutako irizpideen arabera eginez. Emaitza bideratzeko, funtsezko erreferentzia bat ematen du aldez aurretik pertsonekin eta haien familiekin elementu horien inguruko azterketa eta kontrastea egiteak. Azterketa eta eztabaida partekatuaren ariketak, zalantzarik gabe, autoebaluazio prozesua aberastuko du, eta oso erabilgarria izango da inplikatutako balio-elementuak identifikatzeko.

Komeni da adierazleei emandako azken balioa adostasun prozesu baten bidez lor dadila. Hala ere, beste formula batzuk bila daitezke kalkulua egiteko (batezbesteko edo moda estatistikoa).

Hobetu beharreko arloak edo ildoak zein diren identifikatu ondoren, zerbitzu edo unitate bakoitzak bere errealitatera egokitutako hobekuntza plan bat ezarri ahal izango du, egokitzat jotzen dituen eta identifikatuta dituen interes talde guztien parte hartzearekin.

Zentroak bere prozesuan aurrera egiten duen egiaztatzeko, autoebaluazioa aldizka berrikustea gomendatzen da (gutxienez urtean behin), eta zentroko komunitateak, guztien partaidetzarekin (profesionalak, pertsonak eta familiak), lortu diren emaitzak aztertu eta eguneratzea, eta aurreko autoebaluazioetako emaitzekin alderatzea.



Prozesu honek gogoetak, elkarrizketak, erronkak eta laguntza eskatzen ditu, erabaki informatuak hartu ahal izateko, haien zerbitzuak, emaitza hobeak emanez, pertsonen bizitzan eragin onuragarria nola duen jakinik. Urte osoan zehar egiten den prozesu jarraitu bat da, eta etengabeko hobekuntza dakar.

Jarduera mailari, emaitzei eta prozesuei behatu behar zaie, baina funtsezkoa da zerbitzua esperimentatzen duten pertsonen eta haien senide edo hurbilekoen kontrastea eta parte hartzea izatea, haien ikuspuntuak lortzeko, bai eta egokitzat jotzen diren beste alderdi interesdun batzuena ere (administrazioak, beste erakunde batzuk edo komunitateko ingurunea bera).

Autoebaluazioa funtsezko hiru galderatan oinarritzen da.

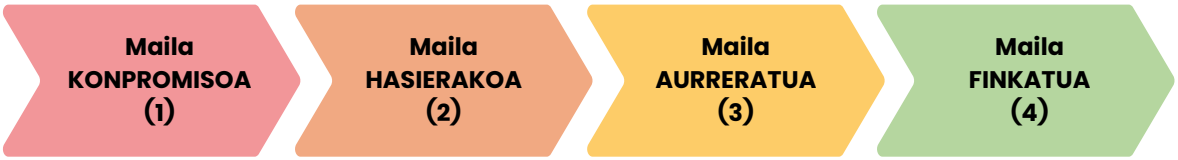
- **Nola gaude?** – *Zer indargune identifikatzen ditugu eta zer eragin dute horiek esperimentatzen dituzten pertsonengan? Nola ematen ditugu laguntzak? Nola planifikatzen eta ebaluatzen dugu arreta? Nolakoa da gure lidergoa? Nola dago gure taldea? Zenbateraino ahalbidetzen du gure inguruneak?*

- **Nola dakigu hori?** – *Zer oinarri ditugu, zer elementuk frogatzen dituzte indargune horiek eta pertsonen ongizatean duten eragina?*

- **Zer asmo dugu jarraian?** – *Zeintzuk izango dira hobetzeko lehentasunak? Zer aldaketa egingo dira? Zer behar dugu? Nola ebaluatuko dugu eta noiz?*

Planteatutako **autoebaluazio tresna** proposatutako adierazleen inguruan egituratzen da. Ikusi dugunez, pertsonen bizi kalitatearen pertsonalizazioan eta hobekuntzan aurrera egiteko zehaztutako estandarrek osatzen dituzte adierazle horiek.

Proposatutako adierazleak zenbateraino garatu diren baloratuko da, eta horren arabera mailakatuko dira erantzuteko aukerak. Aukera bakoitzak zenbakizko balio espezifiko bat izango du esleituta (1-2-3-4), eta adierazleen garapen mailaren arabera aldatuko da.



