



IRAUPEN  
LUZEKO ZAINKETAK  
PERTSONALIZATZEKO  
JARDUNBIDE EGOKIEN  
AINTZATESPENAK



JARDUNBIDE EGOKIA: ERABILTZAILEAREN  
DUINTASUNA SUSTATZEN DUGU,  
ERREFERENTZIAZKO HARREMANAK  
BULTZATUTA. **“TALDEA ETA  
ERREFERENTZIAKO PROFESIONALA”**.  
**ARGIA FUNDAZIOA**

## C ARDATZA: HARREMANEN GAINEKO IKUSPEGIA

### JARDUNBIDE EGOKIAREN DESKRIBAPENA:

Aldaketa osasun mentalaren arloan: «ahalduntzea», «bizi-kalitatea», «parte-hartzea» eta abar direla-eta, 2014an hobekuntza-arlo bat identifikatu dugu: zelan ulertzen ditugun erabiltzailea eta profesionala eta haien arteko harremana. Erabiltzailea mugatuta ikusten dugu, laguntza premia kronikoagatik, erakundera ondo egokituta, beste erabiltzaile batzuen mende eta bakartuta. Sintomak eta defizita arintzeko helburu nagusia duen profesionala ikusten dugu, erabiltzailearen gaineko erantzukizunez eta boterez betea, eta ez dago pozik.

Esparru horretan, “Suspertze” eredu hartu dugu gidatzat. “Suspertzeak” zentzuz eta gogoz osatutako bizitza eraikitze prozesua deskribatzen du, gaixo egotea barnean hartzen duena. Horrek esan nahi du kontrol sententzia berreskuratu behar dela, sintomei eta estigmari aurre egin behar zaiela eta besteekin batera nortasun berria eraiki behar dela. Horretarako, beharrezkotzat jotzen dugu gure zerbitzuak eraldatzea. Gure ustez, “erreferentziako profesionalak” bere gain har dezake gaixotasun mentala duen pertsonaren eta hura babesten duen baliabidearen arteko loturako zubia izateko funtzioa. Hala, pertsona hori “suspertzeko” prozesua erraztera bideratuko da. Bestalde, erabiltzaileen taldean, antzekoen taldean, gaixotasun mentala duen pertsonak nortasun berri a negoziatzea, profesionalak lagunduta, harro sentitzeko modukoa. Biak: erreferentziako taldea eta profesionala bizi-proiektua garatzen laguntzen duten lanabesak dira.

Gako horiekin, lan-eredu berria diseinatu behar dugu, “suspertze” prozesua “erraztuko” duena. Profesionalen eta erabiltzaileen arteko harremanak eraldatu nahi ditugu, abiapuntua duintasunaren aitortza duen eta indibidualtasunei erreparatzen dien lan kolektibo batekin, bestelako aukerekin eta albo-ondorio negatiborik gabe, ezagutza zabaltzen duena eta aurrerapena sustatzen duena, gardena eta parte-hartzearen bultzatzailea, aurrera egin ahala hazten ari dena.

Proiektuaren helburua jardun profesional berria deskribatzea da, erreferentziako profesionalarena, erabiltzaileari laguntza ematen dion baliabidean parte hartzen eta bere asmoak betetzen lagunduko diona.

Espazio bat sortu nahi dugu erabiltzaileak bere itxaropenak gara ditzan, eta, hortik, erreferentziako profesionalak babesa ematen dion baliabideari helaraziko dizkio. Lehenengo hipotesia hau da: “erreferentziako taldea” da formatu egokia; pertsona batzuek ez dutenez “taldea” onartzen, bigarren hipotesi bat planteatzen dugu: “erreferentziako banakako erlazioa” da egokia. Bi kasuetan, «erreferentzia» elkarrizketak pertsonarengan oinarritutako plangintzaren (POP) metodologia erabiltzen du. Hiru baliabideen arduradunek eta Argiaren zuzendaritzak (zuzendari medikoa, ezagutza eta berrikuntza kudeatzeko arduraduna) koordinatuta, hipotesi biak probatu genituen eguneko ospitaleko baliabideetan, lagundutako etxebizitzan eta Argiaren egoitzan.

