

Pertsonalizazioa 2030

Gipuzkoako Gizarte zerbitzuak
pertsonalizatzeko adierazleen gida



Pertsonalizazioa 2030

Gipuzkoako Gizarte zerbitzuak pertsonalizatzeko adierazleen gida



EDUKIA

Eskertzak	5
Deskargua	5
Etorkizuna Eraikiz Think Tank-a	6
Aitzinsolasa	7
Sarrera	
Pertsonalizazioari eta neurketa-adierazleei buruz	8
I. Kapitula	
Pertsonalizazioari buruzko ikuspegia eta adierazleak batera diseinatzeko prozesua	
1.1. Proiektuaren Helburuak	13
1.2. Proiektuaren Metodologia	13
1.3. Xede-Populazioa	14
1.4. Gizarte Zerbitzuak Pertsonalizatzeko Gida: Ikuspegia eta dimentsioak	15
1.5. Gizarte Zerbitzuen Pertsonalizatzeko Gida: Adierazleak eta tresnak	17
II. Kapitula	
Pertsonalizazio-adierazleen sistemaren pilotajea	29
2.1. Pilotajearen Helburuak	29
2.2. Pilotajearen Metodologia	29
III. Kapitula	
Gizarte Zerbitzuetako Arretaren Pertsonalizazio-Adierazleak	37
3.1. Adierazleen hasierako sistemaren azterketa zehatza, pilotajearen ondoren	37
3.2. Adierazleen sistema berrikusiaren gakoak	73
IV. Kapitula	
Ondorioak eta ikaskuntzak	77

ESKERTZAK

"Ebaluazioa 2030: Ebaluazioa Gipuzkoako gizarte-politikan. Printzipio gidariak eta gomendioak", dokumentua, erakunde eta pertsona hauen lankidetzari eta konpromisoari esker egin da.

Markel Olano

Diputatu Nagusia
Gipuzkoako Foru Aldundia

Maite Peña

Gizarte Politiketako Departamentuko foru diputatua
Gipuzkoako Foru Aldundia

Belen Larrion

Gizarte Politiketako Departamentuko Haurren Babeseko eta Gizarte Inklusioko zuzendaria
Gipuzkoako Foru Aldundia

Javier Castro-Spila

Eztabaida taldearen koordinazioa:
Ongizate estatuaren etorkizunak
Etorkizuna Eraikiz Think Tank-a

Jaime García y Ainara Canto

EDE Fundazioa

Eztabaida taldeko parte-hartzaileak: Ongizate Estatuaren Etorkizunak (Etorkizuna Eraikiz Think Tank-a).

Agote, Garikoitz
Alfonso, Carlos
Amunarriz, Gerardo
Arrieta, Félix
Arzelus, Ander
Aulestia, Koldo
Basagoitia, Elena
Benedicto, Zorione
Castro-Spila, Javier

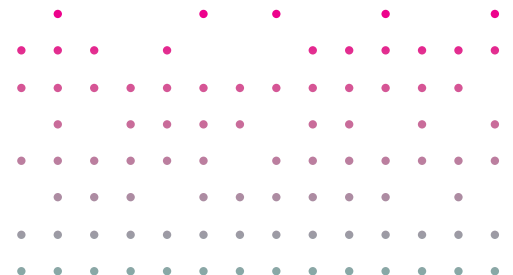
Etxeberria, Bakarne
Etxeberria, Igone
Florez, Julian
Gago, Josu
González de Heredia, Arantxa
Jiménez Zabaleta, Amaia
Heredia, Toni
Kortabitarte, Iñigo
Larrion, Belen

Leturia, Patxi
Malkorra, Mikel
Martínez-Sans, Adriana
Moriones, Xanti
Muñoz, María
Rodrigo, Txaro
Rodríguez-Anabitarte, Aitor
San Román, Aitziber
San Sebastián, Rakel

Sancho, Javi
Uson, Iker
Zalakain, Joseba
Zapiain, Ander
Zulaika, Andoni
Zurutuza, Sebastián

Deskargua

Dokumentu honek 2022-2023 aldian Eztabaida Taldeak egindako lanaren ondorioak eskaintzen ditu: Ongizate Estatuaren Etorkizunak, Etorkizuna Eraikiz Think Tank-a. Gizarte-politikan ebaluazioa bultzatzeko dokumentu honetan ematen diren gomendioek ez dute nahitaez adierazten Gipuzkoako Foru Aldundiaren eta Think Tank-a osatzen duten pertsonen ikuspegia eta jarrera.



ETORKIZUNA ERAIKIZ THINK TANK

Eztabaida taldea: Ongizate Estatuaren etorkizunak

Etorkizuna Eraikiz Think Tank-a Gipuzkoako Foru Aldundiak Gipuzkoako Lurralde Historikoaren etorkizunari heltzeko bultzatzen duen Eztabaida eta esperimendazio espazio bat da. Ikerketa-ekintza metodologian oinarritzen da, eta hainbat lurralde eragilek osatzen dute, gaur egungo erronkei buruz hausnartzeko eta etorkizunerako politika publikoko gomendioak emateko. Think Tank-a lau eztabaida taldetan antolatuta dago, ardatz tematikoen arabera:

- a] Etorkizuneko ekonomia eta enplegua.
- b] Klima-aldaketa eta ekonomia berdea.
- c] Ongizate estatuaren etorkizuna.
- d] Kultura politiko berria.

Eztabaida taldea: Ongizate Estatuaren Etorkizunak
Gipuzkoako hirugarren sektoreko erakundeek, enpresek, unibertsitateek eta administrazio publikoek osatzen dute. Haren helburu nagusia da aztertzea Gipuzkoako Lurralde Historikoko gizarte politikari eta gizarte zerbitzuei erronka sozialek planteatzen dizkieten etorkizuneko baldintzak (indarguneak eta ahulguneak) eta alternatibak (prospektiba eta aurrea hartzea). Think Tank-aren eginkizun nagusia da arazo sozialen ikuspegi integral bat sustatzea eta gomendioak ematea gizarte politikari Gipuzkoako gizarteari eskaintzen dizkieten arreta, zaintza eta laguntza ereduaren trantsiziorako.

Lehen zikloa (2020-2021): Trantsizioko Gizarte Politikak sortzea eta diseinatzea

Lehen zikloaren helburuak: Lehen zikloa hauetan oinarritzen da: COVID-19aren egoerari buruzko balantzea egitean; Gipuzkoan bazterketa sozialeko egoeran, hauskortasun egoeran eta mendekotasun egoeran dauden pertsonen arretaren, zaintzaren eta laguntzaren etorkizunari buruzko eztabaidan; eraldaketa eta berrikuntzaren palankak esploratzean; eta arreta, zaintza eta laguntza ereduaren trantsizioa sustatzeko gizarte politikako gomendioak ematean.

Produktuak:

- a] Liburu Zuria (2021): Gipuzkoa 2030: Arretaren eta zaintzen etorkizuna Gizarte Politiketan.
- b] Gizarte Zerbitzuak Pertsonalizatzeko Gida (2021).

Bigarren zikloa (2022-2023): Trantsizioko Gizarte Politikak ebaluazioa

Bigarren zikloaren helburuak: Think Tank-en bigarren zikloa trantsizioko gizarte politikak ebaluazioan oinarritu da. Hala, think tank-aren jarduerak hiru ekintza nagusitan oinarrituta garatu dira:

- a] Trantsizioen monitorea diseinatzea, baliozkotzea eta aplikatzea, Liburu Zuriaren (2021) gomendioen jarraipena egiteko.
- b] Benetako erabiltzaileekin gizarte zerbitzuak pertsonalizatzeko adierazle-sistema bat diseinatzea eta testatzea.
- c] Gizarte politiketan agenda/ebaluazio agentzia bat sustatzeko oinarriak proposatzea.
- d] Gobernantza onaren kode bat diseinatzea, Think Tank-aren eta Gizarte Politiketako Departamentuaren arteko harremanak ezartzen dituenak.

Produktuak:

- a] Liburu Zuria (2023): Trantsizioko Gizarte Politikak monitorizazioa.
- b] Gizarte Zerbitzuak Pertsonalizatzeko Adierazleen Gida.
- c] Gobernantza Onaren Kodea.
- d] 2030eko ebaluazioa: Gipuzkoako gizarte politiketan ebaluazio sistemikoa egiteko oinarriak.

AITZINSOLASA

Pertsonalizazioarekiko konpromisoa

Dokumentu hau Etorbizuna Eraikiz Think Tank-eko “Ongizate estatuaren etorkizunak” eztabaida taldeak bi lan-fasetan egindako lanaren emaitza da.

Lehen fasean (2020-2021), eztabaida taldeak Gizarte Zerbitzuak Pertsonalizatzeko Gida diseinatu zuen. Gida horretan, gizarte zerbitzuen pertsonalizazioari, printzipio gidariei, tresnei eta gaiari buruzko esperientzia garrantzitsuei buruzko gogoeta eskaintzen da. Lan horren emaitza honela argitaratu da: «*Gizarte Zerbitzuak Pertsonalizatzeko Gida*» (2021).

Bigarren fasean (2022-2023), eztabaida taldeak partaidetza metodologia bat jarri zuen abian, gizarte zerbitzuen pertsonalizazio adierazleak diseinatu eta testatzeko. Erabiltzaileekin/familiekin, profesionalekin, teknikariek eta adituekin diseinatu eta baliozkotutako adierazleek bide bat eskaintzen dute Pertsonalizazio Gida operatibo egiteko eta gizarte zerbitzuen pertsonalizazioaren garapen maila neurtu eta monitorizatzeko. Lan horren emaitza honela argitaratu da: «*Pertsonalizazioa 2030: Gipuzkoako gizarte zerbitzuen pertsonalizazio adierazleak*» (2023).

Gizarte zerbitzuak pertsonalizatzea Trantsizioko Gizarte Politiken ardatz nagusietako bat da. Berrikuntza estrategia bat da, gizarte zerbitzuak sakonki eta pixkanaka eraldatzeko jarduerak bultzatzen dituena, zerbitzuetan oinarritutako arreta-eredu batetik pertsonengan oinarritutako arreta-eredu batera igaroz.

Gizarte zerbitzuak **PERTSONALIZATZEAK** esan nahi du pertsonak arretaren eta zainketen erdigunean jartzea, berrikuntza instituzionala bultzatuz gizarte zerbitzuak pertsonen premietara eta lehentasunetara egokitzeko. Horrek berekin dakar arau esparru berriak, kudeaketa tresna berriak (digitalak barne) eta arretaren kultura berri bat sustatzea, enpatian eta arreta eta zaintza behar duten pertsonen entzute aktiboan oinarritutakoa.

Gizarte zerbitzuak **PERTSONALIZATZEAK** esan nahi du arreta eta zainketak pertsonen bizi-zikloaren continuum gisa ulertzea. Hala, osasun, gizarte eta komunitate arloko zerbitzuen koordinazioan oinarritutako estrategiak bultzatuko dira, bizitza-historietan eta historia soziosanitarioan oinarritutako tresnak (euskarri digitalak barne) sustatuko dira, eta arreta, zaintza eta laguntza behar duten pertsonen profil desberdinetara egokitzen diren arreta- eta zainketa-ibilbideak diseinatuko dira.

Gizarte zerbitzuak **PERTSONALIZATZEAK** esan nahi du pertsonak parte hartu behar dutela nolako arreta eta zainketa jaso nahi duten erabakitze orduan, haien beharrak eta lehentasunak kontuan hartuta, eta honako hauek bultzatuz: berrikuntza soziala, pertsonen eta haien gizarte-ingurunearen parte-hartzea errazten duen tresna gisa; zainketa-komunitateen sorrera eta nor bere burua zaintzeko eta zaintza komunitariorako gaitasunen garapena.

Gizarte zerbitzuak **PERTSONALIZATZEAK** esan nahi du gizarte zerbitzuen pertsonalizazio maila ezartzea ahalbidetzen duten ebaluazio- eta monitorizazio-ereduak bultzatzea, arreta, zaintza eta laguntza behar duten pertsonen bizi-kalitatea hobetzeko kalitate-, iraunkortasun- eta inpaktu-irizpideak ezarritik.

Gizarte zerbitzuak **PERTSONALIZATZEAK** aldaketa sakona dakar pertsonak bizitzan zehar jasotzen duten arreta-, zaintza- eta laguntza-ereduan, pertsona horien gizarteratzea eta nor bere burua zaintzeko ahaldundutzea erraztuz, gizarte zerbitzuak egokitzuz arreta, zaintza eta laguntza eraginkorrak, pertsonalizatuak eta jasangarriak emateko.

Maite Peña

Gizarte Politiketako Departamentuko
diputatua – Gipuzkoako Foru Aldundia

SARRERA

Pertsonalizazioari eta neurketa-adierazleei buruz

Dokumentu honen helburuak

Dokumentu honen helburua da Gipuzkoako Foru Aldundiko gizarte zerbitzuetako arretaren pertsonalizazioa neurtzeko adierazleak diseinatzeko oinarriak eskaintzea. Dokumentu honetan aurkezten diren pertsonalizazio-adierazleak Ongizate Sistemaren Etorkizunari buruzko eztabaida taldeak (Etorkizuna Eraikiz Think Tank) egindako *Gizarte Zerbitzuak Pertsonalizatzeko Gidarekin* (2021) bat etorri diseinatu dira.

Arreta eta zaintza pertsonalizatzea

Gizarte zerbitzuen arreta, zaintza eta laguntza pertsonalizatzea Gipuzkoako Gizarte Politiketako Departamentuak sustatutako estrategia bat da, zainketen lurralde bat garatzeko. Estrategia honek zenbait jarduketa sustatzen ditu, zerbitzuetan oinarritutako arreta eredu batetik pertsonengan oinarritutako arreta eredu baterako trantsizioa bultzatzen dutenak.

Gizarte zerbitzuak pertsonalizatzeak berekin dakar aitortzea arreta, zainketak eta laguntza jasotzen eta eskaintzen dituzten pertsonak badituztela baliabideak, euskarriak eta tresnak errazten dutenak premiak identifikatzea, lehenetsunak ezartzea eta arreta, zainketak eta laguntza nola, noiz eta non jasotzeari buruzko erabakiak hartzea.

Pertsonalizazio-adierazleen diseinua

Gizarte zerbitzuak pertsonalizatzeko adierazleen diseinua eta garapena tresna multzo baten zati da, eta tresna horiek errazten dute gizarte zerbitzuetan pertsonalizazio estrategiak lortutako aurrerapenak sistematizatzea eta ezagutaraztea.

Gizarte zerbitzuak pertsonalizatzeko adierazleen diseinuak eta baliozkotzeak hiru helburu nagusi ditu:

- **1. helburua.** Metodologia parte-hartzaile bat abian jartzea, pertsonalizazio-adierazleen sistema eta tresnak testatzeko.
- **2. helburua.** Pertsonalizazio-adierazleen erabilgarritasuna baliozkotzea, erabakiak hartzea bideratutako informazio garrantzitsua emateko gaitasunean.

- **3. helburua.** Adierazleen kalitatea (esklusibotasuna eta zehaztasuna) eta ulertzeko erraztasuna balioestea arretari, zaintzei eta laguntzei lotutako hainbat publikorentzat.

El proceso de diseño y validación se ha implementado siguiendo una metodología participativa basada en cuatro fases.

- **1. fasea. Eraginkor bihurtzea.** Lehen fasean, pertsonalizazio-adierazleak kontzeptualki definitzen dira, eta pertsonalizazio-adierazleen lehen set bat egiten da.
- **2. fasea. Kontrastatzea.** Bigarren fasean, adierazleen lehen zirriborroa baliozkotzen da, erabiltzaileekin/familiekin eta esku hartzearen profesionalekin.
- **3. fasea. Testatzea.** Hirugarren fasean pilotu bat ezartzen da, gizarte zerbitzuen arduradunekin eta adituekin balioetsitako pertsonalizazio-adierazleen kalitatea probatu ahal izateko.
- **4. fasea. Transferitzea.** Laugarren fasean, gizarte zerbitzuetarako pertsonalizazio-adierazleak diseinatu eta baliozkotzeko prozesuaren emaitzak jakin arazi eta transferitzen dira.

Dokumentu honen xede den publikoa

Dokumentu honen xedea da gizarte zerbitzuen pertsonalizazio-adierazleen ulermena zabaltzea eta erraztea. Dokumentu honen xede publikoaren artean, honako hauek aipa daitezke:

- Beren bizi-kalitatea hobetzeko arreta, zainketak eta laguntza behar duten erabiltzaileak eta haien laguntza-inguruneak (senideak eta hurbilekoak). Horien artean, honako hauek nabarmentzen dira: haurtzaroen eta nerabezaroen ardatzen diren gizarte baliabideekin lotura duten pertsonak, bazterketa sozialeko egoeran daudenak, indarkeria matxistaren biktima diren emakumeak, eta pertsona ahulak eta mendekotasun maila desberdinak dituztenak (mendekotasun fisikoa,

intelektuala edo soziala dutenak, hala nola nahi gabeko bakardade egoeran daudenak).

- Politiken arduradunak, gizarte politikei dagokien erakunde-sareko gizarte zerbitzuetako erabakitzaileak, kudeatzaileak eta/edo teknikariak izan.
- Hainbat motatako zentroetan (egoitzakoak, egunekoak, harrerakoak, etab.), zerbitzu publiko soziosanitarioetan eta hainbat motatako eta helburutako erakundeetan (hirugarren sektorea, enpresak, elkarteak, kooperatibak, etab.) lan egiten duten profesionalak eta kudeatzaileak, beren jarduera beharra duten pertsonei arreta, zaintza eta laguntza eskainiz garatzen dutenak.
- Pertsona ahulei eta mendekoei arreta, zaintza eta laguntza emateko ereduak aldatzeko politikak, programak eta jarduerak sortzen dituztenak eta interesa duten ikertzaileak.

Dokumentuaren egitura

Dokumentua lau kapitulu nagusitan antolatuta dago. 1. kapituluak, pertsonalizazioari eta adierazleak sortzeko prozesuari buruzko ikuspegi bat eskaintzen da, eta, bertan, helburuak eta metodologia orokorrak aurkezten dira, batera diseinatzeko. 2. kapituluak, pertsonalizazio-adierazleen sistemaren pilotaje prozesua deskribatzen da. Kapitulu honetan, adierazleak elkarrekin diseinatzeko prozesuak eta faseak deskribatzen dira. 3. kapituluak, gizarte zerbitzuen pertsonalizazio-adierazleak deskribatzen dira. Kapitulu honetan pilotajearen emaitzen azterketa zehatza aurkezten da. 4. kapituluak, pertsonalizazio-adierazleen pilotaje prozesutik ateratako ondorioak eta ikaskuntzak eskaintzen dira. .



I. KAPITULUA

Pertsonalizazioari
buruzko ikuspegia
eta adierazleak
batera diseinatzeko
prozesua



I. KAPITULUA

Pertsonalizazioari buruzko ikuspegia eta adierazleak batera diseinatzeko prozesua

1.1. Proiektuaren Helburuak

Helburu orokorra

Adierazle estrategikoak definitzea, adostea eta baliozkotzea, Gizarte Politiketako Departamentuko (Gipuzkoako Foru Aldundia) gizarte-zerbitzuek eskaintzen dituzten arreta, zaintza eta laguntzen pertsonalizazio-maila zenbatesteko.

Helburu espezifikokoak

- **H.E.1** Gizarte-zerbitzuek eskaintzen duten arretan, zaintzetan eta laguntzetan pertsonalizazio-mailak ezartzea ahalbidetzen duten adierazleak identifikatzea.
- **H.E.2** Gizarte-zerbitzuetan arretaren, zainketen eta laguntzen pertsonalizazio-mailak ondoen kalkulatzeko dituzten adierazle estrategikoak hautatzea ahalbidetuko duten irizpideak ezartzea.

- **H.E.3** Adierazle estrategikoak probatzeko eta baliozkotzeko metodologia bat diseinatzea eta aplikatzea, erabiltzaileak baliozkotze-prozesuan sartuz.

1.2. Proiektuaren Metodologia

Txosten honek jasotzen du Gipuzkoako Foru Aldundiaren **gizarte zerbitzuen arretako pertsonalizazioa neurtzeko adierazleen diseinua**, aurretik Ongizate Estatuaren Etorrizunari buruzko Etabaida Taldeen lanaren esparruan identifikatutako gako teorikoei jarraituz.

Lan plana 4 fasetan garatu da (2022-2023):



Lehena datza abiapuntuko eraikuntza teoriko eta kontzeptuala adierazletan **hezurmamitzea**, eta bertan funtsezkoa da adituen (gizarte-zerbitzuetako hornidurari lotutako erakundeak) lana.

Bigarrena adierazleen lehen zirriborroa interes talde nagusiekin **kontrastatzean** datza: erabiltzaileak/familiak eta esku hartzeetako profesionalak. Xedea da bermatzea zirriborroak barruan hartzen dituela interes talde horientzako alderdi garrantzitsua, eta nahikoa ulergarriak, argiak eta abar.

Hirugarrena adierazleak **testatzea** dakar, datuak aplikatuz, piloturako hautatutako zerbitzuetan. Asmoa da adierazleak egokitzea, zerbitzuetako arduradunekin eta adituekin solasean.

Laugarren fasean emaitzak zabalduko dira, adierazleak Gizarte Politiketako departamentuaren aginte-mahaietan txertatzeko, gizarte-zerbitzuak ebaluatu eta pertsonalizatorantz bideratzeko.

1.3. Xede-populazioa

Adituak. Adituen esparruan, 7 lan saio egin dira (5 aurrez aurrekoak eta 2 online), 10 entitate/erakunderekin: Elkartu; Zabalduz; Hirube, Hurkoa fundazioa, Goyeneche fundazioa; Gureak; Matia fundazioa; Emaus; Deustuko Unibertsitatea, GFA Gizarte Politiketako Departamentua.

Gizarte zerbitzuetako arduradunak. Zerbitzuetako arduradunekin 2 online tailer egin dira, eta, guztira, gutxi gorabehera, 20 partaide egon dira bertan. Gainera, 2 galdetegi eta erregistro fitxa modalitate aplikatu dira.

Erabiltzaileak, familiak (laguntzako lehen mailako sarea) eta erreferentziazko profesionalak. Erabiltzaileak, familiak (laguntzako lehen mailako sarea) eta erreferentziazko profesionalak partaide izan dira pilotu batean, 3 galdetegi eta erregistro fitxa eredu aplikatuta. Guztira, 7 erakunde eta zerbitzuz hartu dute parte: Zabalduz (inklusiorako laguntzako pisuak) eta GAZTEON-Helduarorako trantsizioan laguntzako



programa; Hirube (TREBATU programa); Hurkoa fundazioa (Tutoretzako eta laguntza zerbitzurako zerbitzua eta Hauskor); Goyeneche (eguneko arreta 4 lekutan); Gureak (zerbitzu okupazionala); Matia fundazioa (Argixao egoitzako arreta zentroa); Emaus (Munto egoitza eta eguneko zentroa, inklusiorako laguntzako pisuak-Zeharkale eta Bidasoa eguneko zentroa).

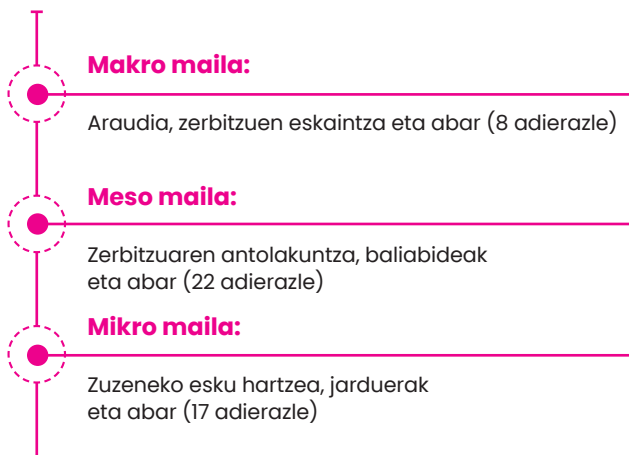
1.4 Gizarte Zerbitzuak pertsonalizatzeko gida: ikuspegia eta dimentsioak

Aipatu den moduan, Ongizate Estatuaren Etorkizunari buruzko Etabaida Taldeak (Etorkizuna Eraikiz Think Tank) esparru dokumentu bat egin zuen, "Gizarte zerbitzuak pertsonalizatzeko gida" izena zuena; bertan, elementu kontzeptual gakoak jaso ziren Gipuzkoan gizarte zerbitzuak pertsonalizatzeko prozesu bat garatzeko. Gida hori izan da abiapuntua gizarte zerbitzuen pertsonalizazioaren adierazle multzoa sortzeko, gako horiek hezuramitu ahal izateko.