Adierazle bakoitzaren garapen edo aurrerapen maila kokatzeko edo hautatzeko, ***3 irizpide*** hartuko dira kontuan:

- *Zenbateraino finkatu edo lortu diren pertsonan zentratutako arretaren jardunbide egokiak adierazleei dagokienez.* Erreferentzia praktiko batzuk edo jardunbide egokien deskribatzaile batzuk eskaintzen dira, ebaluazioa eta hobekuntza-ekintzak orientatzeko. Hala ere, baliteke ildo horretatik beste batzuk garatzen ari izatea, eta ariketak horiek identifikatzeko balioko luke.

- *Zenbaterainoko prestakuntza eta gaikuntza duten egiturako langileek pertsonan zentratutako arretan.*

- *Zer eragin egiten den pertsonen bizi kalitatearen hobekuntzan, hura identifikatzeko tresnak aplikatuz.*

1. maila- Konpromisoa: *Garrantzitsua dela ikusten dugu, eta alderdi hori hobetzeko ekintzak aztertzen ari gara, baina ez dugu ikusten nola egin egungo baliabideekin. Aurrera egiteko laguntza edo orientazioa beharko genuke. Diziplina anitzeko taldeko profesionalek pertsonaren zailtasunei eta premiei buruzko ikuspegia ematen dute, zeinek bere jakintza arlotik, eta, nolanahi ere, segurtasuneko alderdiak eta osasunaren zainketak lehenesten dituzte. Ez da aplikatzen pertsonen bizi kalitatearen gaineko eragina baloratzeko tresna estandarizaturik.*

2. maila- Hasierakoa: *Denbora daramagu pertsonengan zentratuago dauden jarduerak txertatzen, baina oraindik ez dira dokumentu edo tresna espezifikoetan finkatu edo sistematizatu. Ikasitakoak erregistro batean jasotzen hasi gara, eta pertsonan zentratutako arretaren jardunbide egokiak izan litezkeenak identifikatzen. Egiturazko teknikariek prestakuntza espezifikoa dute, baina langile laguntzaileek ez hainbeste. Nolanahi ere, ez dute langileen % 50a gainditzen. Pertsonek ez dute horren inguruan hobekuntzarik hautematen, edo ez dago gure jardunbideen inpaktuaren ebidentziarik.*

3. maila- Aurreratua: *Erakundearen aldetik argia da pertsonalizazio handiago baten bidean aurrera egiteko konpromisoa eta bultzada. Profesionalak arreta eredu berrietan eta pertsonan zentratutako arretan prestatzen eta trebatzen direla bermatzen da (egiturazko langileen % 50 baino gehiago dira) eta tresnak, prozesuak eta dokumentuak egokitu dira, nahiz eta oraindik partzialki edo finkatu gabe. Jardunbide horiek pertsonengan duten eragina baloratzen hasi dira, eta horri buruzko aldaketak aintzat hartzen hasi dira.*

4. maila- Finkatua: *Zerbitzurako funtsezko alderdia da, horretarako jardunbide egokiak txertatu eta orokortu baitira, eta hala pertsonen nola familien aldetik aitorpena jasotzeko arrazoi izan dira. Egiturazko langile guztiak etikari, tratu onari, bizi kalitateari eta eskubideei buruzko alderdietan trebatuta daude. Pertsonen bizi kalitateari eta hobekuntzari buruzko frogak eta emaitzak daude.*

Tratu ona eta bizitzako proiektuetan laguntzea

E1.1 HURBILTASUNEZ ETA ERRESPETUZ TRATATZEN NAUTE

Adierazleak	Autoebaluazioa
Zainketa pertsonalak duintasunez egiten dira, pribatutasuna, intimitatea eta pertsonak nahiago duena errespetatuz.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
Eskubideak ezagutzea eta gainerako herritarren eskubide berberak erabiltzea sustatzen da (bozkatzeko eskubidea barne).	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
Pertsonek ez dute abusurik edo axolagabekeriarik jasaten.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