Bi urtez probatu genuen lehenengo hipotesia: sei erabiltzaile eta bi bideratzaile inguruko talde bakoitza astean ordubetez biltzen da; bideratzaileek saioak prestatu, erregistratu eta ebaluatzen dituzte; baliabidearen arduradunak taldeon lana koordinatzen du taldeko gainerakoekin. Tarteko hiru ebaluazio egin ziren, eta amaierako ebaluazio bat, eta inplikaturako guztiek parte hartu zuten:



bideratzaileek, erabiltzaileek eta taldeetako gainerako profesionalak (psikiatra, psikologoa, gizarte-langilea, erizaina, hezitzailea). 60 erabiltzailek eta 30 profesionalak baino gehiagok parte hartu zuten, 13 erreferentzia-taldetan antolatuta.

Hirugarren urtean bigarren hipotesia probatu genuen. Lan-egitura erreferentziazko bideratzaile-profesionala eta erabiltzailea da. Bideratzaileek astean behin erabiltzailearekin izaten duten POP mantendu, erregistratu eta ebaluatzen dute. Tarteko ebaluazioa eta amaierako ebaluazioa egin ziren. 8 erabiltzailek eta 8 bideratzailek parte hartu zuten.

2018tik aurrera, erreferentziako harremana, dela taldean, dela banaka, funtsezko tresnatzat hartzen da bizi-proiektua garatzen laguntzeko, proiektu hori emandako laguntza soziosanitarioaren funtsezko emaitza dela ulertuta. Pandemiarekin eten egin ziren erreferentzia-taldeak, eta 2022tik aurrera ekin zitzairen berriro.

1. fasea: (urtebete) **“Taldea” hipotesia probatu** dugu, murriztuta, baliabide bakoitzean talde pilotu bat baino gehiagorekin. Hauexek deskribatu ditugu: taldearen bizitzaren lehen etapak, taldean parte hartzen duten erabiltzaileen ezaugarriak (Suspertzearen ikuspegitik ulertuta), lan-prozesua eta bideratzaileen funtzioa.

2. fasea: (urtebete). **Baliabide bakoitzean gutxienez zenbat “talde” dauden jakin nahi dugu.** Hauexek deskribatu ditugu: “erreferentziako taldea” nola ulertzen dugun, zein den bere dinamika eta emaitzak, zelan lan egiten eta hobetzen duen bideratzaileak. Taldean sortutako dinamikak aztertuta, hauxe ondorioztatu dugu: hain zuzen ere, erreferentziako aldea duintasuna sustatzen duen espazioa da, egokia erabiltzaileak bere itxaropenak gara ditzan, eta hortik baliabideari helarazten zaio, baliabide horrek erantzun eraginkorra eman diezaion.

3. fasea (urtebete): **Bigarren hipotesia probatu dugu.** Lan honen lehen helburua bideratzailearen eta erabiltzailearen artean konfiantzazko harremana ezartzea da, ondoren helburuak lortu ahal izateko. Denbora-tarte luzearekin lan egiten dugu. Honako hauek deskribatu ditugu: nola ulertzen dugun “erreferentziako harreman indibiduala”, zein den erreferentziazko harreman indibidualaren dinamika eta emaitzak, nola lan egiten duen erreferentziazko erlazio indibidualaren bideratzaileak eta nola hobetzen den. Harreman horretan sortutako dinamikak aztertuta, hauxe ondorioztatu dugu: hain zuzen ere, erreferentziako harreman indibiduala duintasuna sustatzen duen espazioa da, egokia erabiltzaileak bere itxaropenak gara ditzan, eta hortik baliabideari helarazten zaio, baliabide horrek erantzun eraginkorra eman diezaion.

4. fasea (bi urte): Tresna, erreferentziako harremana, dela taldean, dela banaka, hobetzeko fasean sartzen da. Azkenik, jardunbide egokirako irizpide batzuk landuko ditugu: Erreferentziako talde-harremanari ematen diogu lehentasuna; izan ere, gure ustez, “taldea” bera baliabide bat da osatzen duen pertsona bakoitzarentzat, erreferentziazko profesionalaren lan ona alde batera utzita; bigarrenik, erreferentziazko harremana hala ez dela adostu dugu, baldin eta ez badu betetzen hamabostean behin kalkulatu dugun gutxieneko maiztasuna (asterokoa izatea lehenesten dugu). Bestalde, uste dugu bideratzailearen garen aldetik ditugun gaitasunak funtsezkoak direla ereduak behar bezala funtziona dezan. Hala, hasierako prestakuntza eta etengabeko prestakuntza eskaintzen ditugu, eta erreferentziako profesionalen beste prestakuntza espezifiko bat zuzeneko arretako profesionalen prestakuntzan.