PERTSONALIZAZIOA, egiteko eta jarduteko moduak dira, pertsonak erdigunean jartzen dituztenak (pertsonak lehenik eta behin) eta arreta eta zaintza jasotzeko moduari buruz dituzten indarguneak eta lehentasunak aitortzen dituztenak. Kontua da eskaintzen den laguntza pertsona horietako bakoitzaren egoera partikularra egokitzea, eta, era berean, pertsonak laguntza-aukera desberdinen artean aukeratu ahal izatea. Informazioa erabiltzaile/familia, profesional eta teknikari guztiei iristen zaiela bermatu nahi da, eta jasotako arretaren eta zaintzaren garapenean aktiboki parte hartzeko formulak ezarri nahi dira. Pertsonalizazioa adimen emozionalean eta sortzailean oinarritzen da, eta arreta berezia jartzen du esku-hartze goiztiarrean, errehabilitazioan eta prebentzioan. Pertsonalizazioak erabiltzaileen

testuingurua eta harremanak barne hartzen ditu, hau da, eragina du zaintzaileentzako laguntzaren garapenean eta pertsona guztiek baliabide komunitarioetarako sarbidea izatea bermatzen duen prozesuan. Azkenik, erabiltzaileek eta senideek arretari eta zaintzari lotutako datu pertsonalak kontrolatzen dituztela bermatu nahi da.

Gizarte Zerbitzuak pertsonalizatzeko gidak **11 printzipio** jasotzen ditu



11 printzipio horiez gain, Gidak 9 antolamendu-dimentsio, 7 bizi-dimentsio eta 10 antolaketa eta bizi-dimentsio ezartzen ditu.

Honako hauek dira antolakuntzako dimentsioak:

- Zerbitzuen katalogoa eta baliabideetara heltzeko moduak zehaztea: hautu librearen garrantzia (7 adierazle)
- Profesionalen zeregina (7 adierazle)
- Entitate zerbitzu-emaileen antolakuntzako dinamikak (5 adierazle)
- Zentroetako diseinu fisikoa, arkitekturakoa eta ingurumenekoa eta desinstituzionalizatzearen garrantzia (4 adierazle)
- Zentroetako eta zerbitzuetako bizitzaren araudia (3 adierazle)
- Plangintza, banakako esku hartzea eta eguneroko jarduerak (10 adierazle).
- Erabiltzaileen partaidetza erabaki kolektiboak hartzean (5 adierazle)
- Baliabide komunitarioak eta inklusioa komunitatean (4 adierazle)
- Komunikazio erremintak, informaziorako sarbidea eta antolakundeen gardentasuna (2 adierazle)

Honako hauek dira **bizitzako dimentsioak**:

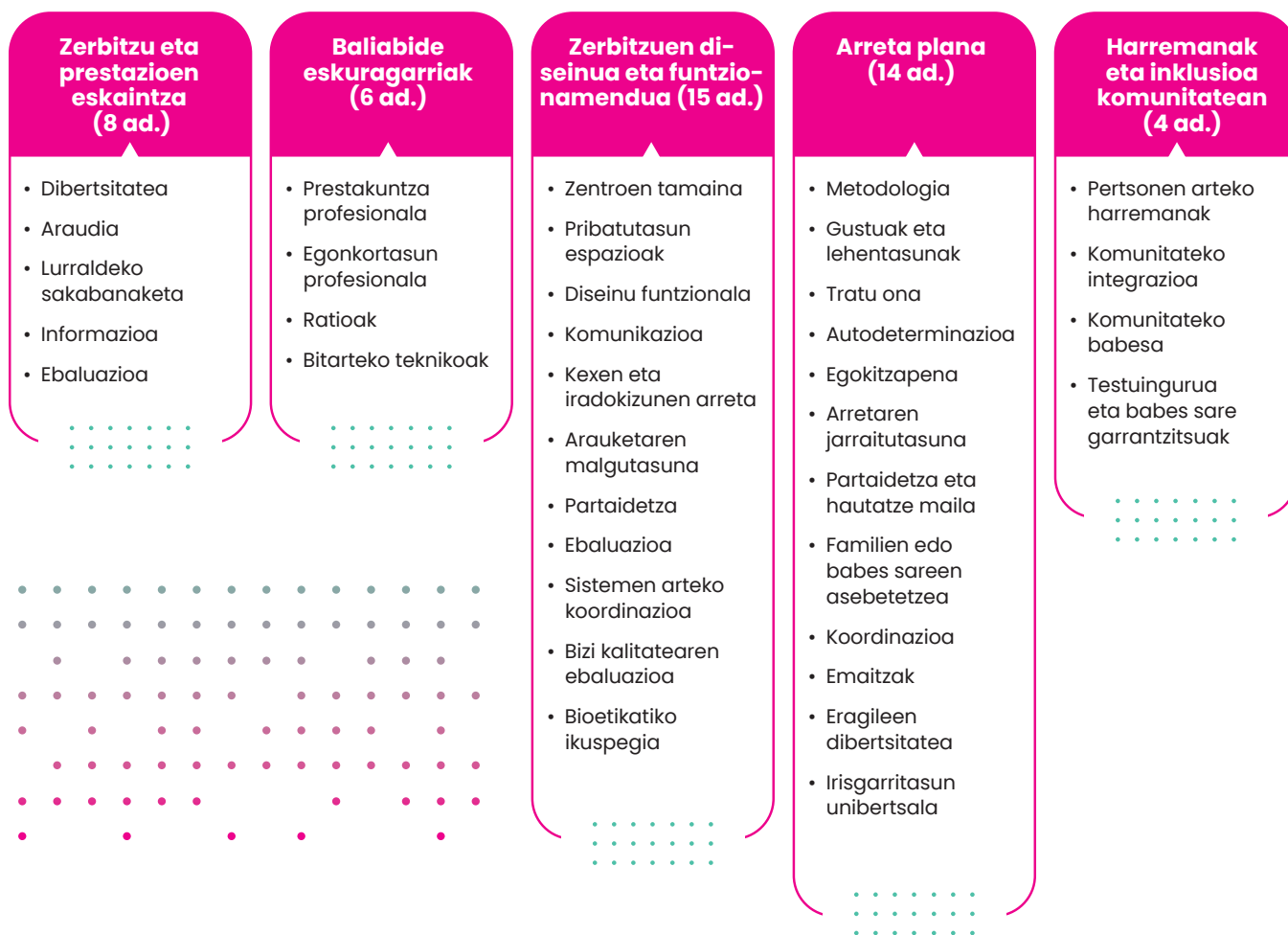
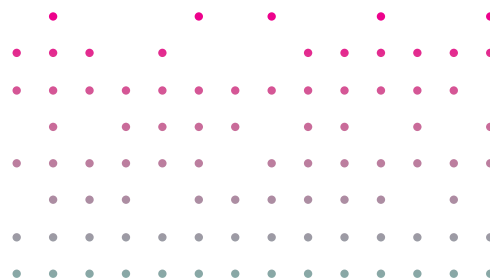
- Bizi ibilbidea edo biografia (7 adierazle)
- Norbere espazioa eta espazio pribatua (3 adierazle)
- Testuingurua eta laguntzako sare garrantzitsua (10 adierazle)
- Lehentasunak, desioak, helburuak eta bizi ohiturak: bizi proiektua (13 adierazle)
- Kultura, balioak eta sinesmenak (5 adierazle)
- Baliabide pertsonalak, gaitasunak eta indartu beharreko alderdiak (6 adierazleak)
- Asebetetze pertsonala (3 adierazle)

Honako hauek dira **bizitzaren antolakuntzako dimentsioak**:

- Bakoitzak sartu nahi duen **zentro, zerbitzu edo programa mota** eta zerbitzu horiek emango dituen entitatea edo pertsona **hautatzeko aukera** (Zerbitzua hautatzea) (3 adierazle).
- Bakoitza biziko den **lekua** –edo gutxienez leku mota– **hautatzeko aukera** (Lekua hautatzea) (6 adierazle).
- Bakoitzak arreta programaren esparruan egingo dituen **jarduerak hautatzeko** eta esku hartzeko prozesuan helburuak definitzeko aukera (Jarduerak eta helburuak hautatzea)(6 adierazle).
- Esku hartzearen **helburuak eta edukiak artatutako pertsonaren interes eta balio errealelara egokitzeko** aukera (Interesei eta balioei egokitutako helburuak) (5 adierazle).
- Araututa dauden **eguneroko bizitzaren alderdien inguruan hautuak egiteko** aukera, bereziki egoitza zerbitzuetan: ordutegiak, egoteko lekuak, konpainiak, janzteko moduak, otorduak eta abar (Eguneroko alderdiak hautatzea) (7 adierazle).
- **Erreferentziazko hurbileko profesional egonkorrek** edukitzeko aukera, eta gizarte zerbitzuetako, osasuneko, lagun egiteko edo gizarte eta hezkuntza arloko esku hartzeetako prestazioa eskaintzeko gaitasuna duten profesional zuzkidura nahikoa izatekoa (Erreferentziazko profesional hurbilak eta egonkorrek) (8 adierazle)
- Bakoitzarentzat egiten den banakako arreta planean parte hartzeko aukera, eta planaren inguruan duten iritzia erabakigarritzat jotzekoa (Arreta planean parte hartzea) (1 adierazle)
- Bakoitzak izan nahi dituen **harreman pertsonalak hautatzeko aukera**, besteen neurri berean (Harreman pertsonalak hautatzea) (4 adierazle).
- Jarduera arruntetan, ez bereizietan eta komunitate izaera dutenetan parte hartzeko aukera, besteen neurri berean (Komunitatean parte hartzea)(4 adierazle).
- Zaindutakoaren **lehen mailako babes sarean** aldi berean zainketa eta babes emateko prozesu guztian hari behar bezala lan egitea eta laguntzea (Lagundutako lehen mailako babes sarea) (4 adierazle)

1.5. Gizarte zerbitzuak pertsonalizatzeko gida: adierazleak eta tresnak

Lehen abiapuntua behin-behineko sistema bat izan da, **5 dimentsio eta 47 adierazlekoa** (foku jakinetan oinarrituta):



Adierazle bakoitza **dimentsio** batekin, **foku** batekin, **informatzaile** batekin, **maila** batekin, **printzipio** batekin eta **bizitzaren antolakuntzako dimentsio** batekin lotuta dago, honako taula honetan ikus daitekeenez:

ADIERAZLEA	DIMENTSIOA	FOKUA	INFORMATZAILEA	MAILA	PRINTZPIOA	BIZITZAREN ANTOLAKUNTZAKO DIMENTSIOA
1- Haien egoerari erantzuteko esku hartzearen ibilbidean eskaini zaizkien zerbitzuen, programen eta/edo prestazioen aukeren sortari balioespen positiboa ematen dioten erabiltzaileen ehunekoa.	Zerbitzu eta prestazioen eskaintza	Dibertsitatea	Erabiltzaileak	Makro	Autodeterminazioa, aukeratzea eta kontrola	Zerbitzua hautatzea
2- Esku hartzeko beste aukerarik ez duten zerbitzuen eta/edo prestazioen kopurua	Zerbitzu eta prestazioen eskaintza	Dibertsitatea	GFaren zerbitzaburutzak	Makro	Autodeterminazioa, aukeratzea eta kontrola	Zerbitzua hautatzea
3- Hainbat aukeraren artean joan nahi duten zerbitzua edo zentroa hautatu ahal izana duten erabiltzaileen ehunekoa.	Zerbitzu eta prestazioen eskaintza	Dibertsitatea	Erabiltzaileak	Makro	Autodeterminazioa, aukeratzea eta kontrola	Lekua hautatzea
4- Zerbitzuen katalogoaren araudia pertsonalizazioaren ikuspegira egokituta dagoen neurria, hautu librea, zerbitzu ezberdinetarako sarbidea, arreta ereduari lotutako gardentasuna eta abar errazteko, pertsonak behar duen laguntza edozein dela ere.	Zerbitzu eta prestazioen eskaintza	Araudia	GFaren zerbitzaburutzak	Makro	Eskubideak	Zerbitzua hautatzea
5- Esku hartzea nahi zuten erreferentziako inguruan jasotzen ari diren erabiltzaileen ehunekoa	Zerbitzu eta prestazioen eskaintza	Lurraldeko sakabanaketa	GFaren erreferentziako profesionalak edo zerbitzua	Makro	Duintasuna	Lekua hautatzea
6- Lurraldean gizarte zerbitzuen maparen arabera banatuta/sakabanatuta dauden zerbitzuen ehunekoa, eskaintzaren zerbitzu guztietan oinarrituta (kontingentzia bakoitzarekin lotuta)	Zerbitzu eta prestazioen eskaintza	Lurraldeko sakabanaketa	GFaren zerbitzaburutzak	Makro	Eskubideak	Lekua hautatzea
7- Sartzeko modua, prestazio teknikoak eta ratio eta profil profesionalak publikoki definituta dituzten zerbitzuen, programen edo prestazioen ehunekoa.	Zerbitzu eta prestazioen eskaintza	Informazioa	GFaren zerbitzaburutzak	Makro	Eskubideak	Lekua hautatzea

ADIERAZLEA	DIMENTSIOA	FOKUA	INFORMATZAILEA	MAILA	PRINTZIPIOA	BIZITZAREN ANTOLAKUNTZAKO DIMENTSIOA
8- Arretaren pertsonalizazioa ebaluatzen duten eta emaitzak argitaratzen dituzten zerbitzuen ehunekoa.	Zerbitzu eta prestazioen eskaintza	Ebaluazioa	Zerbitzuko/entitateko arduradunak	Makro	Bizi kalitatea (kalitatezko bizi-tza)	Erreferentziako hurbileko profesional egonkorrak
9- Azken bi urteetan arreta pertsonalizatzearen inguruko prestakuntza jasotzen duten profesionalen (esku hartzea+kudeaketa) ehunekoa.	Eskuragarri dauden ballabideak	Prestakuntza profesionala	Zerbitzuko/entitateko arduradunak	Meso	Bizi kalitatea (kalitatezko bizi-tza)	Erreferentziako hurbileko profesional egonkorrak
10- Prestatuta daudelako eta trebeak direlako profesionalengan konfiantza duten erabiltzaileen ehunekoa.	Eskuragarri dauden ballabideak	Prestakuntza profesionala	Erabiltzaileak	Meso	Eskubideak	Erreferentziako hurbileko profesional egonkorrak
11- Azken urtean zerbitzuko erreferentziako profesionala aldatu zaien erabiltzaileen ehunekoa.	Eskuragarri dauden ballabideak	Egonkortasun profesionala	Zerbitzuko/entitateko arduradunak	Meso	Eskubideak	Erreferentziako hurbileko profesional egonkorrak
12- Profesionalen ratioaren eta arreta pertsonalizatua emateko beharren arteko daikuntza egokia dagoela uste duten zerbitzuen ehunekoa.	Eskuragarri dauden ballabideak	Ratioak	Zerbitzuko/entitateko arduradunak	Meso	Eskubideak	Erreferentziako hurbileko profesional egonkorrak
13- Guztiekin komunikazio egokia bermatzeko bitarteko espezifikoak (itzulpena, dokumentazio irakurtteraza, teknologia eta abar) erabiltzen dituzten zerbitzuen ehunekoa.	Eskuragarri dauden ballabideak	Bitarteko teknikoak	Zerbitzuko/entitateko arduradunak	Meso	Orientabiderako eta informazioarako eskubidea	Jarduerak eta helburuak hautatzea
14- Espazio edo ballabide batzuetan sartzeko mugatzen duten oztopoak, arkitekturek edo sensorialak, topatzen dituztela dioten erabiltzaileen ehunekoa.	Eskuragarri dauden ballabideak	Bitarteko teknikoak	Erabiltzaileak	Meso	Duintasuna	Eguneroko alderdiak hautatzea
15- Guztira edo modulu bereizietan 25 plaza baino gutxiago dituzten egoitza zerbitzuen ehunekoa.	Zerbitzuen diseinua eta funtzionamendua	Zentroen tamaina	GFaren zerbitzuzburutzak	Meso	Duintasuna	Lekua hautatzea

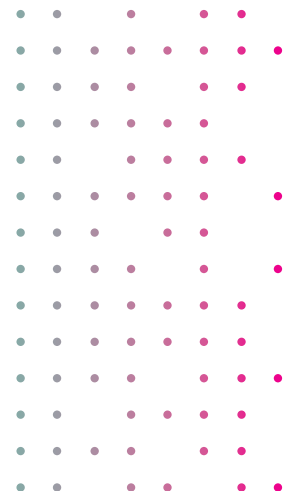
ADIERAZLEA	DIMENTSIOA	FOKUA	INFORMATZAILEA	MAILA	PRINTZIPIOA	BIZITZAREN ANTOLAKUNTZAKO DIMENTSIOA
16- Gutxienez erabiltzaileen % 75entzat banakako gelak dituzten egoitza zerbitzuen ehunekoa.	Zerbitzuen di-seinua eta funtzionamendua	Pribatutasun espazioak	Zerbitzuko/entitateko arduradunak	Meso	Duintasuna	Lekua hautatzea
17- Azken bi urteotan zerbitzua gehiago pertsonalizatzeko obrak edo egokitzapenak (zerbitzua ez bada zentro jakin batean ematen) egin dituzten zerbitzuen ehunekoa.	Zerbitzuen di-seinua eta funtzionamendua	Diseinu funtzionala	Zerbitzuko/entitateko arduradunak	Meso	Duintasuna	Eguneroko alderdiak hautatzea
18- Erabiltzaileekiko eta familiarikiko edo lehen mailako sareko pertsonetikiko informazio eta komunikazio bideak formalizatuta dituzten zerbitzuen ehunekoa.	Zerbitzuen di-seinua eta funtzionamendua	Komunikazioa	Zerbitzuko/entitateko arduradunak	Meso	Orientabiderako eta informazioarako eskubidea	Lagundutako lehen mailako babes sarea
19- 20 eguneko epean erantzundako zerbitzuaren funtzionamenduari buruzko kexen eta iradokizunen ehunekoa.	Zerbitzuen di-seinua eta funtzionamendua	Kexen eta iradokizunen arreta	Zerbitzuko/entitateko arduradunak	Meso	Partaidetza	Jarduerak eta helburuak hautatzea
20- Zerbitzuaren araudia pertsonai egokitzeko bezain malgua dela uste dutenen ehunekoa.	Zerbitzuen di-seinua eta funtzionamendua	Arauketaren malgutasuna	Erabiltzaileak	Meso	Balaintzagabetasuna	Eguneroko alderdiak hautatzea
21 Azken bi urteotan zerbitzua gehiago pertsonalizatzeko eta erabiltzaileek emandako orientabideei hobeto erantzuteko barne erregulazioak eguneratu dituzten zerbitzuen ehunekoa.	Zerbitzuen di-seinua eta funtzionamendua	Arauketaren malgutasuna	Zerbitzuko/entitateko arduradunak	Meso	Partaidetza	Eguneroko alderdiak hautatzea
22- Erabiltzaileen partaidetza espazioak zerbitzuko eguneroko alderdiei lotuta sustatzen eta dinamizatzen dituzten zerbitzuen ehunekoa.	Zerbitzuen di-seinua eta funtzionamendua	Partaidetza	Zerbitzuko/entitateko arduradunak	Meso	Partaidetza	Eguneroko alderdiak hautatzea

ADIERAZLEA	DIMENTSIOA	FOKUA	INFORMATZAILEA	MAILA	PRINTZIPIOA	BIZITZAREN ANTOLAKUNTZAKO DIMENTSIOA
23- Zerbitzuari eragiten dioten kontuetan beren iritzia kontuan hartzen dela uste duten erabiltzaileen ehunekoa.	Zerbitzuen di-seinua eta funtzionamendua	Partaidetza	Erabiltzaileak	Meso	Partaidetza	Eguneroko alderdiak hautatzea
24- Erabiltzaileen, haien familien edo haien lehen mailako sarea osatzen dutenen partaidetza espazioak zerbitzuko funtzionamenduari lotuta sustatzen eta dinamizatzen dituzten zerbitzuen ehunekoa.	Zerbitzuen di-seinua eta funtzionamendua	Partaidetza	Zerbitzuko/entitateko arduradunak	Meso	Partaidetza	Lagundutako lehen mailako babes sarea
25- Erabiltzaileak zerbitzuaren ebaluazioan murgiltzeko formalizatutako prozedurak dituzten zerbitzuen ehunekoa.	Zerbitzuen di-seinua eta funtzionamendua	Ebaluazioa	Zerbitzuko/entitateko arduradunak	Meso	Partaidetza	Eguneroko alderdiak hautatzea
26- Zerbitzuko arretaren pertsonalizazio maila altua edo oso altua dela uste duten familien edo lehen mailako babes sareko pertsonen ehunekoa.	Zerbitzuen di-seinua eta funtzionamendua	Ebaluazioa	Familiak	Meso	Bizi kalitatea (kalitatezko bizi-tza)	Lagundutako lehen mailako babes sarea
27- Pertsonari laguntzen dioten sistemen eta eragileen artean hura prozesu guztietan murgiltzeko eta hari bere helburuak erdieten laguntzeko koordinazio eta elkarlan mekanismo bizkorrek abiarazi dituzten zerbitzuen ehunekoa.	Zerbitzuen di-seinua eta funtzionamendua	Sistemen arteko koordinazioa	Zerbitzuko/entitateko arduradunak	Meso	Osoasuna	Erreferentziazko hurbileko profesional egonkorak
28- Pertsonaren bizi kalitatean laguntzek duten eraginaren adierazle subjektiboak, haren balio eskalaren arabera eta gutxienez bi urtean behin, bilitzen dituzten zerbitzuen ehunekoa.	Zerbitzuen di-seinua eta funtzionamendua	Bizi kalitatearen ebaluazioa	Zerbitzuko/entitateko arduradunak	Meso	Bizi kalitatea (kalitatezko bizi-tza)	Interesei eta balioei egokitutako helburuak
29- Ekintzak pertsona bakoitzak ezarritako/definitutako/erabakitako moduan ez egitea planteatzen duten dilematak eztabaida etikora eramaten dituzten zerbitzuen ehunekoa.	Zerbitzuen di-seinua eta funtzionamendua	Bioetikako ikuspegia	Zerbitzuko/entitateko arduradunak	Meso	Baldintzagabetasuna	Jarduerak eta helburuak hautatzea

ADIERAZLEA	DIMENTSIOA	FOKUA	INFORMATZAILEA	MAILA	PRINTZIPIOA	BIZITZAREN ANTOLAKUNTZAKO DIMENTSIOA
30- Laguntzak tresna irisgarri eta kontrastatuekin planifikatzen dituzten eta personalizazioari laguntzen dion metodologia bat ezartzeko sistematika definitua duten zerbitzuen ehunekoa.	Arreta plana	Metodologia	Zerbitzuko/entitateko arduradunak	Meso	Autodeterminazioa, aukeratzea eta kontrola	Jarduerak eta helburuak hautatzea
31- Proposatzen zaizkien jarduerak antolatzeke beren gustuak eta lehentasunak oso edo nahiko kontuan hartzen direla uste duten erabiltzaileen ehunekoa.	Arreta plana	Gustuak eta lehentasunak	Erabiltzaileak	Mikro	Partaidetza	Jarduerak eta helburuak hautatzea
32- Era egokian eta haren emozioak eta beharrak errespetatuz tratatzen dituztela uste duten erabiltzaileen ehunekoa.	Arreta plana	Tratu ona	Erabiltzaileak	Mikro	Bizi kalitatea (kalitatezko bizitza)	Erreferentziako hurbileko profesional egonkorrak
33- Bere egunerokoan hartzen dituen arriskuei buruz erabakiak hartzeko informazio egokia dutela uste duten erabiltzaileen ehunekoa.	Arreta plana	Autodeterminazioa	Erabiltzaileak	Mikro	Baldintzagabetasuna	Jarduerak eta helburuak hautatzea
34- Profesionalak haien ikuspuntua ezagutzeaz arduratzen direla eta haien hautuak errespetatzen dituztela uste duten erabiltzaileen ehunekoa.	Arreta plana	Autodeterminazioa	Erabiltzaileak	Mikro	Autodeterminazioa, aukeratzea eta kontrola	Arreta planean parte hartzea
35- Haien arreta plana beren interesei eta balioei (nahikoa edo oso) egokituta dagoela uste duten erabiltzaileen ehunekoa.	Arreta plana	Egokitzapena	Erabiltzaileak	Mikro	Genero ikuspegia eta intersektionalitatea	Interesei eta balioei egokitutako helburuak