ESKUBIDEAK ETA BIZITZA DUINA

Autoebaluazioaren orientagarri izan daitezkeen jardunbideen adibideak

Zentrora iristeko, harrera egiteko edo "etxez aldatzeko" prozesua hobetzeko helburua duten ekintzak txertatu eta orokortu dira (aurretiaz bisitak egitea zentrora, jatorrizko etxeetan bisitak egitea, bulegoko elkarrizketarik ez egitea, gela partekatuko bada gelakideak aldez aurretik ezagutzea, tresnak edo objektu pertsonalak aldez aurretik ekartzeko aukera ematea, pareko "mentoreek" laguntzea, etab.). - Antolamenduzko aldaketak ezarri dira rol, errutina eta harreman esanguratsuei eusten laguntzeko, eta eguneroko bizitzaren antolaketan parte hartu dezatela sustatzeko.- Jarrera proaktiboa hartzen da, eta herritartasun eskubideen ezagutza eta erabilera bermatzen duten ekintza espezifikoak garatzen dira, pertsona guztiekin eta, hala badagokio, haien senide eta hurbilekoekin.
Gatazkan sartzen diren balioen inguruan eztabaidatzeko metodologiak sistematizatu dira (arriskuen prebentzioa vs arriskuen kudeaketa eta autonomiarekiko errespetua).
Mugimendu-murrizketak ezabatzeko edo gutxitzeko programa edo neurri aktiboak aplikatu dira, eta horien jarraipena egiteko eta gainbegiratzeko prozedurak ezarri dira.
Pertsonekin, familiekin edo hurbilekoekin batera taldeak edo "batzordeak" eratu dira, herritartasun eskubideen erabilera ezagutu eta alderdi horren jarraipena egiteko.
Arreta pertsonen duintasuna aitortzen eta errespetatzen dela bermatzeko moduan antolatuta dago. - Jardunbide egokien gidak batzuk daude, profesionalen, ahaideen edo hurbilekoen egitezko edo ez-egitezko tratu txarren arrisku egoerak hautemateko, ebaluatzeko eta esku hartzeko prozedurak barne hartzen dituztenak.
Arretaren eta zainketen analisia, deliberazioa eta jarraipena egiteko prozedurak eta espazioak egituratuta daude. - Erakundean (bio)etikako batzorde bat dago, jardunbide egokiak kontsultatzeko eta gomendatzeko

Zerbitzuko adierazleen garapen-maila identifikatzeak edo hautatzeak balio erreferentzial bat eskainiko digu, estandar bakoitzean identifikatutako balioetatik eratorria, eta, aldi berean, dimentsioen arabera agregatua. Gainera, zerbitzu edo unitatetik ematen diren laguntza eta zainketen pertsonalizazio indizera (PI) hurbiltzen gaituen batez besteko balio orokor bat lortzea ahalbidetzen du.

Estandarren garapen mailari behatzeko aukera ematen duten emaitza partzialak lortu ahal izango dira aurreikusten da, modu espezifikoan nahiz printzipioen edo dimentsioen arabera multzokatuta, arreta helburu eta hobekuntza-ekintza espezifikoetan bildu ahal izateko.

Pertsonalizazio indizea (PI)

Parametro edo neurri bat, modu integratuan laburbiltzen duena erreferentziazko estandarren garapen maila zein den, adierazle multzoaren ebaluazio prozesutik abiatuta, oinarrizko edo erreferentziazko aldi baterako.

Balioak 1 eta 4 artean daude, eta horien kalkulua batezbestekotik dator, lehenbizi adierazleen eta azkenik estandarren ebaluazioan lortutako puntuazioen batukaria egin ondoren. Hala, batez besteko balio bat lortzen da ebaluatzen den dimentsio bakoitzerako.

Ebaluazio subjektiboa: pertsonei eta familiei aplikatzea

Ereduak estandarrak lehen pertsonan idatzita dauden bezala erabiltzeko aukera proposatzen du, pertsonen eta haien senideen edo hurbilekoen pertzepzio subjektiboa lortzeko erreferentzia gisa. Horrela, gure jardueraren ebaluazioa eta emaitzak bideratzeko irizpide komun bihurtuko dira.