Prozesuak bost urteko lana ekarri du berekin, inbertsioak denbora eta erraztasuna dira, beste ukiezin batzuek gain:

- Aldaketa-prozesuaren bideratzailea.
- Zuzendaritzaren eta hiru baliabideen arduradunen laguntza eta parte-hartzea.
- Hezitzaile-bideratzaile taldearen parte-hartze handia.
- Talde teknikoak hiru baliabideekiko eta erabiltzaileekiko duen konfiantza



Zailtasun nagusia profesionalak eta baliabideen antolamenduak jarritako erresistentziek eragiten dute:

- Kasu batzuetan, profesionalak ulertu zuten lan formatu berri horrek arriskuan jartzen zituela (arau argirik ez izatea, rolak nahastea), gaitasun-eskakizunak planteatzen zizkiela (komunikazioa, taldeen kudeaketa, dinamikak), edo ez zuela behar bezala baloratzeko esperientziako urteetan metatutako ezagutza (egiteko moduak deskalifikatzea).
- Kasu batzuetan ikusi dugunez, baliabideek ez zuten “espazio-baliabide”rik lan formatu horri aurre egiteko (profesionalei denbora murriztea, erabiltzaileak birbideratzea, profesionalak gaitasun berrietan prestatzea), edo beharbada laneko girorako kaltegarriak izango ote ziren beldur ziren.

Proiektutik kanpo emandako denbora eta laguntza izan ziren konponbide nagusiak:

- Inplikaturako pertsonak (profesionalak eta erabiltzaileak) dira protagonistak. Aldaketa taldearen baliabideak indartzean oinarritzen da.
- Lan-metodoa eztabaida gardena eta parte-hartzailea da, baita aldean arteko aintzatespena ere (baliabideak, beharrak, beldurrak...).
- Etengabeko prestakuntza taldeko eta banakako bideratze-tekniketan.
- Profesionalen konpromisoa eta espiritu autokritikoa.

**BERRIKUNTZA.** Jardunbide egokia da egiaztatzea laguntza profesionalaren eta erabiltzailearen arteko harremana aurreiritzi mugatzaile batean oinarritzen zela: erabiltzaileen erabateko mendetasunean. Proiektuak aukerak sortu nahi ditu, eta horrek esan nahi du inplikaturak oinarritzeko balio-ekarpina egiten zaiela. Lortutako emaitzek lan-eredu berria definitzen dute, erabiltzaileari suspertze-prozesuan benetan lagun diezaiokiena. Izan ere, erreferentziako banakako taldeak/harremanak espazio bat eskaintzen du, non identitate positibo berri bat negoziatzen den. Horretarako, alde batera utzi ditu “eredu tradizionalak” ulertzeko betiko modua eta “horizontaltasuna, laguntzea, laguntasuna ematea” eta norberak kudeatutako hazkundea lortzera dago bideratuta. Profesionalok eta erabiltzaileok birdefinitu egin dugu gaixotasun mentala duen pertsonaren ideia (orain: historia bat duen pertsona, bere bizi-proiektua esperantzaz garatu nahi duena), profil profesionalak eta laguntza-harremana birdefinitu ditugu (lehen terapeuta, laguntzen duen bideratzailea, eta horretarako antolatzeke egitura eta prestakuntzarako euskarri egokiak behar dituena).

**TRANSFERIGARRITASUNA,** erreferentziako talde/harreman indibidualaren lanbide eta erakunde profila aldatzeko gakoak identifikatu ditugu. Hauek dira:

- Ukituriko eragile guztien garrantzia aitortzea: zuzendaritza, bere babes esplizitua eta erabiltzaileak. “Eztabaida irekia”.
- Proiektua planteamendu malgu eta sortzaile batetik diseinatzea, jardunbide egokiak talde mailan eraikitzea ahalbidetzen duena, eta etengabeko ebaluazioaren mende jartzen dena.
- Taldea hazteko espazio naturala den aldetik, erabiltzaileentzako baliabidea eta ikasteko espazioa da, eta, gainera, profesionalen eta erabiltzaileen arteko mendekotasun-harremanak sortzea zailtzen du.
- Bideratzaileen etengabeko prestakuntza, esperientziak partekatzeko sistematika eta jarduna autoebaluatzea.