ADIERAZLEA	DIMENTSIOA	FOKUA	INFORMATZALEA	MAILA	PRINTZIPIOA	BIZITZAREN ANTOLAKUNTZAKO DIMENTSIOA
36- Etorrizuneko beharrei buruz informazioa jaso duten eta erreferentziazko profesionalarekin hitz egin ahal izan duten erabiltzaileen ehunekoa.	Arreta plana	Arretaren jarraitutasuna	Erabiltzaileak	Mikro	Osotasuna	Interesei eta balioei egokitutako helburuak
37- Banakako arreta plana egiten parte hartu duten eta gutxienez hori egiteko prozesuan helburuak ezartzeko, jarduerak hautatzeko eta abarretarako hiru bilera egin dituzten erabiltzaileen ehunekoa.	Arreta plana	Partaidetza eta hautatze maila	GFaren erreferentziazko profesionalak edo zerbitzua	Mikro	Autodeterminazioa, aukeratzea eta kontrola	Arreta planean parte hartzea
38- Zerbitzuak nahikoa lagun egiten diela eta laguntzen diela sentitzen duten familien edo lehen mailako babes sareko pertsonen ehunekoa. y apoyadas por el servicio	Arreta plana	Familien edo babes sareen asebetetzea	Familiak	Mikro	Osotasuna	Lagundutako lehen mailako babes sareak
39- Artatzen duten profesionalak elkarren artean ondo koordinatuta daudela sentitzen duten erabiltzaileen ehunekoa	Arreta plana	Koordinazioa	Erabiltzaileak	Mikro	Integritasuna	Erreferentziazko hurbileko profesional egonkorak
40- Definitutako emaitza profesionalak balioekin, nahi den bizi estiloarekin eta jarduerak/leku/ pertsona esanguratsuekin bat datozen banakako arreta planen ehunekoa. personas significativas	Arreta plana	Emaitzak	GFaren erreferentziazko profesionalak edo zerbitzua	Mikro	Autodeterminazioa, aukeratzea eta kontrola	Interesei eta balioei egokitutako helburuak
41- Definitutako emaitza pertsonalak espezifikoki, neurgarriak, lorgarriak, pertsonarentzat garrantzitsuak eta denbora jakin baterako ezarriak diren banakako arreta planen ehunekoa.	Arreta plana	Emaitzak	GFaren erreferentziazko profesionalak edo zerbitzua	Mikro	Eskubideak	Interesei eta balioei egokitutako helburuak

ADIERAZLEA	DIMENTSIOA	FOKUA	INFORMATZAILEA	MAILA	PRINTZIPIOA	BIZITZAREN ANTOLAKUNTZAKO DIMENTSIOA
42- Ekintzen arduradunen artean hainbat zerbitzutako pertsonak, komunitateko kideak, lagunak/ senideak sartzen dituzten banakako arreta planen ehunekoa.	Arreta plana	Eragileen dibertsitatea	GFaren erreferentziako profesionalak edo zerbitzua	Mikro	Gizarte inklusioa	Komunitatean parte hartzea
43- Beren banakako arreta plana edukia ulertzeko moduan deskribatuta dagoela uste duten erabiltzaileen ehunekoa.	Arreta plana	Irigarritasun unibertsala	Erabiltzaileak	Mikro	Orientabiderako eta informazioarako eskubidea	Arreta planean parte hartzea
44- Zerbitzuaren ezaugarriak direla-eta hein handi batean nahi izan dituzten harreman pertsonalak zerbitzuan edo handik kanpo mantendu edo ezarri ahal izan dituzten erabiltzaileen ehunekoa.	Harremanak eta inklusioa komunitatean	Pertsonen arteko harremanak	Erabiltzaileak	Mikro	Bizi kalitatea (kalitatezko bizitza)	Harreman pertsonalak hautatzea
45- Tokiko komunitatean nahi duen bezala parte hartzen nahiko edo asko laguntzen dietela uste duten erabiltzaileen ehunekoa.	Harremanak eta inklusioa komunitatean	Komunitateko integrazioa	Erabiltzaileak	Mikro	Arreta komunitatean (eta komunitateak emana), inguru arruntetan	Komunitatean parte hartzea
46- Komunitateko hainbat zerbitzu erabiltzeko laguntza berariaz jasotzen duten banakako arreta planak dituzten erabiltzaileen ehunekoa.	Harremanak eta inklusioa komunitatean	Komunitateko babesa	GFaren erreferentziako profesionalak edo zerbitzua	Mikro	Arreta komunitatean (eta komunitateak emana), inguru arruntetan	Komunitatean parte hartzea
47- Beste pertsonek batzuekin aisiako, kulturako, prestakuntzako edo topatzeko uneak partekatzen dituzten komunitateko espazioetara edo ballabideetara joan ohi diren erabiltzaileen ehunekoa.	Harremanak eta inklusioa komunitatean	Testuinguru eta babes sare garrantzitsuak	GFaren erreferentziako profesionalak edo zerbitzua	Mikro	Gizarte inklusioa	Komunitatean parte hartzea



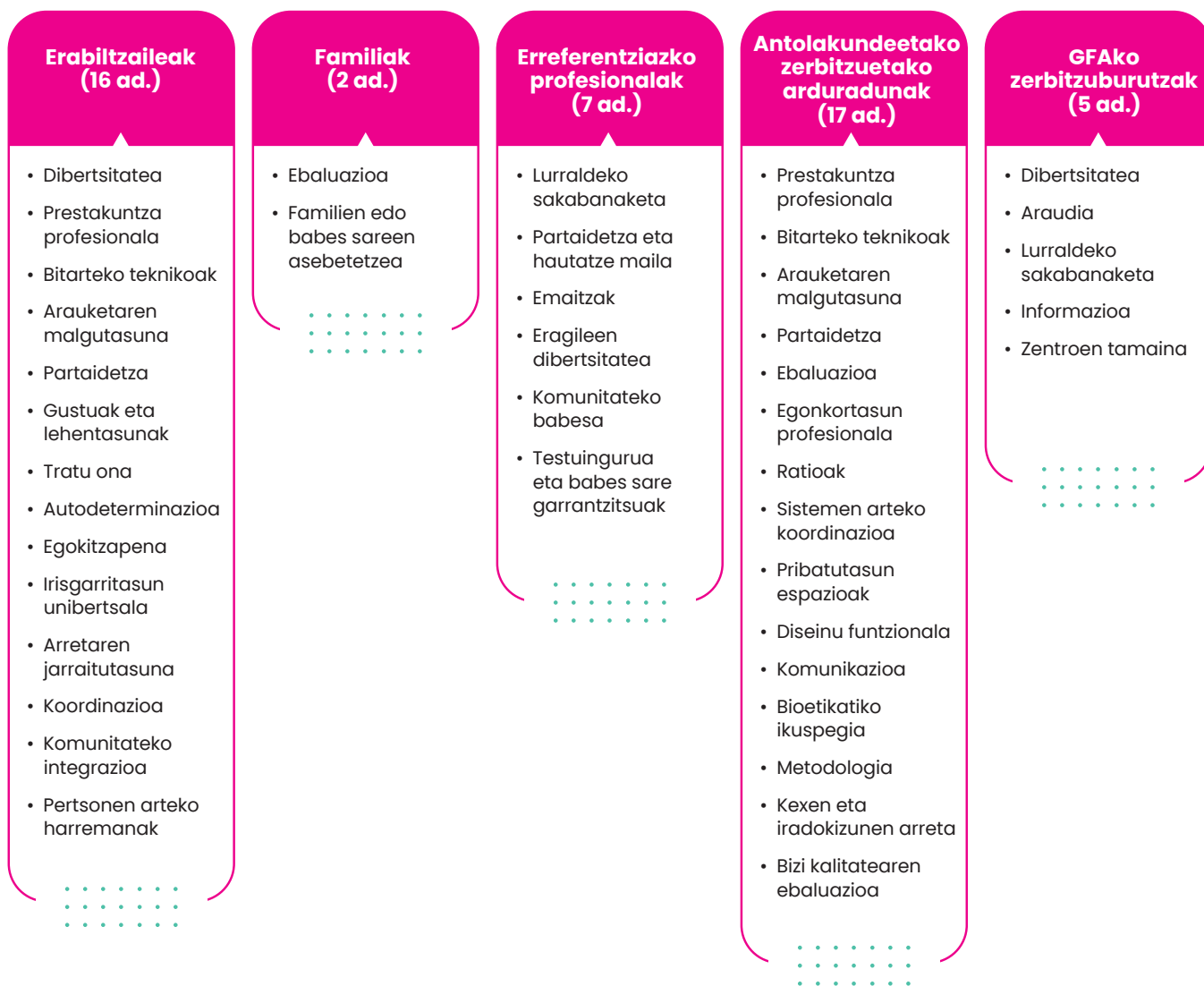
Adierazleetako datuak hainbat informatzaile gakori bidalitako **5 galdetegi**ren bidez bildu dira,

1. Erabiltzaileen galdetegia (16 adierazle).
2. Familientzako edo lehen mailako babes sareko pertsonentzako kontsulta galdetegia (2 adierazle).
3. Entitate hornitzaileetako eta/edo GFAko erreferentziatzako profesionalentzako kontsulta galdetegia (7 adierazle).

4. Entitate hornitzaileetako eta/edo zerbitzuetako arduradunentzako galdetegia (17 adierazle).

5. GFAko zerbitziburuzentzako kontsulta galdetegia (5 adierazle).

Galdetegi bakoitzean hainbat adierazle jaso dira, eta hainbat foku, honako taula honetan ikus daitekeen moduan:



II. KAPITULUA

Pertsonalizazio-
adierazleen sistemaren
pilotajea



II. KAPITULUA

Pertsonalizazio-adierazleen sistemaren pilotajea

2.1. Pilotajearen helburuak

1.H. Gizarte zerbitzuen pertsonalizazioari buruzko adierazle-sistemari lotutako tresnak testatzeko metodologia parte-hartzaile bat abian jartzea, Gizarte Zerbitzuak Pertsonalizatzeko Gida egokitzeko.

2.H. Adierazleen erabilgarritasuna balioestea eta baliozkotzea, arretari eta zaintzari lotutako interes taldeentzat erabakiak hartzeko informazio garrantzitsua sortuz.

3.H. Adierazleen kalitatea balioestea eta baliozkotzea, kontuan hartuta adierazleen izaera espezifiko eta baztertzaila (neurtu behar dutena neurtzen dute, eta zehatz-mehatz neurtzen dute) eta arretarekin eta zaintzarekin lotutako interes-taldeentzat ulergarriak izatea.

2.2. Pilotajearen metodologia

Pilotajearen ardatza adierazle-sistemarekin lotutako tresnak testatzea izan da, eta horri esker, informazio kualitatibo nahikoa lortu ahal izan da adituen taldeak diseinatutako hasierako sistemaren zirriborroari doikuntzak egiteko.

Horrela, pilotajeak galdera hauei erantzun nahi die:

Datu guztiek ematen al dute zerbait esanguratsua?

Talde guztientzako interesgarriak diren gai gako guztiak jasotzen al dira?

Ulegarriak eta eztaba daezinak al dira itemak eta erantzun kategoriak?

Pilotuaren esparruan **2 tailer** egin dira bertan murgildutako entitateekin: Pilotuan, askotariko kontingentzietan erantzuna ematen dieten (Mendekotasunaren arreta; Desgaitasunaren eta buruko gaixotasunaren arreta; Gizarte inklusioaren sustapena; eta Haurren eta nerabeen babes) eta askotariko zerbitzuak dituzten (Ostatu eta egoitza zerbitzuak; Eguneko arreta zerbitzuak; Komunitate eremuko esku hartze zerbitzuak) **askotariko entitateen lagin batek** parte hartu du.

Entitate bakoitzak **zerbitzu bat edo hainbat** hautatu ditu pilotua egiteko. Testatzean zerbitzuko arduradunak, erreferentziazko profesionalak, erabiltzaileak eta familiak edo lehen mailako sareko pertsonak murgildu ditu, baina erabaki egin ahal izan du kasu bakoitzean zenbat pertsona murgildu eta zein modalitatetan aplikatu (taldean, banaka, laguntza gehiago edo

1. TAILERRA, pilotuko entitateekin:

- Adierazleen hasierako sistema eta lotutako tresnak aurkeztu;
- Laguntza eskatu erreminten hizkera egokitzeko;
- Piloturako argibideak eman.

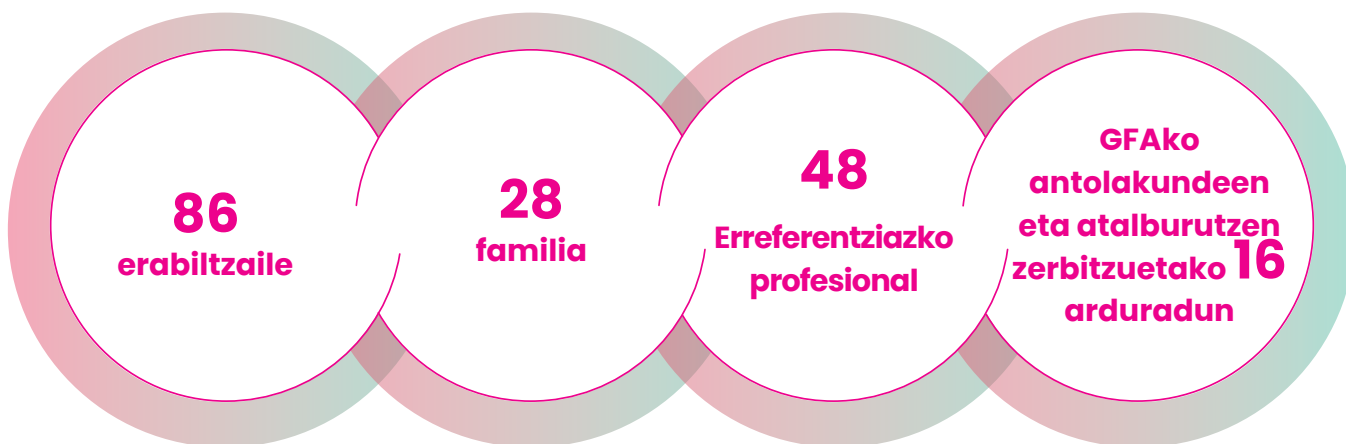
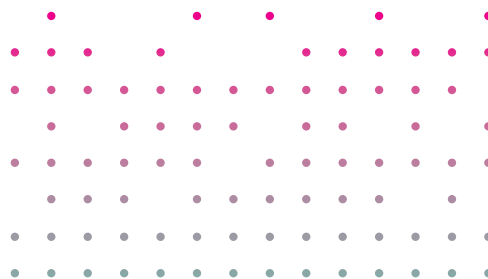
2. TAILERRA, pilotuko entitateekin:

- Testatzearen emaitza mahaigaineratu (zerk funtzionatu duen hoberen eta okerren, zer datu diren esanguratsuen eta zer datuk ez duten baliozko ezer ematen);
- Adierazle sisteman egin beharreko doikuntzak balioetsi.

gutxiagorekin eta abar). Lehenetsi egin da **lagin kualitatiboa** (informatzaile onak) kuantitatiboaren aurretik (baztertu egin da baliozkotze klasikoko prozesua).

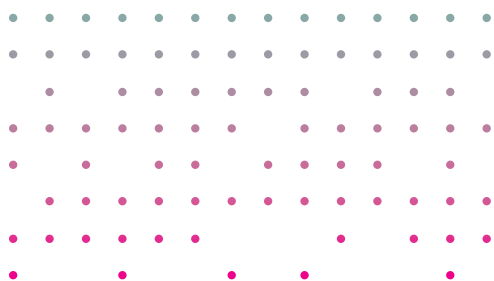
Datuak (galdetegien aplikazioa) eta oharrak (**erregistro fitxak**) jaso dituzte.

Pilotuan, guztira, 177 lagunek, hau da, ikuspuntu ezberdinek, hartu dute parte. Ia erdiak dira pertsonalizazioa neurtu nahi zaien zerbitzuetako eta baliabideetako erabiltzaileak. Lagina aberatsa izan da, askotariko ezaugarrietako zerbitzuak, kontingentzia ezberdinei arreta ematen dietenak, egon baitira bertan.



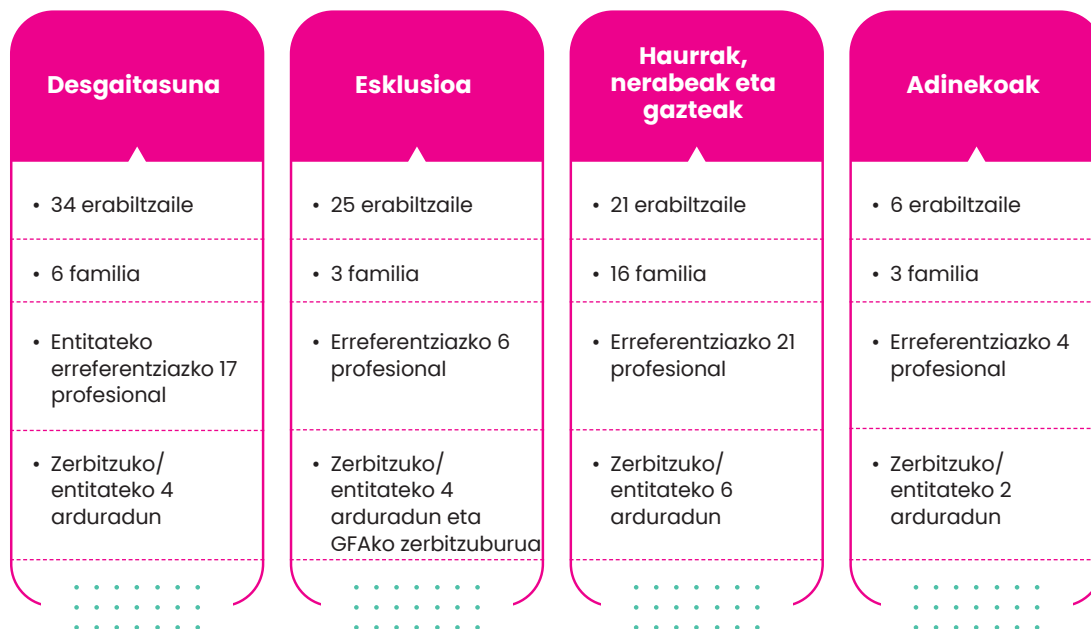
Honako taula honetan deskribatzen dira parte hartu duten erakundeak, zerbitzuak eta erabiltzaileen profila:

DIMENTSIOAK					PARTE HARTZAILEAK					
Erakundea	Zerbitzua	Zerbitzu mota	Erabiltzaileen profila (zabala)	Profila/ Kontingentzia	Erabiltzaileak	Familiak	Entitateko erreferentziako profesionalak	Zerbitzuko/entitateko arduradunak	GFAren zerbitziburutzak	GUZTIRA
HURKOA FUNDAZIOA	Laguntza neurriak – Tutoretza zerbitzuak	Komunitateko esku hartze zerbitzua	Desgaitasuna – buruko osasuna	Desgaitasuna	6	0	4	1	0	11
	Hauskortasunari arreta (Hauskor)	Komunitateko esku hartze zerbitzua	Adinekoak eta hauskortasun soziala	Adinekoak	3	1	1	1	0	6
GOYENEHE FUNDAZIOA	Donostiako Goyeneche fundazioaren eguneko arreta zerbitzua (Garagune Berio, Errenteria, Zarautz, Amara)	Eguneko arreta zerbitzua	Adimen desgaitasuna dutenak, laguntza behar mugatu eta zabalekoak	Desgaitasuna	16	6	6	2	0	30
GUREAK	Gureak zerbitzu okupazionala	Eguneko arreta zerbitzua – Zentro okupazionala	Laguntza behar handiko pertsonak, komunikatzeko eta adierazteko zailtasunak dituztenak	Desgaitasuna	12	0	7	1	0	20
MATIA FUNDAZIOA	Argixao egoitzako arreta zentroa	Egoitza zentroa	Adinekoak	Adinekoak	3	2	3	1	0	9



ZABALDUZ KOOPERATIBA ELKARTEA	Inklusiorako laguntzako pisuak	Egoitza zentroa	Babesgabe- tasun edo zaurgarritasun egoeran dau- den gazteak	Haurrak eta nerabeak	5	4	5	2	0	16
	GAZTEON: Zailtasun pertsonal, familiar edo sozialean dauden gazteei heldutasunera iragateko laguntza programa	Egoitza zentroa	Adingabeak eta gazteak (16-23 urte), zailtasun pertsonal, familiar edo sozialean daudenak, helduarora bidean (GFaren tutoretzapeko eta zaintzapeko nerabeak)	Haurrak eta nerabeak	6	2	6	3	0	17
EMAUS FUNDAZIO SOZIALA	Munto egoitza/ eguneko zentroa.	Egoitza zerbitzua eta eguneko arreta zerbitzua	Esklusio sozialeko edo horretarako arriskuko egoeran daudenak	Esklusioa	19	0	3	1	0	23
	Gizarte inklu- siorako lagun- tzako etxebizi- tzak: Zeharkale I eta II (Arrasate)	Egoitza zentroa		Esklusioa	5	3	2	1	0	11
	Bidasoa eguneko zentroa	Eguneko arreta zerbitzua		Esklusioa	1	0	1	1	0	3
HIRUBE KOOPERATIBA	Trebatu pro- grama: gizarte eta hezkuntza alorreko esku hartzea eta esku hartze psikoso- ziala Haurrak	Komunitateko esku hartze zerbitzua	Haurrak	Haurrak eta nerabeak	10	10	10	1	0	31
GFA	Indarkeria matxistako emakume bik- timei babeste- ko eta gizarte inklusiorako zerbitzua	Eguneko arre- tako zerbitzuak, egoitzakoak eta komuni- tateko esku hartzekoak	Babesgabe- tasun edo zaurgarrita- sun egoeran dauden duten helduak	Esklusioa eta indarkeria matxista	0	0	0	0	1	1
PILOTUA, GUZTIRA					86	28	48	15	1	178
AZTERTUAK, GUZTIRA					77	27	43	13	1	161

Honako hau izan da pilotuko parte hartzea, profila kontuan hartuta:



Honako hau izan da parte hartzea zerbitzu motaren arabera:



III. KAPITULUA

Gizarte zerbitzuetako
arretaren
pertsonalizazio-
adierazleak



III. KAPITULUA

Gizarte zerbitzuetako arretaren pertsonalizazio-adierazleak

3.1. Adierazleen hasierako sistemaren azterketa zehatza, pilotajearen ondoren

Analisia egituratzeko, aintzat hartu dira informatzaile/galdetegi motak (erabiltzaileak, familiak, erreferentziazko profesionalak, antolakunde hornitzaileen zerbitzuetako arduradunak eta GFAko zerbitziburutzak). Bakoitzerako, honako hauek eman dira:

1. Galdetegi mota bakoitzaren aplikazioaren emaitza kuantitatiboak.
2. Galdetegi bakoitza aplikatzearen emaitza kualitatiboak (adierazleetan doikuntzak egiteko gomendioak, adierazle berrien proposamenak eta abar barne).
3. Hasierako sistemaren adierazle bakoitzari lotutako emaitzen analisi kuantitatibo eta kualitatibo xehakatuak.

Gainera, kolore sistema bat erabili da, bereizteko:

- eduki garrantzitsua dutela eta mantendu egin behar direla egiaztatu den hasierako sistemako adierazleak (BERDEA);
- nabarmen aldatzea komeni den adierazleak, neurtu nahi denarekiko zehaztasuna, argitasuna eta sentikortasuna handitzeko (HORIA);
- baztertua komeni den adierazleak, ez dutelako nahi zen emaitza eman (GORRIA);



A. ERABILTZAILIEN GALDETEGIA

Emaitza kuantitatiboak:

GALDERAK	GUTX	GEH	MEDIA	MODA	MEDIANA	PERTSONALIZAZIO TXIKIENENKO AUKERAREN %	PERTSONALIZAZIO HANDIENENKO AUKERAREN %
G1. Nire esku hartzeko ibilbidea definitzean, honako hau da nire beharrari erantzun diezaioketen zerbitzuen edo prestazioen aukeren eskaintzaren balioespena (adibidez, egoitza baliabide bat aukeratu ahal izatea nire etxebizitzako esku hartze batean, prestazio ekonomikoarekin):	1	3	2,51	3	3	16,00	66,67
G2. Esku hartzearen ibilbidea adostu ondoren, hautatu egin ahal izan dut zein zerbitzu edo zentro zehatzetara jo, hainbat aukeraren artean (adibidez, udalerrri jakin bateko zentroa aukeratzea beste udalerrri batzuetakoekin ordez):	1	3	1,93	1	2	45,21	38,36
G3. Honako hau da laguntzen didaten profesionalengan dudaren konfiantza maila, prestatuta daudelako eta trebeak direlako:	1	3	2,79	3	3	2,60	81,82
G4. Arkitekturako oztopoak edo oztopo sentsorialak topatzen ditut, mugatu egiten dutena hainbat espaziotarako edo zerbitzuko baliabidetarako sarbidea:	1	3	1,68	1	1	53,95	22,37
G5. Zerbitzuko araudia malgua da, bertan artatzen gaituzten pertsonen egokitzeko (adibidez, barne araudiak, ordutegiak, bisitak, zentroetako irteerak, arreta orduak eta abar):	1	3	2,82	3	3	2,70	85,14
G6. Hainbat modu eta aukera ditut zerbitzuari eragiten dieten gaietan parte hartzeko, eta iruditzen zait nire iritzia aintzat hartzen direla:	1	3	2,53	3	3	13,79	67,24
G7. Nire gustu eta lehentasunak aintzat hartzen dira gero proposatzen dizkidaten jarduerak antolatzeko:	1	4	3,12	3	3	3,51	31,58

GALDERAK	GUTX	GEH	MEDIA	MODA	MEDIANA	PERTSONALIZAZIO TXIKIENeko AUKERAREN %	PERTSONALIZAZIO HANDIENeko AUKERAREN %
G8. Era egokian tratatzen naute, eta errespetatu egiten dira nire emozioak eta beharrak:	2	3	2,79	3	3	0,00	79,31
G9. Erabaki informatuak hartzen ditut egunerokoan hartzen ditudan arriskuen inguruan:	1	3	2,76	3	3	1,85	77,78
G10. Profesionalek nire ikuspuntuak bilatzen dituzte, eta errespetatu egiten dira nire hautuak:	1	3	2,78	3	3	3,45	81,03
G11. Nire arreta plana egokituta dago nire interesetara eta balioetara:	1	4	3,23	3	3	5,26	36,84
G12. Informazioa jaso dut eta hitz egin ahal izan dut erreferentziazko profesionalarekin nire etorkizuneko beharren inguruan:	1	3	2,69	3	3	5,17	74,14
G13. Artatzen nauten profesionalak (zerbitzukoak eta beste arreta zerbitzu edo sistema batzuetakoak, adibidez, osasunekoak, enpleguak, laguntza ekonomikoetakoak eta abar) elkarrekin ondo koordinatuta daude:	1	3	2,79	3	3	3,45	82,76
G14. Nire arreta plana haren edukia nik ulertzeko moduan dago deskribatuta:	1	3	2,56	3	3	8,77	64,91
G15. Zerbitzuaren ezaugarriak direla-eta hein handi batean nahi izan ditudan harreman pertsonalak zerbitzuan edo handik kanpo mantendu edo ezarri ahal izan ditut:	1	3	2,71	3	3	8,93	80,36
G16. Lagundu egiten didate nire komunitatean (auzoa, udalerria) parte har dezadan, nahi dudana moduan:	1	4	3,11	3	3	5,33	30,67

- G2 eta G4 itemek dituzte emaitzarik txarrenak.
- G3, G5, G1, G13 eta G15ek gutxi bereizten dute, laginaren % 80 pertsonalizazio mailarik altuenaren aukerari lotuta baitaude.