Bide horretatik lortutako informazioak analisirako eta kontrasterako balio duen funtsezko *feedback*a ematen digu. Gainera, pertsonen eta familien parte hartzea dakar zerbitzuan dauden beharren eta hobetzeko egin behar diren ekintzen ebaluaziora eta identifikaziora.

Alde horretatik, eranskinetan galdera ireki batzuk sartzen dira, emandako informazioa identifikatzen edo osatzen lagundu dezaketenak.

Egiaztapen-zerrenda bat proposatzen da, estandar bakoitzari balio bat ematea ahalbidetzen duena, pertsonek esandakoaren edo erantzundakoaren arabera. Balioak maiztasun-irizpide baten arabera esleitzen dira:

Gutxitan: 1; Batzuetan: 2; Ia beti: 3; Beti: 4

Informazioa antolatzeko moduari jarraipena emateko, hemen ere dimentsioen inguruan egituratuta aurkezten ditugu estandarrak.

Pertsonekin interakzioan (baita ahaide edo hurbilekoekin ere), pertsonek proposatu diren estandarren esparruan jaso dituzten zainketei eta laguntzei buruz zer pertzepzio duten jakiteko balio behar die proposatutako txantiloiak elkarrizketatzaileei.

Ez dago galdetegi gisa erabiltzeko pentsatua; izan ere, litekeena da estandar batzuetan beharrezkoa izatea informazioa testuinguruan kokatzea edo informazio gehiago ematea. Era berean, gure ustez, praktikan aplikatu eta egokia den baloratu ondoren, estandar horiek egokitzeko lan prozesu bati ekin beharko litzaioke, ulergarriak izan daitezen eta komunikatzeko zailtasunak dituzten edo narriadura kognitibo aurreratua duten pertsonen pertzepzioaren eta esperientziaren berri ere jaso ahal izan dadin.

Azken batean, pertsonen pertzepziotik lortutako balioak laburbiltzen dituen koadro bat eta irudikapen grafikorako proposamen bat jasotzen dira

Kanpo ebaluazioa

Barne ebaluazioarekin edo autoebaluazioarekin batera, kanpo ebaluazioko prozesuetan (edo heteroebaluazioan) ere parte hartu dezakete zentroek eta zerbitzuek. Erakunde askok jada ezarrita dituzte kalitatea kudeatzeko sistema batzuk, baimendutako aholkularitza enpresekiko kontratuen bidez kanpo auditoretzak egitera behartzen dutenak. Horrela lortzen eta/edo mantentzen dira kalitateko ziurtagiriak, araututako araudien arabera.

Era berean, bada zentro eta zerbitzuen ikuskapenerako Foru Zerbitzu bat ere. Haren eginkizunak gizarte zerbitzuen arloko lege xedapenak eta oinarrizko bermeak betetzen direla egiaztatzeko eta ahalbidetzeko jarduerak dira. Gaur egun, *ex ante* erregulazio ereduetan oinarritzen dira gehiago. Prozesuak eta egiturak aldez aurretik arautzera eta ikuskatzera bideratuta daude nagusiki, eta ez diete hainbeste begiratzen pertsonengan lortzen diren emaitzei, bizi kalitatearen irizpideak kontuan harturik.

Proposatzen dugun eredua *ex post* ereduetara hurbilduko litzateke gehiago. Emaitzak ebaluatzeari begiratzen zaio gehiago, bizi kalitatearen ikuspegitik, eta ez hainbeste eskakizunak egiaztatzera. Haren oinarrian, araudiaz harago zehaztutako eta pertsonan zentratutako kalitate estandar adostuak daude. Zalantzarik gabe, aurrerapauso bat da ikuspegiari eta orientazioari dagokienez, eta gaur egun egiten den ikuskatze ekintza osatzeko aukera ematen du.