## EMAITZAK ETA ERAGINA:

Taldeko/banakako harremanetako bideratzaileek landa-laneko egunkari bat betetzen dute, eta jarraipena hilerokoa da. Harreman horren jarraipena egiteko adierazleak egiten ditugu. Hauek dira adierazleak: erreferentziako harremana duten erabiltzaileen ehunekoa eta erreferentziako harreman horretan kontaktuaren maiztasuna. Baliabide bakoitzean egoera desberdinak sortzen dira, ezaugarrien arabera (egoitzan 24 orduz bizitzea, kasu batzuetan etxebizitza lagunduan bizikidetzazaila, mugikortasun handiagoa ospitalean), eta kasu bakoitzean eredia egokitzen da.

Erabiltzaileak	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Ospitaleko erreferentziako pertsona duten erabiltzaileen %-a	% 9,47	% 14,74	% 91,75	% 83,33	% 87,41	% 87	% 72,49	% 84,00
Etxebizitzako erreferentziako pertsona duten erabiltzaileen %-a	% 4	% 11	% 33,06	% 33,61	% 75,98	% 84,44	% 98,88	% 99,73
Egoitzako erreferentziako pertsona duten erabiltzaileen %-a	% 34,48	% 62,07	% 72,41	% 96,55	% 98,85	% 97,70	% 98,85	% 98,50
Erabiltzailea-prof. kontaktuen arteko egun kopurua Ospitaleko erref.			8,21	8,28	8,75		8,6	9,58
Erabiltzailea-prof. kontaktuen arteko egun kopurua Etxebizitzako erref.			7,8	8,36	11,09	10,70	9,92	9,96
Erabiltzailea-prof. kontaktuen arteko egun kopurua Egoitzako erref.			12,52	15,71	11,62	9,42	14,63	11,43
Ospitaleko bizi-proiektua garatzeko laguntzarekiko gogobetetasuna	7,61	7,54	7,93	7,99	7,98		8,13	7,28
Etxebizitzako bizi-proiektua garatzeko laguntzarekiko gogobetetasuna		7,15	7,59	7,19	7,49		7,39	7,24
Egoitzako bizi-proiektua garatzeko laguntzarekiko gogobetetasuna		7,17	7,21	8,07	7,37		7,17	6,86

Datuak onak dira. Taldeko edo banakako erreferentziako harremana duten erabiltzaileen bolumena oso handia da, eta ia ez du izan konfinamenduaren eragina. Erreferentziako topaketen arteko denboratarteak baliabideen arteko egoera aniztasuna eta konfinamenduaren eragina erakusten du, eta 9-11 egunera hurbiltzen da jarraibide orokorra den aldetik. Gogobetetzea aldatu egiten da epailearen itzaropenen arabera, eta gorabeherak hurbil mantentzen dira, 7 puntutik gora.

“Erreferentziako talde/harreman indibidualaren” erabiltzaileen artean, honako hauek behatu ditugu: bakoitzaren duintasuna aitortzea, konfiantza, elkarrekiko konpromisoa; inplikaturaren egotearen sententzia; lorpen pertsonalak; erreferentziako bideratzaileak/profesionalak baliabideari helarazten dizkion asmoak garatzea; hala ere, erreferentziako harreman indibidualaren kasuan, lorpenak sortzeko azkartasuna askoz ere motelagoa da “taldean” baino.

Gainera, erreferentziako profesionalaren funtzioak eta gaitasunak deskribatu ditugu, tratu onarekiko konpromiso profesionalaren eredu batetik, erabiltzen dituen teknikak, garapen profesionalerako prozesua. Halaber, taldeko edo banakako erreferentzia-harremanaren etapak deskribatu ditugu, baita erabiltzaileari laguntza ematen dioten baliabidearen beste eremu batzuekin duten harremana ere.