Emaitza kualitatiboak:

- Ohartarazi da galdera batzuen erantzuna baldintzatu egin dezakeela erantzuten duenaren abiapuntuko testuinguruak. Hautatzeko aukerari edo profesionalen prestakuntzari buruzko pertzepzioa baldintzatu egiten du esku artean duten informazioak.
- Badirudi 4 erantzun aukera dituzten galderek hobeto funtzionatzen dutela 3 aukera bakarrik dituztenek baino.
- Lagundu egin dezake galdera guztiek erantzun aukera berberak izatea (adibidez, Likert tipoko eskalan).
- Ezinbestekotzat jo da galdetegiaren bertsio «irakurterrazak» edukitzea, hizkera (teknizismoak saihestuz, adibidez, ibilbidea, APP eta BAP) eta formatua (batzuetan, laguntza behar handiko kasuetan, baliteke testu idatziak laguntza bisuala behar izatea) erabiltzaileen askotariko profiletara egokituta (gutxienez, aintzat hartutako kontingentzietan dagokienez, baita, agian, jatorri soziokulturalari, hizkuntzaren ulermen mailari eta abarri lotuta).
- Egokiena litzateke galdetegiko galderekin batera errealitateari lotutako adibideak jartzea, errazteko galdetegia bete duten guztiek berdinean ulertzen dituztela planteatutako gaiak.
- Galdetegi egokituagoak izateak lagundu egin badezake ere pertsona batzuek beren kabuz bete ditzaten, baliteke kasu batzuetan beharrezkoa izatea galdetegia profesional batekin egitea, laguntza eskaini ahal izan diezaion (zalantzak argitzea, adibidez). Dena den, planteatu beharko da pertsona horrek ez duela zertan erreferentziako profesionala izan, eta beste bat izan daitekeela. Horrek erraztu egingo luke galdera batzuen konfidentzialtasuna eta askatasuna, loturak baldintzatu egin baititzake.
- Galdera batzuek bereizita lantzea komeniko litzatekeen gaiak jasotzen dituzte.

- Galdera batzuk elkarrekin erraz nahas daitezke, ñabardura txikiek soilik bereizten badituzte. Galdera errepikakorrek saihestu egin daitezke, eta batzuk kendu.
- Sareko lanaren gaia lantzearen falta sumatu da (erabiltzaileek zein neurritan sentitzen duten beren erreferentziako profesionalaren eta artatzen dituzten gainerako profesionalen arteko koordinazioa egokia dela).
- Informaziorako eskubidearen, konfidentzialtasunaren eta pribatutasunaren gaia sakonago lantzearen falta sumatu da, erabiltzaileen balioespena jakiteko. Egungo galdetegian ia soilik logelekin lotzen dira gai horiek, baina ikuspegia zabaldu egin liteke.
- Familiak eta erreferentziako beste pertsona garrantzitsuek aldaketa prozesuan duten parte hartzeari buruzko erreferentzien falta ere sumatu da.
- Ordutegien malgutasunari edo otorduekin, jarduerekin eta abarrekin lotutako erabaki gaitasunari buruzko alderdiren baten falta ere sumatu da.
- Autonomiaren gaia lantzea ere falta da (profesionalek haien kabuz gauzak egiteko denbora ematen dietela uste duten pertsonak).

Erabiltzaileen galdetegian honako adierazle hauek zeuden:

1. adierazlea: esku hartzeko ibilbidean beren egoerari erantzuteko eskaini zaizkien zerbitzu, programa eta/edo prestazioen aukeren aniztasuna positiboki baloratzen duten erabiltzaileen ehunekoa.

Balioespena: 

APLIKATZEKO 1. GALDERA:

Nire esku hartzeko ibilbidea definitzean, honako hau da nire beharrari erantzun diezaioketen zerbitzuen edo prestazioen aukeren eskaintzaren balioespena (adibidez, egoitza baliabide bat aukeratu ahal izatea nire etxebizitzako esku hartze batean, prestazio ekonomikoarekin):

1. Negatiboa. Ez nago pozik, ez baitzitzaidan aukerarik eman.
2. Ez positiboa ez negatiboa.
3. Positiboa. Pozik nago, hainbat aukera eman zizkidatelako.

DESKRIBAPENA

EMAITZA APLIKAGARRIA

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Dimentsioa: zerbitzu eta prestazioen eskaintza• Fokua: dibertsitatea• Maila: makro• Printzipioa: autodeterminazioa, aukeratzea eta kontrola• Bizitzaren antolakuntzako dimentsioa: zerbitzua hautatzea• Informatzailea: 86 erabiltzaile | <ul style="list-style-type: none">• Gutxieneko: 1• Gehieneko: 3• Batez bestekoa: 2,51• Moda: 3• Mediana: 3• Pertsonalizazio txikieneko aukeraren %: 16• Pertsonalizazio handieneko aukeraren %: 66,67• Erantzun ez dutenen %: 2,60 |
|--|---|

PILOTUAREN BALIOESPENA:

- Galdera hau ez da zerbitzu guztietara egokitzen; izan ere, batzuetan ezin da hautatzeko aukerarik eman (haurren babesgabetasun egoerak, kalean dauden pertsonak, besteak beste). Hautatu ezin dutenentarako beste galdera bat txertatu.
- Adierazle garrantzitsutzat jo da.
- Galdera birformulatzeko eta egokiagoa izateko aldaketa zehatzen hainbat proposamen jaso dira.
- Ulermen maila bereziki mugatua.
- 1. galdera (1. adierazlea) eta 2. galdera (3. adierazlea) hain daude lotuak, zaila baita ezberdintzea. Proposatu da lehenengoan zehaztea zenbait aukeraren artean hautatzeko beta izan duten

(hau da, aurretik ezagututa eta, are gehiago, bisita eginda), eta bigarrenean lekua, pertsonak eta abar aukeratu ahal izan dituzten.

- Ez da ulertzen prestazio hitzaren esanahia, eta terminoak adibideak beharko lituzke hobeto ulertzeko.
- Galdera luzeegia.
- Galderak aukerak izan beharko lituzke pertsonaren beharrak detektatzeko; izan ere, agian berak ere ezin ditu ikusi.
- Ibilbideari eta/edo zerbitzuei buruz erabakiak hartu aurreko informaziorako eskubidearen inguruan galdera bat egin beharko litzateke aurretik. Horregatik, proposatu da adierazle bat txertatzea, informatuta egoteari buruzko eskubidea jasotzeko: informaziorako irisgarritasuna.
- Galdera honetarako testua aldatzeko proposamen hauek jaso dira:
 - » Laguntzak behar izan ditudanean, edo dirua nire laguntzak antolatzeke, honelakoak iruditu zaizkit nire beharrerako izan ditudan aukerak: erantzunean jarri hiru aurpegi, berdea, horia eta gorria, balioespen positiboa, ez positiboa ez negatiboa eta negatiboa emateko.
 - » Egiten ari zaren bidean, zer balioespen ematen diezu, zer iruditzen zaizkizu, zentro/egoitzetan sartzeko eman zizkizuten aukerak?
 - » Uste duzu eskaini zaizkizun baliabideak egokitu egiten direla behar duzunera? Erantzunean bai ala ez soilik jarri. Ezezkoa bada, zergatik?
 - » Nire beharrei erantzuteko hainbat zerbitzu edo prestaziotarako aukerak eskaini zizkidaten (SO, prestakuntza, jarduerak eta abar). Erantzunean, jarri lau aurpegi: kolore gorrikoa, laranja, horikoa eta berdekoa, balio hauekin: 1- Batere ez/Inoiz edo ia inoiz ez/Ez batere ados; 2- Gutxi/Noizbehinka/Apur bat ados; 3-Nahiko/Normalean/Nahiko ados; 4- Asko/Beti/Ados

3. adierazlea: zerbitzu edo zentro jakin bat hainbat aukeraren artean aukeratu ahal izan duten erabiltzaileen ehunekoa.

Balioespena: 

APLIKATZEKO 2. GALDERA:

Esku hartzearen ibilbidea adostu ondoren, hautatu egin ahal izan dut zein zerbitzu edo zentro zehatzetara jo, hainbat aukeraren artean (adibidez, udalerrri jakin bateko zentroa aukeratzea beste udalerrri batzuetakoen ordez):

1. Ezin izan dut hautatu. Zentro zehatza ezarri egin zidaten.
2. Nire iritzia entzun zuten: zer zerbitzu edo zentro mota eta zein ingurutan nahiko nukeen, baina ez nuen hautatzeko ahalmenik.
3. Hainbat zerbitzu edo zentro jakin eskaini zizkidaten, eta nire interesetara gehien egokitzen zena aukeratu nuen.

DESKRIBAPENA

EMAITZA APLIKAGARRIA:

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Dimentsioa: zerbitzu eta prestazioen eskaintza • Fokua: dibertsitatea • Maila: makro • Printzipioa: autodeterminazioa, aukeratzea eta kontrola • Bizitzaren antolakuntzako dimentsioa: lekua hautatzea • Informatzailea: 86 erabiltzaile | <ul style="list-style-type: none"> • Gutxieneko: 1 • Gehieneko: 3 • Batez bestekoa: 1,93 • Moda: 1 • Mediana: 2 • Pertsonalizazio txikieneko aukeraren %: 45,21 • Pertsonalizazio handieneko aukeraren %: 38,36 • Erantzun ez dutenen %: 5,19 |
|---|---|

PILOTUAREN BALIOESPENA:

- Ulermen maila bereziki mugatua.
- Erabiltzaile guztiek ezin izan dute hautatu, eta zerbitzua hautatu ahal izan dutenetan, aukera gutxi eman zaizkie. Galdera hori ez dagokio, programa guztien egoera kontuan hartuta.
- 1. galdera (1. adierazlea) eta 2. galdera (3. adierazlea)

hain daude lotuak, zaila baita ezberdintzea. Proposatu da lehenengoan zehaztea zenbait aukeraren artean hautatzeko beta izan duten (hau da, aurretik ezagututa eta, are gehiago, bisita eginda), eta bigarrenean lekua, pertsonak eta abar aukeratu ahal izan dituzten.

- Ez da ulertzen esku hartzearen ibilbidea terminoa.
- Galdera zabalegia, zaila da ulertzen.
- Ibilbideari eta/edo zerbitzuei buruz erabakiak hartu aurreko informaziorako eskubidearen inguruan galdera bat egin beharko litzateke aurretik. Horregatik, proposatu da adierazle bat txertatzea, informatuta egoteari buruzko eskubidea jasotzeko: informaziorako irisgarritasuna.
- Galdera honetarako testua aldatzeko proposamen hauek jaso dira:
 - » Laguntza behar izan dudanean, edo dirua nire laguntzak antolatzeke, aukeratzeko eman didate zer nahi dudan, non, nola, nork lagunduko didan eta abar? Erantzunean, jarri hiru aurpegi: berdea, horia eta gorria, balioespen positiboa, ez positiboa ez negatiboa eta negatiboa emateko.
 - » Aukerarik izan duzu zauden zentroa edo zerbitzua hautatzeko?
 - » Hautatu ahal izan duzu, zenbait aukeraren artean, zein zerbitzu edo zentrotara joan? (Adibidez, udalerrri jakin bateko zentro bat hautatzeko aukera, beste udalerrri batzuetakoen ordez): erantzunean, jarri lau aurpegi: kolore gorrikoa, laranja, horikoa eta berdekoa, balio hauekin: 1- Batere ez/Inoiz edo ia inoiz ez/Ez batere ados; 2- Gutxi/Noizbehinka/Apur bat ados; 3- Nahiko/Normalean/Nahiko ados; 4- Ask/Beti/Ados

10. adierazlea: prestakuntza jaso dutelako eta gai direlako profesionalengan konfiantza duten erabiltzaileen ehunekoa.

Balioespena: 

APLIKATZEKO 3. GALDERA::

Honako hau da laguntzen didaten profesionalengan dudan konfiantza maila, prestatuta daudelako eta trebeak direlako:

1. Baxua. Ez dut uste nahiko prestakuntza dutenik eta behar diren gaitasunak dituztenik.
2. Tartekoa. Prestakuntza eta gaitasunak dituzte, baina uste dut hobetu daitezkeela.
3. Handia Uste dut prestakuntza eta gaitasun egokiak dituztela.

DESKRIBAPENA

- Dimentsioa: eskuragarri dauden baliabideak
- Fokua: prestakuntza profesionala
- Maila: meso
- Printzipioa: eskubideak
- Bizitzaren antolakuntzako dimentsioa: erreferentziazko hurbileko profesional egonkorrak
- Informatzailea: 86 erabiltzaile

EMAITZA APLIKAGARRIA:

- Gutxieneko: 1
- Gehienekoa: 3
- Batez bestekoa: 2,79
- Moda: 3
- Mediana: 3
- Pertsonalizazio txikieneko aukeraren %: 2,60
- Pertsonalizazio handieneko aukeraren %: 81,82
- Erantzun ez dutenen %: 0

PILOTUAREN BALIOESPENA:

- Balioespen egokiak egitea zaila da aukerak altua, tartekoa eta baxua direnean.
- Galdera nahasgarria da.
- Galdera honetarako testua aldatzeko proposamen hauek jaso dira:
- Honelakoa da profesionalekin sentitzen dudako konfiantza, guri laguntzeko eta profesional onak izateko ikasi baitute: Erantzunean, jarri hiru aurpegi: berdea, horia eta gorria, balioespen positiboa, ez positiboa ez negatiboa eta negatiboa emateko.
- Profesionalengan dudako konfiantza maila da: Baxua.../Tartekoa.../Altua...
- Konfiantza dut profesionalengan, prestakuntza dutelako eta haien lana ondo egiten dutelako: Erantzunean, jarri lau aurpegi: kolore gorrikoa,

laranjakoa, horikoa eta berdekoa, balio hauekin:
1- Batere ez/Inoiz edo ia inoiz ez/Ez batere ados;
2- Gutxi/Noizbehinka/Apur bat ados; 3-Nahiko/Normalean/Nahiko ados; 4- Asko/Beti/Ados

- Prestatuak eta trebeak izatea hau da: Erantzunetan, gaitasunak izan terminoa aldatu, honekin: ikasi egin dute eta badakite zertan ari diren.
- Konfiantza duzu baliabideko profesionalengan? Puntuatu eskalan (Likert eskalan).

14. adierazlea: espazio edo baliabide batzuetarako sarbidea mugatzen duten ostopo arkitektonikoak edo sentsorialak dituztela adierazten duten erabiltzaileen ehunekoa.

Balioespena: 

APLIKATZEKO 4. GALDERA::

Arkitekturako oztopoak edo oztopo sentsorialak topatzen ditut, mugatu egiten dutena hainbat espaziotarako edo zerbitzuko baliabidetarako sarbidea:

1. Inoiz edo ia inoiz ez.
2. Elnoiz edo ia inoiz ez.
3. Maiz..

DESKRIBAPENA

- Dimentsioa: eskuragarri dauden baliabideak
- Fokua: bitarteko teknikoak
- Maila: meso
- Printzipioa: duintasuna
- Bizitzaren antolakuntzako dimentsioa: eguneroko alderdiak hautatzea
- Informatzailea: 86 erabiltzaile

EMAITZA APLIKAGARRIA:

- Gutxieneko: 1
- Gehienekoa: 3
- Batez bestekoa: 1,68
- Moda: 1
- Mediana: 1
- Pertsonalizazio txikieneko aukeraren %: 53,95
- Pertsonalizazio handieneko aukeraren %: 22,37
- Erantzun ez dutenen %: 1,30

PILOTUAREN BALIOESPENA:

- Oztupoak modu fisikoan ulertzen dira. Erabiltzaileek oztupoak arkitekturako oztupoekin lotu dituzte. Beraz, ulertzeko zailak diren gauzei erreferentzia egiteko zerbait gehitu beharko da. Erraza/zaila kontzeptuei erreferentzia egitea.
- Galdera honek ez dio zerbitzu guztietako errealitateari erantzuten (adibidez, gehienetan etxez etxe ematen direnei).
- Ez dira ulertzeko arkitekturako oztupoen eta oztupo sensorialen kontzeptuak, laguntza behar da ulertzeko.
- Galdera honetarako testua aldatzeko proposamen hauek jaso dira:
 - » Zailtasunak edo oztupoak daude zentroan erabil ditzakedan espazioetan edo egin nitzakeen jardueretan? Erantzunean, jarri hiru aurpegi: berdea, horia eta gorria, balioespen positiboa, ez positiboa ez negatiboa eta negatiboa emateko.
 - » Uste duzu oztupoak edo eragozpenak daudela, zentroko espazio batzuetan sartzea eragozten dizutenak (eskailerak eta abar)? BAI/EZ Zeintzuk? (Baiezkoan)
 - » Erantzunean, jarri lau aurpegi: kolore gorrikoa, laranja, horikoa eta berdekoa, balio hauekin: 1- Batere ez/Inoiz edo ia inoiz ez/Ez batere ados; 2- Gutxi/Noizbehinka/Apur bat ados; 3-Nahiko/Normalean/Nahiko ados; 4- Ask/Beti/Ados.

20. adierazlea: zerbitzuaren araudia pertsonai egokitzen saiatzeko malgua duela uste duten erabiltzaileen ehunekoa.

Balioespena: 

APLIKATZEKO 5. GALDERA:

Zerbitzuko araudia malgua da, bertan artatzen gaituzten pertsonai egokitzeko (adibidez, barne araudiak, ordutegiak, bisitak, zentroetako irteerak, arreta orduak eta abar):

1. Batere ados ez.
2. Hein batean ados.
3. Erabat ados.

DESKRIBAPENA:

EMAITZA APLIKAGARRIA:

- Dimentsioa: zerbitzuen diseinua eta funtzionamendua
- Fokua: Arauketaren malgutasuna
- Maila: meso
- Printzipioa: baldintzagabetasuna
- Bizitzaren antolakuntzako dimentsioa: eguneroko alderdiak hautatzea
- Informatzailea: 86 erabiltzaile
- Gutxieneko: 1
- Gehieneko: 3
- Batez bestekoa: 2,82
- Moda: 3
- Mediana: 3
- Pertsonalizazio txikieneko aukeraren %: 2,70
- Pertsonalizazio handieneko aukeraren %: 85,14
- Erantzun ez dutenen %: 3,90

PILOTUAREN BALIOESPENA:

- Galdera hau soilik zentroei lot dakieke, eta, beraz, iritzi zaio ez dela egokia zerbitzu guztietarako.
- Malgu hitzak nahastu egiten ditu erabiltzaileak.
- Adibidez, galdera hobeto ulertzeko, adibideak jarri beharko lirateke. Zer ordutan esnatu aukera dezakezu?
- Proposatzen da galdera soilteza, erabiltzaileei ulertzea errazteko.
- Galdera honetarako testua aldatzeko proposamen hauek jaso dira:
 - » Ordutegiak pertsonen beharretara egokitzen dira? Laguntza ematen da sartzean eta irtetean? Egokitu egiten da?
 - » Zentroko arauak aldatu egin daitezke guztiok ondo egon gaitezen? Erantzunean, jarri hiru aurpegi: berdea, horia eta gorria, balioespen positiboa, ez positiboa ez negatiboa eta negatiboa emateko.
 - » Uste duzu zentroko arauak malguak direla eta nahi duzun bizi estiloa izan dezakezula? BAI/EZ Zergatik?
 - » Erantzunean, jarri lau aurpegi: kolore gorrikoa, laranja, horikoa eta berdekoa, balio hauekin: 1- Batere ez/Inoiz edo ia inoiz ez/Ez batere ados; 2- Gutxi/Noizbehinka/Apur bat ados; 3-Nahiko/Normalean/Nahiko ados; 4- Ask/Beti/Ados

23. adierazlea: zerbitzuari eragiten dioten gaietan beren iritzia kontuan hartzen direla uste duten erabiltzaileen ehunekoa.

Balioespena: 

APLIKATZEKO 6. GALDERA:

Hainbat modu eta aukera ditut zerbitzuari eragiten dieten gaietan parte hartzeko, eta iruditzen zait nire iritzia aintzat hartzen direla:

1. Batere ados ez.
2. Hein batean ados.
3. Erabat ados.

DESKRIBAPENA:

- Dimentsioa: zerbitzuen diseinua eta funtzionamendua
- Fokua: partaidetza
- Maila: meso
- Printzipioa: partaidetza
- Bizitzaren antolakuntzako dimentsioa: eguneroko alderdiak hautatzea
- Informatzailea: 86 erabiltzaile

EMAITZA APLIKAGARRIA:

- Gutxienekeo: 1
- Gehienekoa: 3
- Batez bestekoa: 2,53
- Moda: 3
- Mediana: 3
- Pertsonalizazio txikieneko aukeraren %: 13,79
- Pertsonalizazio handieneko aukeraren %: 67,24
- Erantzun ez dutenen %: 24,68

PILOTUAREN BALIOESPENA:

- Galdera errepikakortzat jo da.
- Ez dator bat zerbitzu edo programa guztietako errealitatearekin.
- Iradoki da galdera zatikatzea edo, soil-soil, galdetzea kontuan hartzen diren haien iritzia.
- Proposatuta da galdera soiltzea eta zehaztea, ulermena hobetzeko.

- Galdera horretan hainbat interpretazio egin daitezke, beharrak pertsonalak direlako.
- Galdera honetarako testua aldatzeko proposamen hauek jaso dira:
 - » Iritzia eman dezaket zentroarekin zerikusia duten gauzen inguruan, hainbat modutan, eta nire iritzia kontuan hartzen da? Erantzunean, jarri hiru aurpegi: berdea, horia eta gorria, balioespen positiboa, ez positiboa ez negatiboa eta negatiboa emateko.
 - » Parte har dezaket zerbitzuari eragiten dieten gaietan, eta iruditzen zait nire iritzia aintzat hartzen direla? Erantzunean, jarri lau aurpegi: kolore gorrikoa, laranja-koa, hori-koa eta berde-koa, balio hauekin: 1- Batere ez/ Inoiz edo ia inoiz ez/Ez batere ados; 2- Gutxi/ Noizbehinka/Apur bat ados; 3-Nahiko/ Normalean/Nahiko ados; 4- Askot/Beti/Ados
 - » Uste duzu zure iritzia kontuan hartzen dela, zentroak zure beharrak ase ditzan funtzionatzea nahi duzun edo izatea nahi duzun moduaren inguruan?

31. adierazlea: proposatzen zaizkien jarduerak antolatzerakoan beren gustuak eta lehentasunak oso edo nahiko kontuan hartzen dituztela uste duten erabiltzaileen ahunekoa..

Balioespena: 

APLIKATZEKO 7. GALDERA:

Nire gustu eta lehentasunak aintzat hartzen dira gero proposatzen dizkidaten jarduerak antolatzeko:

1. Batere ez.
2. Gutxi.
3. Nahiko.
4. Asko.

DESKRIBAPENA:

- Dimentsioa: arreta plana
- Fokua: gustuak eta lehentasunak
- Maila: mikro
- Printzipioa: partaidetza
- Bizitzaren antolakuntzako dimentsioa: jarduerak eta helburuak hautatzea
- Informatzailea: 86 erabiltzaile

EMAITZA APLIKAGARRIA:

- Gutxieneko: 1
- Gehieneko: 4
- Batez bestekoa: 3,12
- Moda: 3
- Mediana: 3
- Pertsonalizazio txikieneko aukeraren %: 3,51
- Pertsonalizazio handieneko aukeraren %: 31,58
- Erantzun ez dutenen %: 25,97

PILOTUAREN BALIOESPENA:

- Galdera errepikakortzat jo da.
- Galdera honetarako testua aldatzeko proposamen hauek jaso dira:
 - » Nire gustuak eta lehentasunak kontuan hartzen dira egin ditzakedan jarduerak proposatzean? Erantzunean, jarri lau aurpegi: kolore gorrikoa, laranja, horikoa eta berdekoa, balio hauekin: 1- Batere ez/Inoiz edo ia inoiz ez/Ez batere ados; 2- Gutxi/Noizbehinka/Apur bat ados; 3-Nahiko/Normalean/Nahiko ados; 4- Asko/Beti/Ados
 - » Beste aukera bat: behar eta lehentasunak (bizi estiloa, kultura) aseta dituzten egoiliarren %

32. adierazlea: tratamendua emateko modua egokia dela, haien emozioak eta beharrak errespetatzen direla sentitzen duten erabiltzaileen ahuneko.