Kanpo ebaluazioko prozesua izateak esan nahi du erakundetik kanpoko talde edo profesional batek ebaluatzen duela zenbateraino garatu diren zenbait alderdi (kasu honetan, estandarrak), hala nola tratua, jarduera egituratzen duten antolamenduzko dinamikak, pertsonek inguruan dituzten giro eta inguruneak, eta zein den egoera interakzio aukerei eta sustatzen diren pertsona arteko harremanei dagokienez, edo zer emaitza edo inpaktu eragiten dituzten alderdi horiek eta lotutako jardunbideek pertsonengan.

Kanpo ebaluatzaileak direnez, objektibotasun eta inpartzialtasun handiagoz hurbildu eta beha dezakete, eta litekeena da horri esker hobeto identifikatzea, bai indarguneak, bai hobetu beharreko arloak.

Ebaluazioak hainbat zentrotan estandar berberei begiratzen dienez, konparazioak egin daitezke.

Gaur egun, Zainketa eta Gizarte Politiketako Departamentuaren Zentroen Kudeaketa Integraleko Zerbitzuaren eskariz, Departamentuarekin lankidetza hitzarmenak edo itunak dituzten zentroen kanpo ebaluazioa egiteko prozesu bat jarri da abian. Prozesu horri esker, alde batetik, ereduaren pilotajea egin ahal izango da; horrekin batera, egungo egoeraren ebidentziak lortu ahal izango dira, ereduaren aplikaziotik abiatuta.

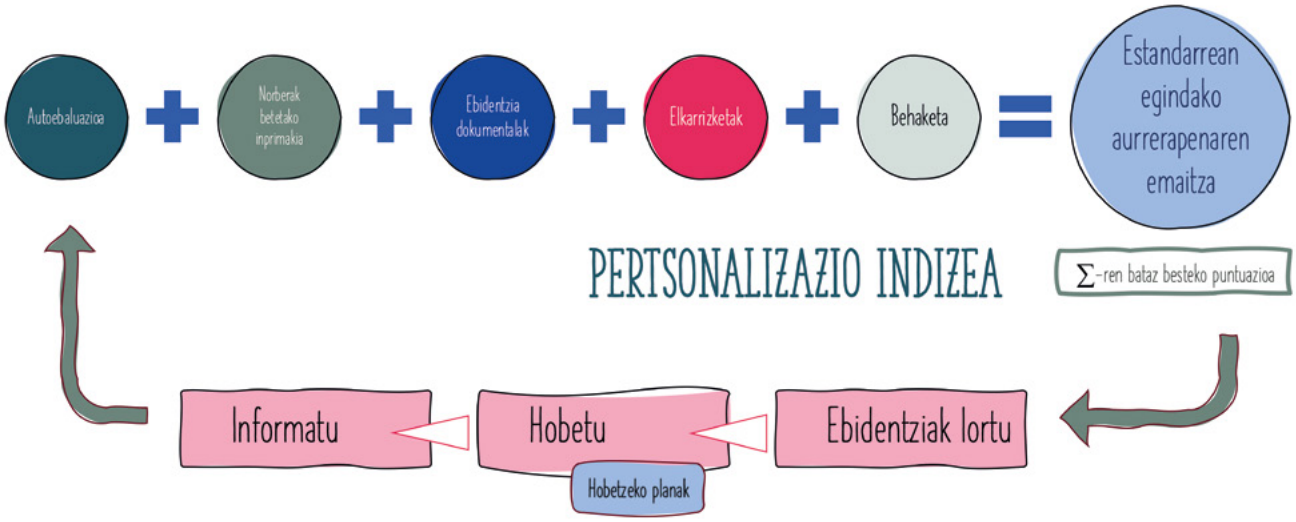
Analisi prozesua erreferentziazko estandarren inguruko "triangulatze" ariketa gisa planteatu da.

Profesional taldeak, pertsonek eta senideek elkarrizketa erdi-egituratu batzuetan egindako ekarpenetan, *in situ* egindako behaketetan, erreferentziako dokumentuak eskatuz bildutako informazioaren analisian eta *ad hoc* sortutako formulario bati emandako erantzunetan oinarrituta, ebaluazio sistemiko eta integratu bat egin daiteke, laguntzak eta zainketak emateari dagokionez erakundea zer egoeratan dagoen eta zer orientazio duen jakiteko.