Balioespena:

APLIKATZEKO 8. GALDERA:

Era egokian tratatzen naute, eta errespetatu egiten dira nire emozioak eta beharrak:

1. Inoiz edo ia inoiz ez.
2. Noizbehinka..
3. Maiz..

DESKRIBAPENA:

- Dimentsioa: arreta plana
- Fokua: tratu ona
- Maila: mikro
- Printzipioa: bizi kalitatea (kalitatezko bizitza)
- Bizitzaren antolakuntzako dimentsioa: erreferentziatzko hurbileko profesional egonkorak
- Informatzailea: 86 erabiltzaile

EMAITZA APLIKAGARRIA:

- Gutxieneko: 1
- Gehieneko: 3
- Batez bestekoa: 2,79
- Moda: 3
- Mediana: 3
- Pertsonalizazio txikieneko aukeraren %: 0
- Pertsonalizazio handieneko aukeraren %: 79,31
- Erantzun ez dutenen %: 24,68

PILOTUAREN BALIOESPENA:

- Galdera hau zaila da erabiltzaileek ulertzeko. Galdetu liteke: errespetatzen zaituzte? Ondo tratatzen zaituzte?
- Iradoki da galdera bitan zatitzea, errazago uler dadin.
- Zehaztasun falta du, zer behar motaz ari den zehaztu beharko litzateke.
- Galdera honetarako testua aldatzeko proposamen hauek jaso dira:
 - » Zentroan tratatzen zaituzten modua egokia da? BAI/EZ Ezezkoa bada, zergatik? Agian item gehiago atera litezke hemen identifikatu nahi denarekin lotuta, erantzuteko hainbesteko abstrakzio ariketarik egin behar izanik gabe.
 - » Erantzunean, jarri lau aurpegi: kolore gorrikoa, laranja, horikoa eta berdekoa, balio hauekin: 1- Batere ez/Inoiz edo ia inoiz ez/Ez batere ados; 2- Gutxi/Noizbehinka/Apur bat ados; 3-Nahiko/Normalean/Nahiko ados; 4- Asko/Beti/Ados.

33. adierazlea: eguneroko bizitzan hartzen dituen arriskuei buruzko erabakiak hartzeko informazio egokia dutela uste duten erabiltzaileen ehuneko.

Balioespena: 

APLIKATZEKO 9. GALDERA:

Erabaki informatuak hartzen ditut egunerokoan hartzen ditudan arriskuen inguruan:

1. Inoiz edo ia inoiz ez.
2. Noizbehinka.
3. Maiz.

DESKRIBAPENA:

EMAITZA APLIKAGARRIA:

- | | |
|---|---|
| • Dimentsioa: arreta plana | • Gutxienekeo: 1 |
| • Fokua: autodeterminazioa | • Gehieneko: 3 |
| • Maila: mikro | • Batez bestekoa: 2,76 |
| • Printzipioa: baldintzagabetasuna | • Moda: 3 |
| • Bizitzaren antolakuntzako dimentsioa: jarduerak eta helburuak hautatzea | • Mediana: 3 |
| • Informatzailea: 86 erabiltzaile | • Pertsonalizazio txikieneko aukeraren %: 1,85 |
| | • Pertsonalizazio handieneko aukeraren %: 77,78 |
| | • Erantzun ez dutenen %: 29,87 |

PILOTUAREN BALIOESPENA:

- Ulertzeko zailtasun handia. Adibideak behar ditu uler dadin.
- Galdera ez dago garbi, oso irekia da eta zailtasunak egon dira erantzuteko.
- Galdera honetarako testua aldatzeko proposamen hauek jaso dira:
- Informatu egiten naute unerik batean arriskuan jartzen nauen erabakiren bat hartzen badut, erabaki ahal izan dezadan? Erantzunean, jarri hiru aurpegi: berdea, horia eta gorria, balioespen positiboa, ez positiboa ez negatiboa eta negatiboa emateko.

- Erreferentziazko profesionalak lagundu egiten dizu? Informatu egiten zaitu?
- Erantzunean, jarri lau aurpegi: kolore gorrikoa, laranja, horikoa eta berdekoa, balio hauekin: 1- Batere ez/Inoiz edo ia inoiz ez/Ez batere ados; 2- Gutxi/Noizbehinka/Apur bat ados; 3-Nahiko/Normalean/Nahiko ados; 4- Asko/Beti/Ados
- Arriskuen informazioa jaso dugu, erabakiak hartzen laguntzen diguna?

34. adierazlea: profesionalak beren ikuspuntuak ezagutzeaz arduratzen direla eta beren hautuak errespetatzen dituztela hautematen duten erabiltzaileen ehuneko.

Balioespena: 

APLIKATZEKO 10. GALDERA:

Profesionalek nire ikuspuntuak bilatzen dituzte, eta errespetatu egiten dira nire hautuak:

1. Inoiz edo ia inoiz ez.
2. Noizbehinka.
3. Maiz.

DESKRIBAPENA:

EMAITZA APLIKAGARRIA:

- | | |
|--|---|
| • Dimentsioa: arreta plana | • Gutxienekeo: 1 |
| • Fokua: autodeterminazioa | • Gehieneko: 3 |
| • Maila: mikro | • Batez bestekoa: 2,78 |
| • Printzipioa: autodeterminazioa, aukeratzea eta kontrola | • Moda: 3 |
| • Bizitzaren antolakuntzako dimentsioa: arreta planean parte hartzea | • Mediana: 3 |
| • Informatzailea: 86 erabiltzaile | • Pertsonalizazio txikieneko aukeraren %: 3,45 |
| | • Pertsonalizazio handieneko aukeraren %: 81,03 |
| | • Erantzun ez dutenen %: 24,68 |

PILOTUAREN BALIOESPENA:

- Galdera errepikakortzat jo da.
- Aintzat hartu beharko liraterke hautu batzuk beti ez direla errespetatzen, parte hartzeko «guztiz borondatezkoa ez den» esparru bat dagonenean.
- Ez da zehaztasunez identifikatzen profesionalak interesak edo desioak bilatzen daukaten proaktibitatearen balioespena; azalpena behar da, ea profesionalak erabiltzaileen interesei eta desioei buruzko informazioa jasotzeko zain gelditzen diren edo interesa azaltzen duten, bileretan edo egunerokoan galderak eginez.
- Iradoki da galdera birformulatzea, zehatzagoa izan dadin. Adibidez, norbaiten hautuak zentroaren segurtasunaren eta araudiaren aurka egin dezake.
- Galdera honetarako testua aldatzeko proposamen hauek jaso dira:
 - » Profesionalek nire iritzia eskatzen didate eta hautatzen dudana errespetatzen dute? Erantzunean, jarri hiru aurpegi: berdea, horia eta gorria, balioespen positiboa, ez positiboa ez negatiboa eta negatiboa emateko.
 - » Erantzunean, jarri lau aurpegi: kolore gorrikoa, laranja, horikoa eta berdekoa, balio hauekin: 1- Batere ez/Inoiz edo ia inoiz ez/Ez batere ados; 2- Gutxi/Noizbehinka/Apur bat ados; 3-Nahiko/Normalean/Nahiko ados; 4- Asko/Beti/Ados

35. adierazlea: beren arreta-plana beren interes eta balioetara (nahiko edo asko) egokituta dagoela usten duten erabiltzaileen ehunekoa.

Balioespena: 

APLIKATZEKO II. GALDERA:

Nire arreta plana egokituta dago nire interesetara eta balioetara:

1. Batere ez.
2. Gutxi.
3. Nahiko.
4. Asko.

DESKRIBAPENA:

- Dimentsioa: arreta plana
- Fokua: egokitzea
- Maila: mikro
- Printzipioa: genero ikuspegia eta intersektionalitatea
- Bizitzaren antolakuntzako dimentsioa: interesei eta balioei egokitutako helburuak
- Informatzailea: 86 erabiltzaile

EMAITZA APLIKAGARRIA:

- Gutxieneko: 1
- Gehieneko: 4
- Batez bestekoa: 3,23
- Moda: 3
- Mediana: 3
- Pertsonalizazio txikieneko aukeraren %: 5,26
- Pertsonalizazio handieneko aukeraren %: 36,84
- Erantzun ez dutenen %: 25,97

PILOTUAREN BALIOESPENA:

- Galdera errepikakortzat jo da. Honelako zerbait jar liteke: «Nire planean jartzen duena niretzako gauza interesgarriak dira, benetan inporta zaidana».
- Askok ez zekiten zer zen arreta plana.
- Galdera honetarako testua aldatzeko proposamen hauek jaso dira:
 - » Nire plana egokituta dago nire interesetara eta balioetara? Erantzunean, jarri hiru aurpegi: berdea, horia eta gorria, balioespen positiboa, ez positiboa ez negatiboa eta negatiboa emateko.
 - » Nire ibilbidea egokituta dago nire interesetara eta balioetara? Erantzunean, jarri lau aurpegi: kolore gorrikoa, laranja, horikoa eta berdekoa, balio hauekin: 1- Batere ez/Inoiz edo ia inoiz ez/Ez batere ados; 2- Gutxi/Noizbehinka/Apur bat ados; 3-Nahiko/Normalean/Nahiko ados; 4- Asko/Beti/Ados

- » Parte hartzen duzu zure helburuak erabakitzean? BAI/EZ Ezezkoa bada, zergatik?
- » Honako hau planteatu liteke: Unitateko langileek haien bizi historia ezagutzen dutela uste duten egoiliarren ehunekoa.

36. adierazlea: erreferentziako profesionalarekin etorkizuneko beharrei buruz hitz egin ahal izan duten eta informazioa jaso duten erabiltzaileen ehunekoa.

Balioespina:

APLIKATZEKO 12. GALDERA:

Informazioa jaso dut eta hitz egin ahal izan dut erreferentziako profesionalarekin nire etorkizuneko beharren inguruan:

1. Batere ados ez.
2. Hein batean ados.
3. Erabat ados.

DESKRIBAPENA:

- Dimentsioa: arreta plana
- Fokua: arretaren jarraitutasuna
- Maila: mikro
- Printzipioa: integritasuna
- Bizitzaren antolakuntzako dimentsioa: interesei eta balioei egokitutako helburuak
- Informatzailea: 86 erabiltzaile

EMAITZA APLIKAGARRIA:

- Gutxieneko: 1
- Gehieneko: 3
- Batez bestekoa: 2,69
- Moda: 3
- Mediana: 3
- Pertsonalizazio txikieneko aukeraren %: 5,17
- Pertsonalizazio handieneko aukeraren %: 74,14
- Erantzun ez dutenen %: 24,68

PILOTUAREN BALIOESPENA:

- Galdera hau interpretatzeko eta ulertzeko zailtasuna. Azaldu egin behar da zer esan nahi duen «etorkizuna»: non bizi nahi duzun, norekin, zer egin nahi duzun eta abar.
- Galdera gehiago zehaztu behar da.

- Jar liteke «informazioa jaso dut», entzutearekin lotutako zerbitu, adibidez: «Sentitu dut entzun nautela eta...».
- Galdera honetarako testua aldatzeko proposamen hauek jaso dira:
 - » Erantzunean, jarri lau aurpegi: kolore gorrikoa, laranja, horikoa eta berdekoa, balio hauekin: 1- Batere ez/Inoiz edo ia inoiz ez/Ez batere ados; 2- Gutxi/Noizbehinka/Apur bat ados; 3-Nahiko/Normalean/Nahiko ados; 4- Asko/Beti/Ados
 - » Etorkizunean izan ditzakedan beharren inguruan profesionalarekin hitz egin ahal izan dut eta beste aukera batzuek informatu naute? BAI/EZ Ezezkoa bada, zergatik?

39. adierazlea: arreta ematen dieten profesionalak elkarren artean behar bezala koordinatuta daudela hautematen duten erabiltzaileen ehunekoa.

Balioespina:

APLIKATZEKO 13. GALDERA:

Artatzen nauten profesionalak (zerbitzukoak eta beste arreta zerbitzu edo sistema batzuetakoak, adibidez, osasunekoak, enpleguakoak, laguntza ekonomikoetakoak eta abar) elkarrekin ondo koordinatuta daude:

1. Inoiz edo ia inoiz ez.
2. Noizbehinka.
3. Maiz.

DESKRIBAPENA:

- Dimentsioa: arreta plana
- Fokua: koordinazioa
- Maila: mikro
- Printzipioa: integritasuna
- Bizitzaren antolakuntzako dimentsioa: erreferentziako hurbileko profesional egonkorra
- Informatzailea: 86 erabiltzaile

EMAITZA APLIKAGARRIA:

- Gutxieneko: 1
- Gehieneko: 3
- Batez bestekoa: 2,79
- Moda: 3
- Mediana: 3
- Pertsonalizazio txikieneko aukeraren %: 3,45
- Pertsonalizazio handieneko aukeraren %: 82,76
- Erantzun ez dutenen %: 24,68

PILOTUAREN BALIOESPENA:

- Ondo konpontzearekin lotzen dute. Agian hobeto egongo litzateke honela: «elkarri hitz egiten diote pertsona guztiei ondo laguntzeko».
- Proposatu da kontuan hartzea koordinazioa kanpo faktoreen mende ere badagoela.
- Galdera honetan testuingurua behar da, adibideak behar dira identifikatzen laguntzeko zer esan nahi duten arreta baliabideak (etxebizitza, aisialdia), osasunak (Osakidetza, BOZ), enpleguak (Lanbide) eta abarrek.
- Erabiltzaileen kasuan (adibidez, gizarte inklusiorako etxebizitzaren erabiltzaileak), koordinazio lanerako informazio garrantzitsuaren zati batera ezin da sartu aurretik baimena izan gabe (BOZ, medikuaren hitzorduak, psikologoaren hitzorduak eta abar). Horrek hainbat ondorio ditu garatutako esku hartzeen pertsonalizazioan, beti informazio osoa ez edukitzea dela medio.
- Galdera birformulatu egin liteke, konfidentzialtasunaren eta profesionalen informazioa erabiltzeko duten konfiantzaren inguruko gaiak mahaigaineratzeko. Nahi izanez gero, horren ondoren beste galdera bat egin liteke, parte-hartzaileak balioesteko aurrez aipatutako alderdiari lotuta hartzen dituen erabakien arteko koordinazio maila.
- Galdera honetarako testua aldatzeko proposamen hauek jaso dira:
 - » Laguntzen didaten profesionalak elkarrekin koordinatzen dira? Erantzunean, jarri hiru aurpegi: berdea, horia eta gorria, balioespen positiboa, ez positiboa ez negatiboa eta negatiboa emateko.
 - » Erantzunean, jarri lau aurpegi: kolore gorrikoa, laranja, horikoa eta berdekoa, balio hauekin: 1- Batere ez/Inoiz edo ia inoiz ez/Ez batere ados; 2- Gutxi/Noizbehinka/Apur bat ados; 3-Nahiko/Normalean/Nahiko ados; 4- Asko/Beti/Ados
 - » Proposatu da arreta plana helburuekin ordeztzea.
 - » Uste duzu zentroko profesionalen informazioa trukatzeko dutela eta gainerako profesionalen eguneratuta daudela, adibidez, sendagilearekin, psikiatrarekin, dentistarekin, Lanbiderekin, GLUZekin eta abar? BAI/EZ. Ezezkoa bada, zergatik?

43. adierazlea: beren arreta-plan indibidualizatuaren edukia ulertzeko moduan deskribatuta dagoela uste duten erabiltzaileen ehunekoa.

Balioespena: 

APLIKATZEKO 14. GALDERA:

Nire arreta plana haren edukia nik ulertzeko moduan dago deskribatuta:

1. Batere ados ez.
2. Hein batean ados.
3. Erabat ados.

DESKRIBAPENA:

EMAITZA APLIKAGARRIA:

- | | |
|--|---|
| • Dimentsioa: arreta plana | • Gutxienean: 1 |
| • Fokua: irisgarritasun unibertsala | • Gehieneko: 3 |
| • Maila: mikro | • Batez bestekoa: 2,56 |
| • Printzipioa: orientabiderako eta informaziorako eskubidea | • Moda: 3 |
| • Bizitzaren antolakuntzako dimentsioa: arreta planean parte hartzea | • Mediana: 3 |
| • Informatzailea: 86 erabiltzaile | • Pertsonalizazio txikieneko aukeraren %: 8,77 |
| | • Pertsonalizazio handieneko aukeraren %: 64,91 |
| | • Erantzun ez dutenen %: 25,97 |

PILOTUAREN BALIOESPENA:

- Galdera errepikakortzat jo da. Oraingoan ere, ibilbide hitza agertzen da, azaldu beharrekoa.
- Iradoki da azaltzea zer den arreta plana. Kontzeptu hori ez dute ulertu erabiltzaileek.
- Galdera honetarako testua aldatzeko proposamen hauek jaso dira:
 - » Ezagutzen dut nire ibilbidea?
 - » Ulertzen dut zer jartzen duen nire planean? Erantzunean, jarri hiru aurpegi: berdea, horia eta gorria, balioespen positiboa, ez positiboa ez negatiboa eta negatiboa emateko.

- » Ulertzen dut nire ibilbidea? Erantzunean, jarri lau aurpegi: kolore gorrikoa, laranja, horikoa eta berdekoa, balio hauekin: 1- Batere ez/Inoiz edo ia inoiz ez/Ez batere ados; 2- Gutxi/Noizbehinka/Apur bat ados; 3-Nahiko/Normalean/Nahiko ados; 4- Asko/Beti/Ados
- » Ulertzen ditut ezarritako helburuak? BAI/EZ Ezezkoa bada, zergatik?

44. adierazlea: zerbitzuaren ezaugarriak direla-eta, neurri handi batean nahi izan dituzten harreman pertsonalak mantendu edo ezarri ezin izan dituzten erabiltzaileen ehunekoa, bai zerbitzuan, bai zerbitzutik kanpo.

Balioespena:

APLIKATZEKO 15. GALDERA:

Zerbitzuaren ezaugarriak direla-eta hein handi batean nahi izan ditudan harreman pertsonalak zerbitzuan edo handik kanpo mantendu edo ezarri ahal izan ditut:

1. Inoiz edo ia inoiz ez.
2. Noizbehinka.
3. Maiz.

DESKRIBAPENA:

- Dimentsioa: harremanak eta inklusioa komunitatean
- Fokua: pertsonen arteko harremanak
- Maila: mikro
- Printzipioa: bizi kalitatea (kalitatezko bizitza)
- Bizitzaren antolakuntzako dimentsioa: harreman pertsonalak hautatzea
- Informatzailea: 86 erabiltzaile

EMAITZA APLIKAGARRIA:

- Gutxieneke: 1
- Gehienekoa: 3
- Batez bestekoa: 2,71
- Moda: 3
- Mediana: 3
- Pertsonalizazio txikieneko aukeraren %: 8,93
- Pertsonalizazio handieneko aukeraren %: 80,36
- Erantzun ez dutenen %: 27,27

PILOTUAREN BALIOESPENA:

- Galdera hori ez dator bat zerbitzu eta programa guztietako errealitatearekin.
- Galdera zehaztu egin behar da: «zerbitzuaren barruan eta kanpoan».
- Galdera ez da ulertzen.
- Galdera honetarako testua aldatzeko proposamen hauek jaso dira:
- Laguntzen didaten zentroari esker ezagutu nahi izan dudanez jendea ezagutu ahal izan dut, zentroan eta kanpoan? Erantzunean, jarri hiru aurpegi: berdea, horia eta gorria, balioespen positiboa, ez positiboa ez negatiboa eta negatiboa emateko.
- Nahi ditudan harreman pertsonalak mantentzen edo egiten ditut, zerbitzuan edo kanpoan? Erantzunean, jarri lau aurpegi: kolore gorrikoa, laranja, horikoa eta berdekoa, balio hauekin: 1- Batere ez/Inoiz edo ia inoiz ez/Ez batere ados; 2- Gutxi/Noizbehinka/Apur bat ados; 3-Nahiko/Normalean/Nahiko ados; 4- Asko/Beti/Ados.
- Orain nagoen baliabideak eskaintzen al dit harremanak nahi dudanez moduan egiteko askatasuna? BAI/EZ Ezezkoa bada, zergatik?

45. adierazlea: beren tokiko komunitatean nahi duten moduan parte hartzeko laguntza handi samarra edo handia ematen diotela uste duten erabiltzaileen ehunekoa.

Balioespena:

APLIKATZEKO 16. GALDERA:

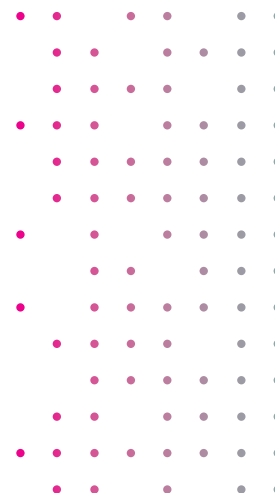
Lagundu egiten didate nire komunitatean (auzoa, udalerria) parte har dezadan, nahi dudanez moduan:

1. Batere ez.
2. Gutxi.
3. Nahiko.
4. Asko..

DESKRIBAPENA:

EMAITZA APLIKAGARRIA:

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Dimentsioa: harremanak eta inklusioa komunitatean • Fokua: komunitateko integrazioa • Maila: mikro • Printzipioa: arreta komunitatean (eta komunitateak emana), inguru arruntetan • Bizitzaren antolakuntzako dimentsioa: komunitatearen alde parte hartzea • Informatzailea: 86 erabiltzaile | <ul style="list-style-type: none"> • Gutxieneko: 1 • Gehienekoa: 4 • Batez bestekoa: 3,11 • Moda: 3 • Mediana: 3 • Pertsonalizazio txikieneko aukeraren %: 5,33 • Pertsonalizazio handieneko aukeraren %: 30,67 • Erantzun ez dutenen %: 2,60 |
|--|---|



PILOTUAREN BALIOESPENA:

- Galdera zehaztu beharra dago, eta adibideak jarri behar dira erabiltzaileek hobeto uler dezaten.
- Galderan ez da jasotzen balitekeela parte izateko sentimendurik edo nortasun sentimendurik ez izatea pertsona bizi den komunitatearekin. Beraz, proposatu da hausnartzea galdera gai horretan oinarritzeko aukeraren inguruan.
- Galderak ez du aipatzen nork eman behar duen komunitatera sartzeko laguntza, eta horrek zalantzak sortzen ditu.
- Galdera honetarako testua aldatzeko proposamen hauek jaso dira:
 - » Erantzunean, jarri lau aurpegi: kolore gorrikoa, laranja-koa, hori-koa eta berde-koa, balio hauekin: 1- Batere ez/Inoiz edo ia inoiz ez/Ez batere ados; 2- Gutxi/Noizbehinka/Apur bat ados; 3-Nahiko/Normalean/Nahiko ados; 4- Asko/Beti/Ados.
 - » Joaten zaren baliabideko profesionalak laguntzen dizute edo babesia ematen dizute komunitatean parte har dezazun?

B. FAMILIENTZAKO GALDETEGIA

Emaita kuantitatibok:

GALDERAK	GUTX	GEH	MEDIA	MODA	MEDIANA	PERTSONALIZAZIO TXIKIENEO AUKERAREN %	PERTSONALIZAZIO HANDIENEO AUKERAREN %
G1. Uste dut honelakoa dela zerbitzuan ematen den arretaren pertsonalizazio maila (definitzen den moduan):	2,00	5,00	4,19	4,00	4,00	0,00	33,33
G2. Senide moduan, sentitzen dut nahikoa lagun egiten didatela eta nahikoa babes ematen didatela zerbitzuak eta bertako profesionalak	2,00	3,00	2,81	3,00	3,00	0,00	81,48

- G2k ez dio erreferentzia zuzenik egiten pertsonalizazioari. Horrek nahasmena ekar dezake pertsonalizazioaren eta zerbitzuarekiko asebetetze mailaren artean. Puntuazio altuak lotzen dira zerbitzuan jasotako laguntzari balioespen positiboa ematearekin, baina ez laguntza horren kalitatea neurtzearekin.
- Familiek zentroa «irekia» dela eta «haien etxea balitz bezala» sartu eta irten daitezkeela zenbateraino sentitzen duten neurtzearen falta igarri da.
- Familien informaziorako eskubidearen gaia lantzearen hutsunea igarri da.
- Erabiltzailearen adin kronologikorako eta bizitzako unerako zerbitzuak aukerarik eskaintzen duen galdetzea falta da.
- Profesional kopuruarekin lotutako galderak eta zerbitzu pertsonalizatua emateko nahikoak direla galdetzea falta da.
- Erabiltzailearen ikuspegia eta balioak –familiarenetatik ezberdinak badira ere– aintzat hartzen diren galdetzea falta da (ikusteko interes gatazkarik egon den familiarekin, zerbitzua pertsonalizatzean).

Emaita kualitatibok:

- Oro har, familiek arazorik gabe ulertu dituzte galderak, baina ez dira oso espezifikoak.
- Pertsonalizazio maila txikienari eta handienari lotutako erantzun aukerak ez dira inoiz erabili, eta badirudi 5 erantzun aukera dituzten galderak ez dutela ondo funtzionatzen.
- Galdetegi honetarako aplikazio testuinguru egokiak dirudite familiekiko bilerek.
- Zerbitzuetako batzuetan, baliteke familia batzuek nahikoa informazio xeherik ez izatea zerbitzuen funtzionamenduari buruz, eta, hortaz, pertsonalizazioari buruzko galderei erantzun ezin izatea.
- Familiek zainketetan eta laguntzetan eta bereziki egoera kritikoetan parte har dezaketela sentitzen duten neurria aztertzearen falta sumatzen da.

Familien galdetegian honako adierazle hauek landu dira:

26. adierazlea: lehen mailako laguntza-sareko familia edo pertsonen artean zerbitzuko arretaren pertsonalizazio-maila altua edo oso altua dela hautematen dutenen ehunekoa.

Balioespena: 0,00

APLIKATZEKO 1. GALDERA:

Uste dut honelakoa dela zerbitzuan ematen den arretaren pertsonalizazio maila (definitzen den moduan):

1. Oso baxua
2. Baxua.
3. Ertaina.
4. Altua.
5. Oso altua.

DESKRIBAPENA:

- Dimentsioa: zerbitzuen diseinua eta funtzionamendua
- Fokua: ebaluazioa
- Maila: meso
- Printzipioa: bizi kalitatea (kalitatezko bizitza)
- Bizitzaren antolakuntzako dimentsioa: lagundutako lehen mailako babes sarea
- Informatzailea: familiak

EMAITZA APLIKAGARRIA:

- Gutxieneko: 1
- Gehieneko: 5
- Batez bestekoa: 4,19
- Moda: 4
- Mediana: 4
- Pertsonalizazio txikieneko aukeraren %: 0
- Pertsonalizazio handieneko aukeraren %: 33,33
- Erantzun ez dutenen %: 0

PILOTUAREN BALIOESPENA:

- Galdera oso orokorra da, eta baliteke asebetetze mailaren arabera betetzea. Honako aukera hauek proposatu dira:
 - » Sentitzen dute hau ere haien etxea dela? Aske sartu eta irten daitezkeen leku bat da?
 - » Zein neurritan parte har dezakete laguntzan, zainketetan?
 - » Errespetatzen al da bizi diren senidearen bizi estiloa, haien uste dutenaren aurka badoa ere?

38. adierazlea: zerbitzuaren laguntza eta babesaren sentitzen dutenen lehen mailako laguntza-sareko familia edo pertsonen ahunekoa

Balioespena:

APLIKATZEKO 2. GALDERA:

Senide moduan, sentitzen dut nahikoa lagun egiten didatela eta nahikoa babes ematen didatela zerbitzuak eta bertako profesionalak:

1. Batere ados ez.
2. Hein batean ados.
3. Erabat ados.

DESKRIBAPENA:

- Dimentsioa: arreta plana
- Fokua: familien edo babes sareen asebetetzea
- Maila: mikro
- Printzipioa: integritasuna
- Bizitzaren antolakuntzako dimentsioa: lagundutako lehen mailako babes sarea
- Informatzailea: familiak

EMAITZA APLIKAGARRIA:

- Gutxieneko: 1
- Gehieneko: 3
- Batez bestekoa: 2,81
- Moda: 3
- Mediana: 3
- Pertsonalizazio txikieneko aukeraren %: 0
- Pertsonalizazio handieneko aukeraren %: 0
- Erantzun ez dutenen %: 0

PILOTUAREN BALIOESPENA:

- Familia batzuek uste dute pertsonalizazioaren definizioa deskribapen luzeegia dela.
- Oso galdera gutxi dira, eta desorientatuak, esku hartzearen hainbat eremutan. Aukerak izan daitezke pertsonalizazio maila aldatzea, «egokia», «beharretara egokitua» eta antzekoetara. Halaber, nahikoa lagun egitea eta babes ematea alda liteke informazioarekin, irisgarritasunarekin, erabakiak hartzeko prozesuetan aintzat hartzearekin, garatzen diren jarduketetan parte hartzeko aukerarekin eta abarrekin.
- Honako hau planteatzen liteke: Langileek ezagutzen dituzten eta ongi gertatuak sentitzen diren senideen ehunekoa (dagokion zentroan).
- Beste aukera bat: Zainketari buruzko erabakietan murgilduta sentitzen diren eta haien ekarpenei balioa ematen zaien senideen ehunekoa.

C. ERREFERENTZIAZKO PROFESIOALEN GALDETEGIA

Emaitza kuantitatibok:

GALDERAK	GUTX	GEH	MEDIA	MODA	MEDIANA	PERTSONALIZAZIO TXIKIENEO AUKERAREN %	PERTSONALIZAZIO HANDIENEO AUKERAREN %	EDE
G1. Esku hartzea nahi zuten erreferentziazko inguruan jasotzen ari diren erabiltzaileen ehunekoa, erabiltzaile guztietatik	0,00	100,00	83,12	100,00	100,00	8,33	69,44	16,28
G2. Banakako Arreta Plana egiten parte hartu duten eta plana prestatzeko prozesuan zehar gutxienez 3 bilera egin dituzten erabiltzaileen ehunekoa, helburuak ezartzeko, jarduerak aukeratzeko eta abar.	0,00	100,00	79,71	100,00	93,11	9,52	47,62	2,33
G3. Definitutako emaitza profesionalak balioekin, nahi den bizi estiloarekin eta jarduera/leku/ pertsona esanguratsuekin bat datozen banakako arreta planen ehunekoa, plana duten guztietatik.	0,00	100,00	90,75	100,00	100,00	2,50	75,00	6,98
G4. Definitutako emaitza pertsonalak espezifikoak, neurgarriak, lorgarriak, pertsonarentzat garrantzitsuak eta denbora jakin baterako ezarriak diren banakako arreta planen ehunekoa, plana duten pertsona guztietatik.	0,00	100,00	94,50	100,00	100,00	2,44	87,80	4,65
G5. Ekintzen arduradunen artean hainbat zerbitzutako pertsonak, komunitateko kideak, lagunak/senideak sartzen dituzten banakako arreta planen ehunekoa, plana duten pertsona guztietatik.	0,00	100,00	82,90	100,00	100,00	7,89	65,79	11,63
G6. Komunitateko hainbat zerbitzu erabiltzeko laguntza berariaz jasotzen duten banakako arreta planak dituzten erabiltzaileen ehunekoa, plana duten guztietatik.	0,00	100,00	79,19	100,00	100,00	8,33	63,89	16,28

GALDERAK	GUTX	GEH	MEDIA	MODA	MEDIANA	PERTSONALIZAZIO TXIKIENeko AUKERAREN %	PERTSONALIZAZIO HANDIENeko AUKERAREN %	EDE
G7. Beste pertsona batzuekin aisiako, kulturako, prestakuntzako edo topatzeko uneak partekatzen dituzten komunitateko espazioetara edo baliabideetara joan ohi diren erabiltzaileen ehunekoa, erabiltzaile guztietatik.	10,00	100,00	76,68	100,00	89,81	0,00	44,44	16,28

- G1, G5, G6 eta G7 ez dituzte erantzun askok.

Emaitza kualitatiboak

- Adierazleetako askok interpretazio ugariak izan ditzakete, eta, askotan, gai bati baino gehiago dagozkie.
- Eskatutako datuetako batzuk ez daude beti sistematizatuta eta kuantitatiboki erregistratuta. Adibidez, bilerak egiten dira, baina ez dira kuantifikatzen.
- Batzuek auzitan jarri dute pertsonalizazioa neurtzeko APPa eta BAPa egiteko erabilitako bileren kopurua kuantifikatu behar denik, posible baita horrela kontuan ez hartzea pertsona bakoitzaren erritmoak eta denborak.
- Profesionalentzat planteatutako item batzuk erabiltzaileen galdetegian ere txerta litezke.
- Zerbitzu batzuek auzitan jarri dute erreferentziako profesionalak hain funtsezko lekua dutenik aldaketa prozesuan. Batzuetan, erreferentzialtasuna taldean dago.
- Batzuetan, baliteke profesionalak ez izatea zerbitzuaren kanpoko babes sareari eta bestelakoei buruzko informaziorik. Adierazle batzuetarako, egokitu egin beharko dira erabiltzaileei buruzko datuak erregistratzeko egungo sistemak.
- Adierazle batzuk ezin zaio aplikatu zerbitzuen multzoari.
- Nahasmena sor dezake datu absolutu bat

eskatzea galdera batzuek gero ehuneko bat kalkulatzeko. Gomendagarria izango litzateke ehunekoa zuzenean galdetzea.

- Adierazle batzuetan gomendagarria izango litzateke datuaren denbora tarte mugatzea, baita zehazki erreferentzia egin nahi zaien erabiltzaileen taldea ere.
- Interesgarria izango litzateke irizpideren bat ezartzea galdetegiari erantzuten dion profesionala zerbitzuan egon beharreko gutxieneko denborari buruz.
- BPPan edo BAPean erreferentziako pertsonen erabiltzaileen txertatze prozesuan duten ikuspegia sartzeko moduari buruzko galderen falta sumatu da.
- Profesionalen prestakuntzari eta babes estratgiei (esaterako, gainbegiratzea) buruzko erreferentziak falta dira, ezagutzeko nola hautematen duten profesionalak erakundeak pertsonalizazioan aurrera egiteko egiten duen inbertsioa. Horri lotuta, BPPetik edo BAPetik harago joatea falta da, eta galdetzea profesionalak prestakuntza jaso duten, uste duten nahikoa denbora dutela erabiltzaileak artatzeko, behar bezalako jarraipena egiteko eta abar.
- Zerbitzuak erabiltzaileen beharretara egokitzeko duen iragazkortasun maila lantzea falta da. Ildo horretan, taldeen moldagarritasunaren edo moldaerraztasunaren gaia lantzea falta da, eta laguntza emango dion pertsona aukeratzekoa.
- BAPek erabiltzaileen bizi kalitatea eta integrazioa

eta integrazioaren pertzepzioa hobetzeari buruzko aipamenei bat falta da.

- Erabiltzaileen erabakiak errespetatzearen gaia lantzea falta da.

Erreferentziako profesionalen galdetegian honako adierazle hauek landu dira:

5. adierazlea: beren erreferentzia-ingurunean esku-hartzea jasotzen ari diren erabiltzaileen ehunekoa.

Balioespena: 

APLIKATZEKO 1. GALDERA:

Esku hartzea nahi zuten erreferentziako inguruan jasotzen ari diren erabiltzaileen kopurua adieraztea:

1. Erabiltzaileen kopurua, guztira. .
2. Esku hartzea nahi zuten erreferentziako inguruan jasotzen ari diren erabiltzaileen kopurua:

DESKRIBAPENA:

EMAITZA APLIKAGARRIA:

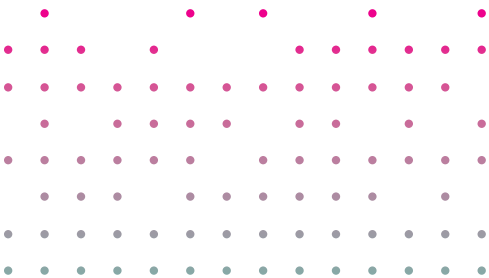
- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Dimentsioa: zerbitzu eta prestazioen eskaintza• Fokua: Lurraldeko sakabanaketa• Maila: makro• Printzipioa: duintasuna• Bizitzaren antolakuntzako dimentsioa: lekua hautatzea• Informatzailea: GFaren erreferentziako profesionalak edo zerbitzua | <ul style="list-style-type: none">• Gutxieneke: 0• Gehieneke: 100• Batez bestekoa: 83,12• Moda: 100• Mediana: 100• Personalizazio txikieneko aukeraren %: 8,33• Personalizazio handieneko aukeraren %: 69,44• Erantzun ez dutenen %: 16,28 |
|---|---|

PILOTUAREN BALIOESPENA:

- Ez da ulertzen nahi den *erreferentziako inguru* esamoldea, zalantzak sortzen ditu. «*Pertsonak laguntzak nahi duten inguruan jasotzen dituzte: etxea, auzoa, zentroa eta abar*». Iradoki da apur bat gehiago zehaztea edo adibideren bat jartzea (prestakuntza lekua, egungo herrian familiek duten kokalekua eta abar), terminoa ulertzen laguntzeko, edo honako honekin aldatzea: «adierazi zenbat erabiltzaile ari diren esku hartzea beren inguruan edo hautatutako lekuan jasotzen».

37. adierazlea: Banakako Arreta Plana egiten parte hartu duten eta, helburuak ezartzeko, jarduerak aukeratzeko eta abarrerako, plana egiteko prozesuan gutxienez 3 bilera izan dituzten erabiltzaileen ehunekoa.

Balioespena: 



APLIKATZEKO 2. GALDERA:

Adierazi banakako arreta plana egiten parte hartu duten eta gutxienez hori egiteko prozesuan helburuak ezartzeko, jarduerak hautatzeko eta abarretarako hiru bilera egin dituzten erabiltzaileen kopurua:

1. Erabiltzaileen kopurua, guztira.
2. Banakako arreta planean parte hartu duten eta gutxienez hiru bilera izan dituzten erabiltzaileen kopurua:

DESKRIBAPENA:	EMAITZA APLIKAGARRIA:
<ul style="list-style-type: none"> • Dimentsioa: arreta plana • Fokua: partaidetza eta hautatze maila • Maila: mikro • Printzipioa: autodeterminazioa, aukeratzea eta kontrola • Bizitzaren antolakuntzako dimentsioa: arreta planean parte hartzea • Informatzailea: GFaren erreferentziarako profesionalak edo zerbitzua 	<ul style="list-style-type: none"> • Gutxieneko: 0 • Gehienekoa: 100 • Batez bestekoa: 79,71 • Moda: 100 • Mediana: 93,11 • Pertsonalizazio txikieneko aukeraren %: 9,52 • Pertsonalizazio handieneko aukeraren %: 47,62 • Erantzun ez dutenen %: 2,33

PILOTUAREN BALIOESPENA:

- Iritzi zaio denbora tarte bat zehazteak lagundu egingo lukeela erantzuten. Noiztik hasi behar da kontatzen parte hartu dutenen kopurua? Hau da, baliteke ezberdintasuna egotea aurreko urteko erreferentziaren (2022) eta dagoeneko ekintza plana duten baina 2022an berrikusi ez zaienen kopuruaren artean.
- Kontuan hartu beharko litzateke guztiek ez dutela plana egiteko gaitasuna.
- BAPa egiteko prozesua ezin da laburtu hiru bileratan egin den zehaztuta. Denbora tarteez hitz egiten da, eta kontuan hartu beharko lirateke bakoitzaren erritmoak, bereziki pertsonalizazioaz ari garenean. Oso kasu konplexuak daude, eta denbora tartearak aintzat hartu behar dira bakoitzaren kasuan. Zaila da guztientzako BAP ezberdina egitea.

- Oro har, zerbitzu gehienetan ez dira egiten hiru bilera formal, arreta plana egokituz joaten da, pertsonarekin hitz eginez, era informalean. Galdera oso espezifiko da. Arreta plana egokitu egiten da, baina ez dira halabeharrez hiru bilera egiten. Hortaz, iradoki da galdera birpentsatu egin behar dela eta hiru bilerena kendu egin behar dela.

40. adierazlea: zehaztutako emaitza pertsonalak beren balioekin, nahi duten bizimoduarekin eta jarduera/leku/pertsona esanguratsuekin koherenteak diren banakako arreta-planen ehunekoa.

Balioespena: 

APLIKATZEKO 3. GALDERA:

Adierazi definitutako emaitza profesionalak balioekin, nahi den bizi estiloarekin eta jarduera/leku/pertsona esanguratsuekin bat datozen banakako arreta planen ehunekoa:

1. Banakako arreta plana duten erabiltzaileen kopurua, guztira:
2. Definitutako emaitza profesionalak balioekin, nahi den bizi estiloarekin eta jarduera/leku/pertsona esanguratsuekin bat datozen banakako arreta planen kopurua:

DESKRIBAPENA:	EMAITZA APLIKAGARRIA:
<ul style="list-style-type: none"> • Dimentsioa: arreta plana • Fokua: emaitzak • Maila: mikro • Printzipioa: autodeterminazioa, aukeratzea eta kontrola • Bizitzaren antolakuntzako dimentsioa: interesei eta balioei egokitutako helburuak • Informatzailea: GFaren erreferentziarako profesionalak edo zerbitzua 	<ul style="list-style-type: none"> • Gutxieneko: 0 • Gehienekoa: 100 • Batez bestekoa: 90,75 • Moda: 100 • Mediana: 100 • Pertsonalizazio txikieneko aukeraren %: 2,50 • Pertsonalizazio handieneko aukeraren %: 75 • Erantzun ez dutenen %: 6,98

PILOTUAREN BALIOESPENA:

- Errazago ulertzeko, proposatu da «definitutako emaitza pertsonalak» «definitutako ekintzak» terminoarekin aldatzea.
- «Baliok, bizi estiloak eta abar» galderaren amaierak ezaugarri gehiegi ditu. Laburtzea iradoki da, horietakoren batekin, adibidez, «bizi estiloak» terminoarekin, edo pertsonak jarduera horiek erabaki izanarekin.
- Lekuez ari garela, zertaz ari da banakako proiektua bizi den lekuarekin koherentea izateaz ari denean?
- Proposatu da galdera aldatzea edo beste bat gehitzea, banakako arreta plana birformulatu edo aldatu den kasuak biltzen dituen, hainbat programatan mantentzen diren prozesu luzeetan aldatu egin baitaitezke prozesuak.

41. adierazlea: definitutako emaitza pertsonalak espezifikoa, neurgarriak, lorgarriak, pertsonarentzat garrantzitsuak eta aldi baterakoak diren banakako arreta-planen ehunekoa.

Balioespena:

APLIKATZEKO 4. GALDERA:

Adierazi definitutako emaitza pertsonalak espezifikoa, neurgarriak, lorgarriak, pertsonarentzat garrantzitsuak eta denbora jakin baterako ezarriak diren banakako arreta planen kopurua:

1. Banakako arreta plana duten erabiltzaileen kopurua, guztira:
2. Definitutako emaitza pertsonalak espezifikoa, neurgarriak, lorgarriak, pertsonarentzat garrantzitsuak eta denbora jakin baterako ezarriak diren banakako arreta Erabiltzaileak ibiltzeko planak dituzten erabiltzaileen kopurua:

DESKRIBAPENA:

- Dimentsioa: arreta plana
- Fokua: emaitzak
- Maila: mikro
- Printzipioa: eskubideak
- Bizitzaren antolakuntzako dimentsioa: interesei eta balioei egokitutako helburuak
- Informatzailea: GFaren erreferentziako profesionalak edo zerbitzua
- Gutxieneko: 0
- Gehienekoa: 100
- Batez bestekoa: 94,5
- Moda: 100
- Mediana: 100
- Pertsonalizazio txikieneko aukeraren %: 2,44
- Pertsonalizazio handieneko aukeraren %: 87,80
- Erantzun ez dutenen %: 4,65

EMAITZA APLIKAGARRIA:

PILOTUAREN BALIOESPENA:

- Galdera, oro har, zaila da erantzuten. Erantzunak ez dira oso fidagarriak, zaila baita jakitea zer esan nahi duen «definitutako emaitza pertsonalak» terminoak, eta zaila da hainbeste betekizun betetzea ere.
- Galdera honetan joera dago erantzuteko denek betetzen dutela (galdera ulertu ez delako) edo batek ere ez (zaila delako ezaugarri horiek guztiak betetzea).

42. adierazlea: ekintzen arduradunen artean hainbat zerbitzutako pertsonak, komunitateko pertsonak, lagunak/senideak barne hartzen dituzten banakako arreta-planen ehunekoa.

Balioespena:

APLIKATZEKO 5. GALDERA:

Adierazi ekintzen arduradunen artean hainbat zerbitzutako pertsonak, komunitateko kideak, lagunak/senideak sartzen dituzten banakako arreta planen ehunekoa:

1. Banakako arreta plana duten erabiltzaileen kopurua, guztira:
2. Ekintzen arduradunen artean hainbat zerbitzutako pertsonak, komunitateko kideak, lagunak/senideak sartzen dituzten banakako arreta Erabiltzaileak ibiltzeko planak dituzten ehunekoa:

DESKRIBAPENA:

EMAITZA APLIKAGARRIA:

- | | |
|---|---|
| • Dimentsioa: arreta plana | • Gutxieneko: 0 |
| • Fokua: eragileen dibertsitatea | • Gehienekoa: 100 |
| • Maila: mikro | • Batez bestekoa: 82,90 |
| • Printzipioa: gizarte inklusioa | • Moda: 100 |
| • Bizitzaren antolakuntzako dimentsioa: komunitatearen alde parte hartzea | • Mediana: 100 |
| • Informatzailea: GFaren erreferentziako profesionalak edo zerbitzua | • Pertsonalizazio txikieneko aukeraren %: 7,89 |
| | • Pertsonalizazio handieneko aukeraren %: 65,79 |
| | • Erantzun ez dutenen %: 11,63 |

PILOTUAREN BALIOESPENA:

- Galderak zalantzak sortzen ditu ondo erantzuteko: banakako ibilbideetako zenbat ekintzaren erantzulea da zerbitzutik kanpoko pertsona bat? Zerbitzu gehienetan ez dago datu hori emateko adierazlerik.
- Galdera honen zehaztasun falta dela eta, hainbat erataria interpreta daiteke: «ea badagoen erakundetik kanpoko pertsonarik banakako ibilbidean parte hartzen». Hala ulertuz gero, erantzunak ehuneko handia izango luke, ibilbideak familiarekin partekatzen direlako.
- Galdera honetan zalantza asko dago: zer zerbitzu edo pertsona hartu behar da kontuan? Kasu guztietan ez dago informazio zehatza.
- Galdera horrek interpretazio ugari ekarri ditu, zehaztasun handiagoa behar du edo adibideak eman behar ditu argitzeko, beste inola interpreta ez dadin.
- Galdera honetarako testua aldatzeko proposamen hauek jaso dira:
 - » ...baldin eta pertsonak nahi badu
 - » Interesgarria izango litzateke honako hau galdetzea: banakako ibilbidea duten zenbat pertsonak dute zerbitzutik, familiaratik, lagunetatik eta abarretatik kanpoko pertsonen laguntza? Zer laguntza sare dute?

46. adierazlea: arreta-plan indibidualetan zerbitzu komunitarioak erabiltzeko laguntza berariaz jasotzen duten erabiltzaileen ehunekoa.

Balioespena: 

APLIKATZEKO 6. GALDERA:

Adierazi komunitateko hainbat zerbitzu erabiltzeko laguntza berariaz jasotzen duten banakako arreta planak dituzten erabiltzaileen ehunekoa:

- Banakako arreta plana duten erabiltzaileen kopurua, guztira:
- Komunitateko hainbat zerbitzu erabiltzeko laguntza berariaz jasotzen duten banakako arreta planak dituzten erabiltzaileen kopurua:

DESKRIBAPENA:

EMAITZA APLIKAGARRIA:

- | | |
|--|---|
| • Dimentsioa: harremanak eta inklusioa komunitatean | • Gutxieneko: 0 |
| • Fokua: komunitateko babesak | • Gehienekoa: 100 |
| • Maila: mikro | • Batez bestekoa: 79,19 |
| • Printzipioa: arreta komunitatean (eta komunitateak emana), inguru arruntetan | • Moda: 100 |
| • Bizitzaren antolakuntzako dimentsioa: komunitatearen alde parte hartzea | • Mediana: 100 |
| • Informatzailea: GFaren erreferentziako profesionalak edo zerbitzua | • Pertsonalizazio txikieneko aukeraren %: 8,33 |
| | • Pertsonalizazio handieneko aukeraren %: 63,89 |
| | • Erantzun ez dutenen %: 16,28 |

PILOTUAREN BALIOESPENA:

- Erabiltzaile gehienek dute zerbitzu komunitarioak erabiltzeko babes ekintzaren bat, adibidez, saltokietako ekarpenak, GKE-ekiko elkarlana, komunitateko ekitaldietan parte hartzea (dantzaldiak, abesbatzak, erakusketak eta abar), baina item honetan falta da jasotzea pertsonen laguntzen zaien beren harreman esanguratsuetan, eta horiek ez dira «zerbitzu komunitarioak».