METODOAK	BALIABIDEAK
Analisia	Autoebaluazio tresna *(ikus eranskinak)* Dokumentu espezifikoak *Ad hoc* formularioa *(ikus elementuak eranskinetan)*
Esplorazioa	Elkarrizketa erdi-egituratuak profesionalekin, pertsonekin eta familiekin Ereduaren estandarrak eta adierazleak
Behaketa	Elementu fisikoak eta ingurunekoak Ebaluazioari oinarri ematen dioten jardunbideak edo ebidentziak
Informazioaren laburpena eta antolamendua	Balio partzialak eta orokorrak kalkulatzeko sistema Ebaluazio txostenak Indarguneak eta hobetu beharreko arloak identifikatzea

Irizpide eta erreferentzia komun batzuen inguruan (estandarrak eta adierazleak) zenbait balorazio lortzea da kontua. Horrela, ikuspegi ahalik eta zabalena eta orokorrena eduki ahal izango da, dokumentuen, behaketaren eta narratibaren ebidentziak ekarriz, aurrera egiteko zer arlo hobetu behar diren identifikatzearren. Ildo horretan, emaitza orokorrak lortzeko aukera emateaz gain, zerbitzuaren dimentsio espezifikoei buruzko informazio partziala lor daiteke, baita printzipio gidariak egiten edo egingo diren jardunbideetan integratuta dauden ikusteko ere.

Pertsonalizazio indizearen emaitza osatzen duten azken balioak ebaluazio talde bakoitzean lortutako balioen batez bestekotik lortzen dira: erakundea edo profesional taldea, pertsonak eta familiak, eta kanpo behaketa.



Modu osagarrian, elementu sorta bat proposatzen da, kontrastea eta ebidentzia ekartzeko; *in situ* behaketarekin eta arakatze prozesuan lortutako informazioarekin batera, kanpo ebaluazioko sistema bat integratzea ahalbidetuko du.

Hobetzeko planak

Erakundean hobetzeko ekintzak behar dituzten elementuak zein diren identifikatzeko eta mugatzeko aukera aurrera egiteko abagune bat da. Proposatutako ebaluazio ereduak erreferentzia argiak eskaintzen ditu, haiei erreparatuz jarduera eta neurri zehatzen garapena planifikatzeko.

Ebaluazioak (barnekoak nahiz kanpokoak) identifikatu duenaren arabera, garapen maila txikiena duten edo bultzatu edo are finkatu nahi diren irizpideak garatzeko egingo diren neurriak jasoko dira planean. Antolaketaren eta esperientziaren dimentsioen esparruko alderdi edo irizpide zehatz edo partzial batzuetan zentratu behar badira ere, erne ibili beharko da ereduaren ikuspegi orokorra ez galtzeko. Plan horiek urtebeteko irismena izan beharko lukete. Ondoren, ebaluazio orokorra errepikatu beharko litzateke.

Ongi dakigu jauzi kultural kualitatibo handia dakarrela honek, baina zerbitzu, unitate edo etxebizitza bakoitza osatzen duten profesionalen, erabiltzaileen eta senideen laguntzarekin definitu beharko lirateke planak. Era berean, jarraipen eta ebaluazio prozesuak ere modu partekatuan egin beharko lirateke.

Informazioa aztertzeko prozesuaren ondoren, eta aurrerapen mailaren arabera zer balio esleituko zaion (1-2-3-4) adostutakoan, hurrengo fitxa betetzeko aukera ematen da (adibide gisa), dimentsio bakoitzean lortutako indarguneak edo lorpenak eta hobetzeko aukerak zein diren identifikatzeko.

TRATU ONA ETA LAGUNTZA	PUNTUAK	ANTOLAMENDU DINAMIKAK	PUNTUAK
Indarguneak/aurrerapenak			
Hobetzeko aukerak			
INGURUNEAK ETA GIROAK	**PUNTUAK**	**PERTSONA ARTEKO HARREMANAK**	**PUNTUAK**
Indarguneak/aurrerapenak			
Hobetzeko aukerak			

Proposatutako neurri bakoitzak elementu hauek hartu beharko lituzke barnean gutxienez:

- zer emaitza espero diren
- jarraipenaren edo dinamizazioaren ardura nork hartuko duen
- zer jarduera zehatz aktibatuko diren
- zer baliabide jotzen diren beharrezkotzat (ekonomikoak, materialak edo pertsonalak)
- zer tenporizazio kalkulatzen den
- jarraipena egiteko adierazleak zein diren

Planak hileroko edo bi hilean behingo jarraipena izan beharko luke, ekintzak, aurrerapenak edo zailtasunak berrikusi eta behar diren egokitzapenak egin ahal izateko.