- Hainbat galderak egiten diote erreferentzia komunitateari, eta zaila da erantzutea, komunitatearen inguruko adierazlerik ez dagoelako.
- Proposatu da zehaztea zer diren zerbitzu komunitarioak, eta adibideak jartzea.
- Batzuetan zaila izan da galdera horri erantzutea, arreta planean begiratu behar zutelako.
- Falta da zehaztea zer talde zehazki (adibidez, lan egiten dudan zerbitzuko erabiltzaileak edo zuzenean eta erregularitasunez esku hartzen dudan pisuko eta abar).
- Zehaztasun handiagoa behar da, eta «zerbitzu komunitarioak» zer diren zehaztu behar da, zertan datzan terminoa.

47. adierazlea: beste pertsona batzuekin aisialdi, kultura, prestakuntza edo topaketa-uneak partekatzen dituzten espazio edo baliabide komunitarioetara joan ohi diren erabiltzaileen ehunekoa.

Balioespina: 

APLIKATZEKO 7. GALDERA:

Adierazi beste pertsona batzuekin aisiako, kulturako, prestakuntzako edo topatzeko uneak partekatzen dituzten komunitateko espazioetara edo baliabideetara joan ohi diren erabiltzaileen ehunekoa:

1. Erabiltzaileen kopurua, guztira.
2. Espazio edo baliabide komunitarioetara joan ohi diren erabiltzaileen kopurua:

DESKRIBAPENA:

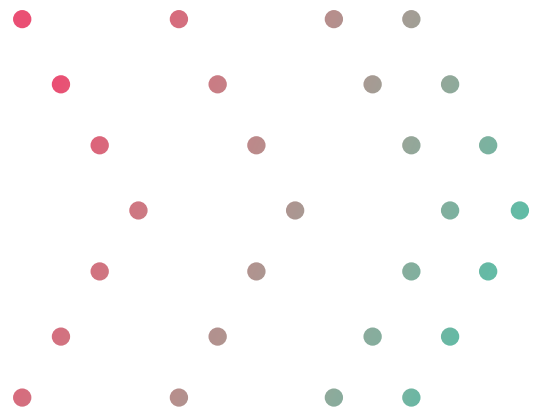
- Dimentsioa: harremanak eta inklusioa komunitatean
- Fokua :testuingurua eta babes sare garrantzitsuak
- Maila: mikro
- Printzipioa: gizarte inklusioa
- Bizitzaren antolakuntzako dimentsioa: komunitatearen alde parte hartzea
- Informatzailea: GFaren erreferentziatzko profesionalak edo zerbitzua

EMAITZA APLIKAGARRIA:

- Gutxieneko: 10
- Gehienekoa: 100
- Batez bestekoa: 76,68
- Moda: 100
- Mediana: 89,81
- Pertsonalizazio txikieneko aukeraren %: 0
- Pertsonalizazio handieneko aukeraren %: 44,44
- Erantzun ez dutenen %: 16,28

PILOTUAREN BALIOESPENA:

Falta da harreman inklusiboak, adiskidetasun harremanak argi eta labur aipatzea. Proposatu da adieraztea zerbitzuak ekintza espezifikoak egiten dituen hori sustatzeko.



D. ERAKUNDEKO ZERBITZUAREN ARDURADUNAREN GALDETEGIA

Emaitza kuantitatiboak:

GALDERAK	GUTX	GEH	MEDIA	MODA	MEDIANA	PERTSONALIZAZIO TXIKIENeko AUKERAREN %	PERTSONALIZAZIO HANDIENeko AUKERAREN %	EDE
G1. Zerbitzuan arretaren pertsonalizazio maila ebaluatzen da, eta emaitzak ezagutarazten dira (ez du zertan pertsonalizazioaren ebaluazio prozesu espezifiko bat izan, nahikoa da zerbitzuaren ebaluazio prozesu orokor batean txertatuta egotea):	1,00	5,00	3,92	5,00	5,00	8,33	58,33	7,69
G2. Azken bi urteetan arreta pertsonalizatzearen inguruko prestakuntza jaso duten profesionalen ehunekoa, profesional guztietatik.	46,15	100,00	93,93	100,00	100,00	0,00	84,62	0,00
G3. Azken urtean zerbitzuko erreferentziazko profesionala aldatu zaien erabiltzaileen ehunekoa, erabiltzaile guztietatik.	0,00	100,00	25,14	0,00	20,00	27,27	9,09	7,69
G4. Zerbitzuan arreta pertsonalizatua emateko profesionalen ratioaren eta beharren artean doikuntza egokia dagoela uste dut:	1,00	3,00	2,38	3,00	3,00	23,08	61,54	0,00
G5. Guztiekin komunikazio egokia bermatzeko bitarteko espezifikoak (itzulpena, dokumentazio irakurterraza, teknologia eta abar) erabiltzen dira zerbitzu honetan:	1,00	5,00	4,23	5,00	5,00	7,69	61,54	0,00
G6. (Ostatu edo egoitza zerbitzuetarako soilik). Banakako logelen ehunekoa, plaza guztietatik:	15,00	100,00	57,49	30,43	47,04	0,00	25,00	38,46
G7. Obrak edo egokitzapenak (zentroari edo zerbitzuari) egin dira azken bi urteotan, arreta gehiago pertsonalizatzeko:	1,00	2,00	1,46	1,00	1,00	53,85	46,15	0,00

GALDERAK	GUTX	GEH	MEDIA	MODA	MEDIANA	PERTSONALIZAZIO TXIKIENENKO AUKERAREN %	PERTSONALIZAZIO HANDIENENKO AUKERAREN %	EDE
G8. Erabiltzaileekiko eta familiekiko edo lehen mailako sareko pertsonen informazio eta komunikazio bideak formalizatuta daude zerbitzu honetan:	1,00	5,00	4,15	5,00	5,00	15,38	76,92	0,00
G9. Azken urtean jasotako kexa eta iradokizun guztietatik 20 eguneko epean erantzun diren zerbitzuaren funtzionamenduari buruzko kexak eta iradokizunak:	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00	100,00	84,62
G10. Azken bi urteotan zerbitzua gehiago pertsonalizatzeko eta erabiltzaileek emandako orientabideei hobeto erantzuteko barne erregulazioak eguneratu dira:	1,00	2,00	1,18	1,00	1,00	18,18	81,82	7,69
G11. Erabiltzaileen partaidetza espazioak zerbitzuko eguneroko alderdiei lotuta sustatzen eta dinamizatzen dira:	2,00	3,00	2,85	3,00	3,00	0,00	84,62	0,00
G12. Halaber, erabiltzaileen, haien familien edo haien lehen mailako sarea osatzen dutenen partaidetza espazioak zerbitzuko funtzionamenduari lotuta sustatzen eta dinamizatzen dira:	1,00	3,00	1,85	2,00	2,00	30,77	15,38	0,00
G13. Erabiltzaileak zerbitzuaren ebaluazioan murgiltzeko formalizatutako prozedurak daude.	1,00	5,00	4,46	5,00	5,00	7,69	76,92	0,00
G14. Pertsonari laguntzeko sistemen eta eragileen artean koordinazio eta kolaborazio mekanismo bizkorrak daude, haren helburuak lortzea errazteko.	3,00	5,00	4,69	5,00	5,00	0,00	76,92	0,00

GALDERAK	GUTX	GEH	MEDIA	MODA	MEDIANA	PERTSONALIZAZIO TXIKIENEO AUKERAREN %	PERTSONALIZAZIO HANDIENEO AUKERAREN %	EDE
G15. Gehienez ere bi urtean behin, pertsonaren bizi kalitatean laguntzen duten eraginaren adierazle subjektiboak jasotzen dira, balio eskalaren arabera:	1,00	5,00	4,17	5,00	5,00	8,33	58,33	7,69
G16. Ekintzak pertsona bakoitzak ezarritako/definitutako/erabakitako moduan ez egitea planteatzen duten dilemak eztabaida etikora eramaten dira:	1,00	5,00	4,00	5,00	5,00	15,38	61,54	0,00
G17. Zerbitzuan, laguntzak tresna irisgarri eta kontrastatuekin planifikatzen dira, eta pertsonalizazioa errazten duen metodologia baten bidez:	4,00	5,00	4,67	5,00	5,00	0,00	66,67	7,69

- G2 eta G11k gutxi bereizten dute, laginaren % 80 pertsonalizazio mailarik altuenaren aukerari lotuta baitaude.
- G9 ez dute erantzun askok.
- G1, G8 eta G16k zalantzak dakartzate, eta era askotan interpreta daitezke.

Emaita kualitatibok:

- Komeni da ñabardurak txertatzea hainbat galderatan, zalantzak eta askotariko interpretazioak saihesteko.
- Galdera batzuek erabiltzaileei eta familiei erreferentzia egiten dietenez, erantzuna konplexuagoa egiten da.
- Galdera batzuetan aipatzen da profesionalak zenbait praktika egitea (koordinazioa, parte hartzea eta abar), baina horrek ez du bermatzen azkenean lortzen denik. Ildo horretan, komeni da galdera egiteko modua berrikustea, erreferentzia garbiago egiteko profesionalen jardunbideen egiazko eraginari.
- Entitateen pertsonalizazioa txertatzeari erreferentzia egitea falta da: profesionalen prestakuntzari eta hark zerbitzuan dituzten jardunbideetan eta egiteko moduetan duen eraginari, profesionalen zainketa estrategiei –esaterako, gainbegiraketari–, pertsonalizazioan inbertitutako aurrekontuari,

profesionalek erakundeko erabaki organoetan duten parte hartzeari eta abarri. Izan ere, erakundea pertsonalizazioan aurrera egiteko beharrezko bitartekoak zenbateraino jartzen ari den neurtzeko moduak dira. Ildo horretan, komeni da erakundeko galdetegi hori sentikorra izatea, neurtzeraino zer puntutaraino egon den zerbitzuan egiazko paradigma aldaketa bat, zer puntutaraino aldatu den zerbitzua pertsonalizazioarekin lotutako jardunbideak egiten direnetik.

- Zerbitzua pertsonalizazio handiagorantz jotzen denetik nola aldatu den aipatzea falta da.
- Pertsonak erakundean duten parte hartzeari eta baliabideen araudiari buruzko galdera zuzenagoen falta sumatu da.
- Koordinazioari buruzko galderak zuzenagoa izan beharko luke, kontuan hartuta pertsonalizazioan horrek duen garrantzia.
- Langileen errotazioari/egonkortasunari buruzko beste aipamenen bat falta da.

Erakundeko zerbitzuaren arduradunen galdetegian honako adierazle hauek landu dira:

8. adierazlea: arretaren pertsonalizazioa ebaluatu eta emaitzak argitaratzen dituzten zerbitzuen ehunekoa.

Balioespina: 

APLIKATZEKO 1. GALDERA:

Zerbitzuan arretaren pertsonalizazio maila ebaluatzen da, eta emaitzak ezagutarazten dira (ez du zertan pertsonalizazioaren ebaluazio prozesu espezifiko bat izan, nahikoa da zerbitzuaren ebaluazio prozesu orokor batean txertatuta egotea):

1. Ez da horren inguruan pentsatu.
2. Horren inguruan pentsatzen ari da.
3. Horren inguruko plana egiten ari da.
4. Abian jartzen ari da.
5. Egiten ari da.

DESKRIBAPENA:

- Dimentsioa: zerbitzu eta prestazioen eskaintza
- Fokua: ebaluazioa
- Maila: makro
- Printzipioa: bizi kalitatea (kalitatezko bizitza)
- Bizitzaren antolakuntzako dimentsioa: erreferentziatzko hurbileko profesional egonkorak
- Informatzailea: zerbitzuko/entitateko arduradunak

EMAITZA APLIKAGARRIA:

- Gutxieneko: 1
- Gehieneko: 5
- Batez bestekoa: 3,92
- Moda: 5
- Mediana: 5
- Pertsonalizazio txikieneko aukeraren %: 8,33
- Pertsonalizazio handieneko aukeraren %: 58,33
- Erantzun ez dutenen %: 7,69

PILOTUAREN BALIOESPENA:

- Proposatu da bereiztea zenbat pertsonarekin egin daitekeen, eta, gero, zenbatekin egin den.
- Galdera horretan zehaztu egin beharko litzateke adierazleez ari garen, bileretako kasuen analisiaz, erabiltzaileekiko seihilekoko jarraipenez eta abar.

9. adierazlea: azken bi urteetan arreta pertsonalizatzeari buruzko alderdietan prestakuntza jaso duten profesionalen ehunekoa (esku-hartzea eta kudeaketa).

Balioespina: 

APLIKATZEKO 2. GALDERA:

Adierazi arretaren pertsonalizazioari buruzko alderdien inguruan azken bi urteetan prestakuntza jaso duten profesionalen kopurua, aintzat hartutako profesional guztietatik (zerbitzuan galdetegia bete duten profesionalak, guztira).

1. Erabiltzaileen kopurua, guztira:
2. Prestakuntza jaso duten profesionalen kopurua:

DESKRIBAPENA:

- Dimentsioa: eskuragarri dauden baliabideak
- Fokua: prestakuntza profesionala
- Maila: meso
- Printzipioa: bizi kalitatea (kalitatezko bizitza)
- Bizitzaren antolakuntzako dimentsioa: erreferentziatzko hurbileko profesional egonkorak
- Informatzailea: zerbitzuko/entitateko arduradunak

EMAITZA APLIKAGARRIA:

- Gutxieneko: 46,15
- Gehieneko: 100
- Batez bestekoa: 93,93
- Moda: 100
- Mediana: 100
- Pertsonalizazio txikieneko aukeraren %: 0
- Pertsonalizazio handieneko aukeraren %: 84,62
- Ez du erantzun 0

PILOTUAREN BALIOESPENA:

- Profesionalen prestakuntzari buruzko emaitzek zalantzak sortzen dituzte: benetan prestakuntza al dute profesionalak?
- Adierazlea egokia da, baina agian birpentsatu egin beharko litzateke, erantzuteko aukerek hobeto bereiz dezaten.

11. adierazlea: azken urtean zerbitzuan erreferentziako profesionala aldatu duten erabiltzaileen ehunekoa.

Balioespina: 

APLIKATZEKO 3. GALDERA:

Adierazi azken urtean zerbitzuko erreferentziazko profesionala aldatu zaien erabiltzaileen kopurua:

1. Erabiltzaileen kopurua, guztira.
2. Erreferentziazko profesionala aldatu zaien erabiltzaileen kopurua:

DESKRIBAPENA:

- Dimentsioa: eskuragarri dauden baliabideak
- Fokua: egonkortasun profesionala
- Maila: meso
- Printzipioa: eskubideak
- Bizitzaren antolakuntzako dimentsioa: erreferentziazko hurbileko profesional egonkorrak
- Informatzailea: zerbitzuko/entitateko arduradunak

EMAITZA APLIKAGARRIA:

- Mínimo: 0
- Gutxienekoa: 0
- Gehienekoa: 100
- Batez bestekoa: 25,14
- Moda: 0
- Mediana: 20
- Pertsonalizazio txikieneko aukeraren %: 27,27
- Pertsonalizazio handieneko aukeraren %: 9,09
- Erantzun ez dutenen %: 7,69

PILOTUAREN BALIOESPENA:

- Proposatuta da kontuan hartzea zeintzuk diren kausak.

12. adierazlea: profesionalen ratioaren eta arreta pertsonalizatua emateko beharren artean doikuntza egokia dagoela balioesten duten zerbitzuen ehunekoa.

Balioespena: 

APLIKATZEKO 4. GALDERA:

Zerbitzuan arreta pertsonalizatua emateko profesionalen ratioaren eta beharren artean doikuntza egokia dagoela uste dut:

1. Batere ados ez.
2. Hein batean ados.
3. Erabat ados..

DESKRIBAPENA:

- Dimentsioa: eskuragarri dauden baliabideak
- Fokua: ratioak
- Maila: meso
- Printzipioa: eskubideak
- Bizitzaren antolakuntzako dimentsioa: erreferentziazko hurbileko profesional egonkorrak
- Informatzailea: zerbitzuko/entitateko arduradunak

EMAITZA APLIKAGARRIA:

- Gutxienekoa: 1
- Gehienekoa: 3
- Batez bestekoa: 2,38
- Moda: 3
- Mediana: 3
- Pertsonalizazio txikieneko aukeraren %: 23,08
- Pertsonalizazio handieneko aukeraren %: 61,54
- Erantzun ez dutenen %: 0

PILOTUAREN BALIOESPENA:

- Zaila da aukeratzeko guztiz ados eta hein batean ados aukereren artean.
- Proposatuta da oharretarako espazio ireki bat txertatzea, nabardurak egiteko.
- Iritzi zaio ratioaren inguruko galdera ez datorrela bat bilatzen diren pertsonalizazio irizpideekin.
- Eztabaidatu egin da profesionalen/erabiltzaileen ratioa adierazle egokia den.

13. adierazlea: pertsona guztiekin komunikazio egokia ziurtatzeko bitarteko espezifikoak (itzulpena, dokumentazioa, irakurketa erraza, teknologia) erabiltzen dituzten zerbitzuen ehunekoa.

Balioespena: 

APLIKATZEKO 5. GALDERA:

Guztiekin komunikazio egokia bermatzeko bitarteko espezifikoak (itzulpena, dokumentazio irakurteraza, teknologia eta abar) erabiltzen dira zerbitzu honetan:

1. Ez da horren inguruan pentsatu.
2. Horren inguruan pentsatzen ari da.
3. SHorren inguruko plana egiten ari da.
4. Abian jartzen ari da.
5. Egiten ari da.

DESKRIBAPENA:

- Fokua: bitarteko teknikok
- Maila: meso
- Printzipioa: orientabiderako eta informaziorako eskubidea
- Bizitzaren antolakuntzako dimentsioa: jarduerak eta helburuak hautatzea
- Informatzailea: zerbitzuko/entitateko arduradunak

EMAITZA APLIKAGARRIA:

- Gehienekoa: 5
- Batez bestekoa: 4,23
- Moda: 5
- Mediana: 5
- Pertsonalizazio txikieneko aukeraren %: 7,69
- Pertsonalizazio handieneko aukeraren %: 61,54
- Erantzun ez dutenen %: 0

PILOTUAREN BALIOESPENA:

Ez dago adierazle horretarako balioespen zehatzik, ikus balioespen orokorrak.

16. adierazlea: erabiltzaileen %75entzat gutxienez banako logelak dituzten egoitza-zerbitzuen ehunekoa.

Balioespena: 

APLIKATZEKO 6. GALDERA:

(Ostatu edo egoitza zerbitzuetarako soilik).
Zerbitzuak plaza guztietatik erabiltzaileentzat zenbat banakako gela ditu:

1. Plazak, guztira:
2. Banakako logeletan dauden plazak:

DESKRIBAPENA:

- Dimentsioa: zerbitzuen diseinua eta funtzionamendua
- Fokua: pribatutasun espazioak
- Maila: meso
- Printzipioa: duintasuna
- Bizitzaren antolakuntzako dimentsioa: lekua hautatzea
- Informatzailea: zerbitzuko/entitateko arduradunak

EMAITZA APLIKAGARRIA:

- Gutxieneko: 15
- Gehienekoa: 100
- Batez bestekoa: 57,49
- Moda: 30,43
- Mediana: 47,04
- Pertsonalizazio txikieneko aukeraren %: 0
- Pertsonalizazio handieneko aukeraren %: 25
- Erantzun ez dutenen %: 38,46

PILOTUAREN BALIOESPENA:

- Iritzi zaio galdera ez dagokiola pertsonalizazioari, baizik eta plaza banakako edo partekatutako gela batean edukitzearen inguruko intimitatearen eskubideari. Hortaz, interesgarria izango litzateke fokua apur bat zabaltzea eta espazio osoaz hitz egitea, logeletatik harago, zerbitzuak eskaintzen dituen aukerez, ahalik eta esku hartzerik pertsonalizatuena egiteko.
- Agian ez lirateke galdera espezifikook egin beharko egoitza eremurako.

17. adierazlea: azken bi urteetan, zerbitzua gehiago pertsonalizatzeko asmoz, obrak edo egokitzapenak (zerbitzua zentro jakin batean ematen ez den kasuetan) egin dituzten zerbitzuen ehunekoa.

Balioespena: 

APLIKATZEKO 7. GALDERA:

Obrak edo egokitzapenak (zentroari edo zerbitzuari) egin dira azken bi urteotan, arreta gehiago pertsonalizatzeko:

1. Bai. Zein?
2. Ez.

DESKRIBAPENA:

- Dimentsioa: zerbitzuen diseinua eta funtzionamendua
- Fokua: diseinu funtzionala
- Maila: meso
- Printzipioa: duintasuna
- Bizitzaren antolakuntzako dimentsioa: eguneroko alderdiak hautatzea
- Informatzailea: zerbitzuko/entitateko arduradunak

EMAITZA APLIKAGARRIA:

- Gutxieneko: 1
- Gehienekoa: 2
- Batez bestekoa: 1,46
- Moda: 1
- Mediana: 1
- Pertsonalizazio txikieneko aukeraren %: 53,85
- Pertsonalizazio handieneko aukeraren %: 46,15
- Erantzun ez dutenen %: 0

PILOTUAREN BALIOESPENA:

- Ez dago balioespen zehatzik, aintzat hartu balioespen orokorrak.

18. adierazlea: erabiltzaileekin eta haien familiekin edo lehen mailako sareko pertsonekin informazio eta komunikazio kanalak formalizatuta dituzten zerbitzuen ehunekoa.

Balioespena: 

APLIKATZEKO 8. GALDERA:

Erabiltzaileekiko eta familieekiko edo lehen mailako sareko pertsonekiko informazio eta komunikazio bideak formalizatuta daude zerbitzu honetan:

1. Ez da horren inguruan pentsatu.
2. Horren inguruan pentsatzen ari da.
3. Horren inguruko plana egiten ari da.
4. Abian jartzen ari da.
5. Egiten ari da.

DESKRIBAPENA:

EMAITZA APLIKAGARRIA:

- | | |
|---|---|
| • Dimentsioa: zerbitzuen diseinua eta funtzionamendua | • Gutxieneko: 1 |
| • Fokua: komunikazioa | • Gehienekoa: 5 |
| • Maila: meso | • Batez bestekoa: 4,15 |
| • Printzipioa: orientabiderako eta informaziorako eskubidea | • Moda: 5 |
| • Bizitzaren antolakuntzako dimentsioa: lagundutako lehen mailako babes sarea | • Mediana: 5 |
| • Informatzailea: zerbitzuko/entitateko arduradunak | • Pertsonalizazio txikieneko aukeraren %: 15,38 |
| | • Pertsonalizazio handieneko aukeraren %: 76,92 |
| | • Erantzun ez dutenen %: 0 |

PILOTUAREN BALIOESPENA:

- Argitu egin beharko litzateke komunikazio bide formalizatuen kontua; izan ere, ulertzen da badaudela, baina ez dakite identifikatzen.
- «Bide formalizatu» terminoa zehaztu egin beharko litzateke, ez da ulertzen.

- Komunikazio bideak egotea aipatzen da, baina aintzat hartu beharko litzateke egote hutsak ez duela bermatzen erabiliko direnik.
- Hobeto definitu beharko litzateke zeri egiten zaion erreferentzia «komunikazio bideak» terminoarekin.
- Galdera berak erabiltzaileei eta familiei erreferentzia egiten dionez, erantzuna konplexuagoa egiten da.

19. adierazlea: 20 eguneko epean zerbitzuaren funtzionamenduari buruz erantzundako kexen eta iradokizunen ehunekoa.

Balioespena: 

APLIKATZEKO 9. GALDERA:

Adierazi azken urtean jasotako kexa eta iradokizun guztietatik zerbitzuaren funtzionamenduari buruzko zenbat kexa eta iradokizun erantzun diren 20 eguneko epean:

1. Kexa eta iradokizun kopurua, guztira:
2. Gehienez ere 20 eguneko epean erantzundako kexen eta iradokizunen kopurua:

DESKRIBAPENA:

EMAITZA APLIKAGARRIA:

- | | |
|---|---|
| • DESKRIBAPENA: | • Gutxieneko: 100 |
| • Dimentsioa: zerbitzuen diseinua eta funtzionamendua | • Gehienekoa: 100 |
| • Fokua: kexen eta iradokizunen arreta | • Batez bestekoa: 100 |
| • Maila: meso | • Moda: 100 |
| • Printzipioa: partaidetza | • Mediana: 100 |
| • Bizitzaren antolakuntzako dimentsioa: jarduerak eta helburuak hautatzea | • Pertsonalizazio txikieneko aukeraren %: 0 |
| • Informatzailea: zerbitzuko/entitateko arduradunak | • Pertsonalizazio handieneko aukeraren %: 100 |
| | • Erantzun ez dutenen %: 86,62 |

PILOTUAREN BALIOESPENA:

- Programa guztietan ez dira kuantitatiboki erregistratzen erabiltzaileek egindako kexak eta iradokizunak. Batzuetan, programek beraiek

sustatzen dute horretarako bide ireki bat egotea, eta erabiltzaileen izaera ebolutiboak berak erraztu egiten du etengabe sortzea.

- Batzuetan, iradokizunen postontzia dago, eta erabiltzen da, baina ez dira egunak kontabilizatzen, ezta kopuruak erregistratzen ere. Beraz, kasu horietan ezin izan zaio galderari erantzun.
- Interesgarriagoa izan daiteke kexen gaiari heltzea, kexen ebazpenarekiko asebetetzea kontuan hartuta, ebazpen denbora beharrean.