Erreferentzia bibliografiko eta dokumentalak

- *12/2008 Legea, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa*. EHAA, Eusko Jaurlaritza (2008)
- *126/2019 Dekretua, uztailaren 30ekoa, Euskal Autonomia Erkidegoko adinekoentzako egoitza zentroei buruzkoa.* EHAA, Eusko Jaurlaritza (2019).
- *119/2021 Foru Dekretua, bizikidetzako unitateen antolaketa arautzen duena mendekotasuna duten adinekoentzako egoitzen foru zerbitzua ematean.* Bizkaiko Foru Aldundia (2021).
- *Resolución de 28 de julio. Acuerdo sobre criterios comunes de acreditación y calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD).* Eskubide Sozialen eta 2030 Agendaren Estatu Idazkaritza (2022).
- *Nafarroako Foru Komunitatean adinekoen egoitza-plazak, eguneko egonaldiak, garraioa eta eguneko zentroak kudeatzeko kontratazio-sistema irekiaren edo Open House sistemaren klausula teknikoen agiria. Eskubide Sozialen Departamentua.* Nafarroako Gobernua (2022).
- *Anteproyecto de Decreto por el que se regula el personal del modelo de Atención Integral Centrada en las Personas, en las residencias de personas mayores y la coordinación sociosanitaria en la atención de los cuidados.* Osasun eta Gizarte Politiken Kontseilaritza, Errioxa (2024).
- *Ley 3/2024, de 12 de abril, reguladora del modelo de atención en los centros de carácter residencial y centros de día de servicios sociales para cuidados de larga duración en Castilla y León.* Gaztela eta Leon (2024).
- *Plan Interdepartamental de Atención e Interacción Social y Sanitaria (PIAISS).* Kataluniako Generalitata (2017).
- *Arreta Soziosanitario Osoko Proiektua (PAISS).* Nafarroako Gobernua (2018).
- *Estrategia CuidAS. Asturiasko Printzerria* (2022).
- *Liburu berdea. Gipuzkoa: etorkizuneko egoitzarako trantsizioa.* Zainketen eta Gizarte Politiken Departamentua, GFA (2022).
- *Zaintza Herrilab Estrategia.* Zainketen eta Gizarte Politiken Departamentua, GFA (2023).
- *Gipuzkoa Zaindu: Zainketen eta Gizarte Politiken 2030 Agenda.* Zainketen eta Gizarte Politiken Departamentua, GFA (2024).
- *Estrategia estatal para un nuevo modelo de cuidados en la comunidad: Un proceso de desinstitucionalización (2024-2030).* Gizarte Eskubideen, Kontsumoaren eta 2030 Agendaren Ministe-

rioa (2024).

- *Desgaitasuna duten pertsonei eta buru-nahasmendua duten pertsonei arreta emateko eredua.* Gizarte Politiken Departamentua, GFA (2015).
- *Gizarteratzeko arreta-eredua.* Barne-dokumentua - Indarkeria Matxistaren Emakume Biktimak Babesteko eta Gizarteratzeko Zerbitzuaren manual operatiboa, GFA (2021).
- *Gipuzkoako Gizarte Zerbitzuak pertsonalizatzeko gida. Zerbitzu pertsonalizatuago batzuetarantz jotzeko elementuak eta gomendioak.* Zainketa eta Gizarte Politiketako Departamentua, GFA (2021).
- *Emakumeen aurkako indarkeria matxistaren arloan esku hartzeko ereduaren gakoak eta arretarako gomendio praktikoak.* Gizarte Politiketako Departamentua, GFA (2022).
- *Pertsonalizazioa 2030. Gipuzkoako Gizarte zerbitzuak pertsonalizatzeko adierazleen gida (Gipuzkoako Foru Aldundia, 2023).*
- *Ebaluazioa 2030. Gipuzkoako gizarte-politiketan ebaluazio sistemikoa sustatzeko oinarriak. Zainketen eta Gizarte Politiken Departamentua, GFA (2023).*
- *Quality indicators*. Care Inspectorate Scotland (2018).
- *Self-evaluation for inprovement- your guide*. Care Inspectorate Scotland (2019).
- *A quality framework for care homes for adults and older people.* Care Inspectorate Scotland (2022).
- *Estructuras para la gestión del conocimiento y la garantía de la calidad en materia de atención a la dependencia. Gaztela eta Leongo Junta -SiiS (2020).*
- *Estándares de atención para centros residenciales de personas mayores. Estrategia para la transformación del modelo de cuidados de larga duración a personas adultas en el Principado de Asturias (2021).*
- *Atenció integrada social i sanitària. Marc avaluatiu del model d'atenció sanitària integrada per a persones en residències de Catalunya.* Departament de Salut i Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya (2022).
- *Modelo de calidad plena 2022. Avanzando hacia la gestión de proyectos de vida*. Plena Inclusión (2022).
- *Estándares de calidad de centros de cuidados de personas mayores y procesos de registro, acreditación y monitoreo". Astur Fundazioa BIDentzat (2023).*
- *Manual de Estándares Servicios residenciales y servicios de día (Andaluziako Junta, 2024).*
- *Indicadores para medir la calidad de la atención en los centros residenciales para personas mayores de Álava. Resultados de un estudio piloto*. SIIS-Gizarte Politiketako Departamentua, GFA. Zerbitzuan 83 (2024).
- *Informe del grupo de expertos ad hoc sobre la transición de la asistencia institucional a la de base comunitaria.* Enplegu, Gizarte Arazo eta Aukeren Berdintasuneko Zuzendaritza Nagusia. Zerbitzuan, 49 (2011).
- *Creating person-centred organizations. Strategies and tools for managing change in health, social care and the voluntary sector*. Stirk, S., Sanderson, H. (2013).
- *Reordenación de la red de recursos y programas para la inclusión social de Gipuzkoa.* SIIS- Gizarte Informazio eta Ikerketa Zerbitzua, Zerbitzuan 59 (2015).

- *Algunas pistas para la mejora del sistema de atención a la dependencia en España.* SIIS- Gizarte Informazio eta Ikerketa Zerbitzua, Zerbitzuan 72 (2020).

- *El modelo ACP-gerontología: aplicar y evaluar la atención centrada en las personas en los servicios gerontológicos, Martínez T.(2019).*

- *Estructuras para la gestión del conocimiento y la garantía de la calidad en materia de atención a la dependencia. SiiS-Gaztela eta Leongo Gizarte Zerbitzuak (2020).*

- *El modelo de calidad de vida y apoyos: la unión tras veinticinco años de caminos paralelos.* Verdugo, M.A. et al., Siglo Cero, 52. libk. (2021).

- *Apoyos 2030: Un viaje para avanzar hacia apoyos personalizados y en la comunidad.* Plena Inclusión (2021).

- *Rutas de avance en la atención centrada en la persona*. Martínez T., Díaz-Veiga, P., Cerdó, M.F. Matia Institutua - Eusko Jaurlaritza (2021).

- *El reto de la calidad en servicios sociales. SiiS- Kantabriako Gobernua (2022).*

- *Los derechos personalísimos y la privacidad de las personas mayores. Fundación HelpAge International España- Gizarte Eskubideen, Kontsumoaren eta 2030 Agendaren Ministerioa (2024).*

- *Envejecer en el hogar: ecosistemas de cuidado de orientación local y comunitaria.* Comas-d'Argemir, D. Zerbitzuan 83 (2024).

- *Informes de diagnóstico de centros residenciales para personas mayores. Matia Fundazioa, (2024).*

- *Escala de potencial de transformación -EPT-.Gómez, A., Olaizola, L., Ezkerra, J., (2024)*