21. adierazlea: azken bi urteetan, zerbitzua gehiago pertsonalizatzeko eta erabiltzaileek emandako orientabideei erantzuteko, barne-erregulazioak eguneratu dituzten zerbitzuen ehunekoa.

Balioespena: 

APLIKATZEKO 10. GALDERA:

Azken bi urteetan zerbitzua gehiago pertsonalizatzeko eta erabiltzaileek emandako orientabideei hobeto erantzuteko barne erregulazioak eguneratu dira:

1. Bai. Zer arauketa aldatu da, eta zer zentzutan?
2. Ez.

DESKRIBAPENA:

- Dimentsioa: zerbitzuen diseinua eta funtzionamendua
- Fokua: Arauketaren malgutasuna
- Maila: meso
- Printzipioa: partaidetza
- Bizitzaren antolakuntzako dimentsioa: eguneroko alderdiak hautatzea
- Informatzailea: zerbitzuko/entitateko arduradunak
- Gutxieneko: 1
- Gehieneko: 2
- Batez bestekoa: 1,18
- Moda: 1
- Mediana: 1
- Pertsonalizazio txikieneko aukeraren %: 18,18
- Pertsonalizazio handieneko aukeraren %: 81,82
- Erantzun ez dutenen %: 7,69

PILOTUAREN BALIOESPENA:

- Agian galdera hori ez dagokio egoitzakoak ez diren zerbitzuetan, edo, bestela, agian galderaren estiloa aldatu behar da.

22. adierazlea: erabiltzaileek parte hartzeko espazioak sustatzen eta dinamizatzen dituzten zerbitzuen ehunekoa, zerbitzuaren eguneroko bizitzako alderdiei dagokienez.

Balioespena: 

APLIKATZEKO 11. GALDERA:

aileen partaidetza espazioak zerbitzuko eguneroko alderdiei lotuta sustatzen eta dinamizatzen dira:

1. Inoiz edo ia inoiz ez.
2. Noizbehinka.
3. Maiz.

DESKRIBAPENA:

- Dimentsioa: zerbitzuen diseinua eta funtzionamendua
- Fokua: partaidetza
- Maila: meso
- Printzipioa: partaidetza
- Bizitzaren antolakuntzako dimentsioa: eguneroko alderdiak hautatzea
- Informatzailea: zerbitzuko/entitateko arduradunak

EMAITZA APLIKAGARRIA:

- Gutxieneko: 2
- Gehieneko: 3
- Batez bestekoa: 2,85
- Moda: 3
- Mediana: 3
- Pertsonalizazio txikieneko aukeraren %: 0
- Pertsonalizazio handieneko aukeraren %: 84,62
- Erantzun ez dutenen %: 0

PILOTUAREN BALIOESPENA:

- Ez dago balioespen zehatzik, aintzat hartu balioespen orokorrak.

24. adierazlea: lehen mailako sarea osatzen duten familiek edo pertsonak parte hartzeko guneak sustatzen eta dinamizatzen dituzten zerbitzuen ehunekoa, zerbitzuaren funtzionamenduari dagokionez.

Balioespena: 

APLIKATZEKO 12. GALDERA:

Halaber, erabiltzaileen, haien familien edo haien lehen mailako sarea osatzen dutenen partaidetza espazioak zerbitzuko funtzionamenduari lotuta sustatzen eta dinamizatzen dira:

1. Inoiz edo ia inoiz ez.
2. Noizbehinka.
3. Maiz.

DESKRIBAPENA:

EMAITZA APLIKAGARRIA:

- | | |
|---|---|
| • Dimentsioa: zerbitzuen diseinua eta funtzionamendua | • Gutxieneko: 1 |
| • Fokua: partaidetza | • Gehienekoa: 3 |
| • Maila: meso | • Batez bestekoa: 1,85 |
| • Printzipioa: partaidetza | • Moda: 2 |
| • Bizitzaren antolakuntzako dimentsioa: lagundutako lehen mailako babes sarea | • Mediana: 2 |
| • Informatzailea: zerbitzuko/entitateko arduradunak | • Pertsonalizazio txikieneko aukeraren %: 30,77 |
| | • Pertsonalizazio handieneko aukeraren %: 15,38 |
| | • Erantzun ez dutenen %: 0 |

PILOTUAREN BALIOESPENA:

- Galdera hori ez da egokia zerbitzu guztietarako, programa guztien egoera kontuan hartuta.
- Egokia izango litzateke galdetegi guztietan galderaren bat egitea familiek lehen mailako sarea osatzen duten pertsona esanguratsuen izateagatik zerbitzuetan eta prozesuetan beraietan duten parte hartzeari buruz. Gai horri zerbitzuko arduradunen galdetegi 12. galderan bakarrik egiten zaio erreferentzia.
- Badago auzi bat familientzat (edo pertsona esanguratsuentzat) diseinatutako galdetegiaren eta hemen proposatutako galderaren artean,

lehenengoan ez baita galderarik egiten arretako eta/edo zerbitzuko parte hartze mailari buruz.

- Parte-hartzaileak erabakitze ahalmena izan behar du, zerbitzuan edo esku hartzeko prozesuan bertan esku hartzeko, erabakitze eta parte hartzeko zer pertsona baimenduko dituzten. Bi galdetegietan, bai erabiltzaileenean bai senideenean, hainbat item sartu beharko lirateke parte hartzeko aukeraren inguruan.
- Erabiltzaileen, haien familien edo haien lehen mailako sarea osatzen dutenen partaidetza espazioak (ospakizunak eta antzekoak) sustatzen eta dinamizatzen dira, baina ez zehazki zerbitzuko funtzionamenduari lotuta.

25. adierazlea: erabiltzaileak zerbitzuen ebaluazioan inplikatzeko prozedura formalizatuak dituzten zerbitzuen ehunekoa.

Balioespena: 

APLIKATZEKO 13. GALDERA:

Erabiltzaileak zerbitzuaren ebaluazioan murgiltzeko formalizatutako prozedurak daude.

1. Ez da horren inguruan pentsatu.
2. Horren inguruan pentsatzen ari da.
3. Horren inguruko plana egiten ari da.
4. Abian jartzen ari da..
5. Egiten ari da.

DESKRIBAPENA:

EMAITZA APLIKAGARRIA:

- | | |
|---|---|
| • Dimentsioa: zerbitzuen diseinua eta funtzionamendua | • Gutxieneko: 1 |
| • Fokua: ebaluazioa | • Gehienekoa: 5 |
| • Maila: meso | • Batez bestekoa: 4,46 |
| • Printzipioa: partaidetza | • Moda: 5 |
| • Bizitzaren antolakuntzako dimentsioa: eguneroko alderdiak hautatzea | • Mediana: 5 |
| • Informatzailea: zerbitzuko/entitateko arduradunak | • Pertsonalizazio txikieneko aukeraren %: 7,69 |
| | • Pertsonalizazio handieneko aukeraren %: 76,92 |
| | • Erantzun ez dutenen %: 0 |

PILOTUAREN BALIOESPENA:

- Ez dago balioespen zehatzik, aintzat hartu balioespen orokorrak.

27. adierazlea: pertsonari laguntzen dioten sistema eta eragileen artean koordinazio eta lankidetzaren mekanismo arinak abian jarri dituzten zerbitzuen ehunekoa, pertsonaren helburuak lortzen laguntzeko prozesu guztietan sartuta.

Balioespena: 

- Adierazle horrek ez du ziurtatzen familiek sarean parte hartzea. Beraz, profesionalak egiten dutenak egiazko eragina duen neurtzeko galderaren baten falta sumatzen da.

28. adierazlea: laguntzeko pertsonaren bizi-kalitatean duten eraginaren adierazle subjektiboak jasotzen dituzten zerbitzuen ehunekoa, pertsonaren balio-eskalaren arabera gutxienez bi urtean behin.

Balioespena: 

PREGUNTA 14 PARA APLICAR:

Pertsonari laguntzeko sistemen eta eragileen artean koordinazio eta kolaborazio mekanismo bizkorrak daude, haren helburuak lortzea eratzeko.

1. Ez da horren inguruan pentsatu.
2. Horren inguruan pentsatzen ari da.
3. Horren inguruko plana egiten ari da.
4. Abian jartzen ari da..
5. Egiten ari da.

APLIKATZEKO 15. GALDERA:

Gehienez ere bi urtean behin, pertsonaren bizi kalitatean laguntzen duten eraginaren adierazle subjektiboak jasotzen dira, balio eskalaren arabera:

1. Ez da horren inguruan pentsatu.
2. Horren inguruan pentsatzen ari da.
3. Horren inguruko plana egiten ari da.
4. Abian jartzen ari da..
5. Egiten ari da.

DESKRIBAPENA:

EMAITZA APLIKAGARRIA:

- Dimentsioa: zerbitzuen diseinua eta funtzionamendua
- Fokua: sistemen arteko koordinazioa
- Maila: meso
- Printzipioa: integraltasuna
- Bizitzaren antolakuntzako dimentsioa: erreferentziako hurbileko profesional egonkorak
- Informatzailea: zerbitzuko/entitateko arduradunak
- Gutxieneko: 3
- Gehieneko: 5
- Batez bestekoa: 4,69
- Moda: 5
- Mediana: 5
- Pertsonalizazio txikieneko aukeraren %: 0
- Pertsonalizazio handieneko aukeraren %: 76,92
- Erantzun ez dutenen %: 0

DESKRIBAPENA:

EMAITZA APLIKAGARRIA:

- Dimentsioa: zerbitzuen diseinua eta funtzionamendua
- Fokua: bizi kalitatearen ebaluazioa
- Maila: meso
- Printzipioa: bizi kalitatea (kalitatezko bizi-tza)
- Bizitzaren antolakuntzako dimentsioa: interesei eta balioei egokitutako helburuak
- Informatzailea: zerbitzuko/entitateko arduradunak
- Gutxieneko: 1
- Gehieneko: 5
- Batez bestekoa: 4,17
- Moda: 5
- Mediana: 5
- Pertsonalizazio txikieneko aukeraren %: 8,33
- Pertsonalizazio handieneko aukeraren %: 58,33
- Erantzun ez dutenen %: 7,69

PILOTUAREN BALIOESPENA:

- Aintzat hartu beharko litzateke koordinazioa ez dagoela soilik entitatearen esku.
- Iradoki da ez litzatekeela kontzeptu subjektiborik erabili behar, adibidez, «bizkor».

PILOTUAREN BALIOESPENA:

- Ez dago balioespen zehatzik, aintzat hartu balioespen orokorrak.

29. adierazlea: ekintzak pertsonak markatzen/definitzen/erabakitzen dituen bezala ez egitea planteatzen duten dilemak deliberazio etikora eramaten dituzten zerbitzuen ehunekoa.

Balioespena: 

APLIKATZEKO 16. GALDERA:

Ekintzak pertsona bakoitzak ezarritako/definitutako/erabakitako moduan ez egitea planteatzen duten dilemak eztabaida etikora eramaten dira:

1. Ez da horren inguruan pentsatu.
2. Horren inguruan pentsatzen ari da.
3. Horren inguruko plana egiten ari da.
4. Abian jartzen ari da..
5. Egiten ari da.

DESKRIBAPENA:

EMAITZA APLIKAGARRIA:

- | | |
|---|---|
| • Dimentsioa: zerbitzuen diseinua eta funtzionamendua | • Gutxieneko: 1 |
| • Fokua: bioetikatikoko ikuspegia | • Gehienekoa: 5 |
| • Maila: meso | • Batez bestekoa: 4 |
| • Printzipioa: baldintzagabetasuna | • Moda: 5 |
| • Bizitzaren antolakuntzako dimentsioa: jarduerak eta helburuak hautatzea | • Mediana: 5 |
| • Informatzailea: zerbitzuko/entitateko arduradunak | • Pertsonalizazio txikieneko aukeraren %: 15,38 |
| | • Pertsonalizazio handieneko aukeraren %: 61,54 |
| | • Erantzun ez dutenen %: 0 |

PILOTUAREN BALIOESPENA:

- Batzuetan beste gai batzuen inguruan egiten da eztabaida etikoa, eta ez galderan planteatzen denari buruz.
- Iradoki da galdera soilteza, errazago uler dadin.
- Egin ez diren ekintzen inguruko «eztabaida etikoa»ari dagokionez, ez dago garbi zein den esanahi zehatza. Ez da ulertzen zer den «eztabaida etikoa», eta horrek hainbat interpretazio ekarri ditu, eta, beraz, baita erantzun okerrak ere.

- Zer dakar eztabaida etikoa? Zalantza dago, nahikoa den profesionalak eta barne taldeak egiten dutena edo batzorde etikoa batek egon beharko lukeen.
- Agian birformulatu egin beharko litzateke, gatazketako jardunbideaz eztabaidatzen dela argitzeko.

30. adierazlea: laguntza tresna irisgarriekin eta kontrastatuekin planifikatzen den zerbitzuen ehunekoa, eta pertsonalizazioa errazten duen metodologia.

Balioespena: 

APLIKATZEKO 17. GALDERA:

Zerbitzuan, laguntzak tresna irisgarri eta kontrastatuekin planifikatzen dira, eta pertsonalizazioa errazten duen metodologia baten bidez:

1. Ez da horren inguruan pentsatu.
2. Horren inguruan pentsatzen ari da.
3. Horren inguruko plana egiten ari da.
4. Abian jartzen ari da..
5. Egiten ari da.

DESKRIBAPENA:

EMAITZA APLIKAGARRIA:

- | | |
|---|---|
| • Dimentsioa: arreta plana | • Gutxieneko: 4 |
| • Fokua: metodologia | • Gehienekoa: 5 |
| • Maila: meso | • Batez bestekoa: 4,67 |
| • Printzipioa: autodeterminazioa, aukeratzea eta kontrola | • Moda: 5 |
| • Bizitzaren antolakuntzako dimentsioa: jarduerak eta helburuak hautatzea | • Mediana: 5 |
| • Informatzailea: zerbitzuko/entitateko arduradunak | • Pertsonalizazio txikieneko aukeraren %: 0 |
| | • Pertsonalizazio handieneko aukeraren %: 66,67 |
| | • Erantzun ez dutenen %: 7,69 |

PILOTUAREN BALIOESPENA:

- Iradoki da hobeto zehaztu beharko litzateke zer diren tresna irisgarriak, nahasmena sortu baitu erabiltzaileen artean.

3.2. Adierazleen sistema berrikusiaren gakoak

Baliozkotu egin da **hainbat informatzaile** engandik (erabiltzaileak, familiak, profesionalak, arduradunak eta abar) lortutako datuen adierazle sistema bat ezartzea. Koherentea da pertsonalizazio ereduarekin, eta neurketa aberasten du.

Nahiz eta askotariko iturriak kontuan hartzen diren, komeni da **erabiltzaileen esperientzia** ezagutzeko aukera ematen duten adierazleak lehenestea.

Ezinbestekoa da GFAko eta zerbitzuetako egiturako bertako **erreferentziako profesionalen zeregin ezberdinak** argitzea, eta, beraz, duten rola, arretaren pertsonalizazio maila neurtzean. Nahiz eta zerbitzuetako erreferentziako profesionalak askotan egindako galderei erantzun diezaieketen, baliteke GFAko erreferentziako pertsonak berezko ikuspegi espezifiko eman ahal izatea, esku hartzeko ibilbideak definitzen hasteko unekoa. Gainera, ezinbesteko figura bat da arretaren pertsonalizazioa balioesteko, proposatutako plana onartu ez dutelako edo prestazio ekonomikoak soilik jasotzen dituztelako katalogoko ezein zerbitzuetako erabiltzaileak ez direnen pertsonen kasuan.

Egindako testetan kasutzat soilik zerbitzuen erabiltzaileak jotzen dira, pertsonalizazio gidan jasota dagoen moduan, eta aintzat hartu behar da askotan posible dela pertsonen soilik **prestazio ekonomikoak** jasotzea; eta, gainera, pertsonalizazioaren ikuspegi handiarekin, hautu pertsonalen arabera.

Informazio **kuantitatiboa eta kualitatiboa** aldi berean erabiltzearen aldeko apustua berretsi da (nahiz eta azken hori kuantifikatu). Bereziki interesgarria da neurketarako pertzepzio subjektiboen datuak izatea, lortu denaren «kalitatea» deskribatzen dutenak. Gainera, informazio horrek aukera ematen du denboran izandako bilakaera neurtzeko, eta egiazko hobekuntzak egiteko hartu beharreko pertsonalizazio ereduari dagokionez.

Ezinbestekotzat jotzen da adierazleen datuak lortzeko erabiltzen diren tresnek, bereziki erabiltzaileentzako galdetegiek, **egokitzapen** handia izatea. Zerbitzu motaren, dena delako kontingentziaren, jasotzen duen

erabiltzailearen laguntza beharren eta abarren arabera hainbat galdetegi bertsio izatearen aldeko apustua egin da. Ildo horretan, oso informazio baliagarria bildu da aurretik hautatutako adierazleen deskribapena egokitzeko, baita lotutako galdetegietako galderak idazteko ere, ez dadin izan hain teknikoa, eta ulermena erraz dadin.

Adierazi da komeni dela galdetegia hainbat hizkuntzatarara **itzultzea** (euskara, ingelesa, arabiera eta abar), haren esentzia gordetzen dela bermatzeko.

Positibotzat jo da aplikazio irizpideetarako eredu **malgu** bat erabiltzea (galdetegia laguntza profesionala duten zein ez duten erabiltzaileei aplikatzea). Ebaluazioa betetzeko profesionalen laguntzari dagokionez, iritzi zaio taldeko (edo banakako) lanerako espazio interesgarria eta indartsua ematen duela. Hala eta guztiz ere, ikusi da batzuetan erantzunetan isuria ekar dezakeela (sektoreko profesionalen etikan konfiantza osoa izanda ere), eta, beraz, tartean-tartean, edo noizbehinka, kanpoko laguntza ere erabil litekeela.

Argi eta garbi hauteman da oro bat erabiltzaileentzako ebaluazio galdetegiak betetzeko **kanpo laguntza** izanez gero hurbilekoa izan behar duela, gizarte zerbitzuen sistema ezagutzen duena orokorrean eta, bereziki, ebaluatu beharreko zerbitzu edo prestazio zehatza ere bai. Proba liteke, adibidez, antzeko baina beste zentro edo leku bateko zerbitzu bateko erreferentziako profesional baten kanpo laguntzarekin.

Galdetegien sarrera, pertsonalizazioaren definizioa egokituta, egokitzen jo da, baina hainbat iradokizun egin dira galdetegi bakoitzari lotutako **jarraibideak** hobetzeko. Besteak beste, interesgarria izango litzateke irizpideren bat ezartzea galdetegiari erantzuneko dioten pertsonen zerbitzuan egon behar izan duten gutxieneko denborari buruz. Ildo horretan, adierazle batzuk erabiltzaile guztientzat aplikagarriak ez direnez, komenigarria litzateke adieraztea.

Aztertu ondoren galdera bakoitzari **zer erantzun aukera** egokitzen zaion hoberen, ikusi da gehien-gehienetan 4 kategoriako aukera dela zentzuzkoena. Ahal den heinean, gainera, kategoriek definizio bera izan behar dute, galdera guztiak hobeto ulertzeko.

Zehatz-mehatz aztertu ahal izan da bertsiorik egokiena abiapuntuan **antzekotasunak** zituzten adierazleetan.

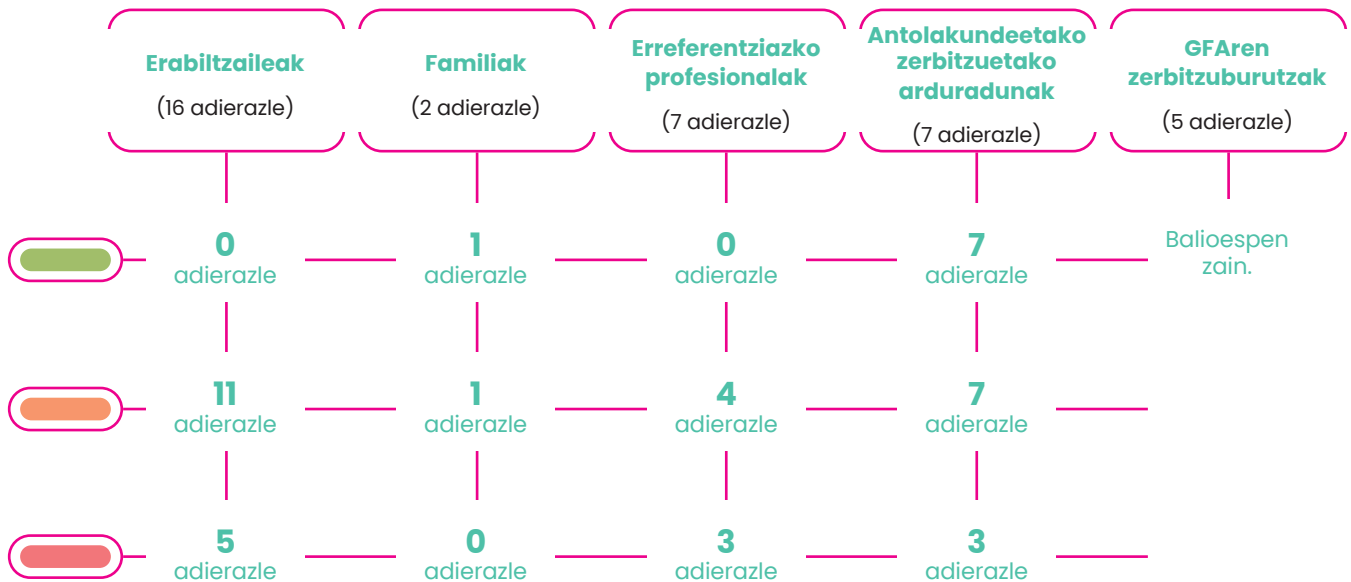
Dokumentu honen hasieran, gizarte zerbitzuen pertsonalizazioa gida aipatzen zen gizarte zerbitzuen pertsonalizazio adierazleen sorta diseinatzeko abiapuntu gisa. Egindako analisiak honako hau erakusten du:

- Berretsi da zeinen garrantzitsua den aurrez hautatutako adierazle batzuen edukia pertsonalizazioa neurtzeko.
- Hobekuntzarako eremu esanguratsuak identifikatu dira adierazle batzuen deskribapenean, eta horrek lagundu egin ahalko du horien zehaztasuna, sentikortasuna eta argitasuna hobetzeko.

- Aurrez hautatutako adierazle batzuk baztertu egin dira, ez dutelako lortu nahi zen emaitza.
- Kontsultatutako interes taldeek identifikatu dituzte alderdi kritiko batzuk, sisteman nahikoa lantzen ez direnak, adierazle berri bihur litezkeenak.

Beraz, analisiaren ondoren, honako hau da helmuga:

8 adierazle berdeko, 23 adierazle horiko eta 11 adierazle gorriko gutxi gorabeherako sistema bat.



IV. KAPITULUA

Ondorioak eta
ikaskuntzak



IV. KAPITULUA

Ondorioak eta ikaskuntzak

Pilotuan parte hartu duten guztiek ekimena goraiatu dute, eta nabarmendu dute horrelako neurketak erabilgarriak direla pertsonalizazioan aurrera egiteko eta gako horren hobekuntzarako alderdiak identifikatzeko, zerbitzuen kalitatea hobetu ahal izateko. Esperientziak aukera eman du orain arte zerbitzu askotan nahikoa erreparatu ez zaien gai jakin batzuetan begirada jartzeko. Ilusioa pizteko eta laguntzak behar dituzten pertsonen erabakiak erdigunean jartzeko aldaketak egiteko **AUKERA** sortzeko prozesu gisa ulertzen da.

Halaber, berretsi egin dute zerbitzu guztietan **GUTXIENKO ADIERAZLE KOMUN** batzuk adosteko interesa dagoela, ebaluazioak ikusmolde komun bat izan dezan eta erkatzea ahalbidetu dezan (baztertzan ez den arren eremu edo kontingentzia zehatz bakoitzaren errealitatearekin sentikorragoak diren adierazle osagarriak ere identifikatzea, ñabardura jakin batzuen inguruko informazioa lortu ahal izateko). Prozesuko itxaropenetako bat da zerbitzuen artean irizpideak bateratzea.

Iritzi zaio oso erronka konplexua dela, eta, hortaz, posible dela etengabe iriztea gutxieneko adierazle komunak osatugabeak edo hobetzeko modukoak direla, baina horrek ez digu geldiarazi edo etsiarazi behar. Apustu irmoa egin behar da pertsonalizazioaren **EBALUAZIO EREDU JAKIN** baterantz, zeinean, denboraren poderioz hobetu arren, ikuspegi hori txertatu ahalko den gizarte politiken ebaluazio sistemikoan.

Pilotuan, barne mailan zerbitzuko jardunbideei eta horiek hobetzeko moduari buruzko **HAUSNARKETA PARTEKATURAKO** espazioak sortzeko informazioa biltzeko tresnen indarraren balioa aitortu da (erabiltzaileen artean, haien eta profesionalen artean, senideekin eta abar). Bere horretan, esperientzia jardunbide egokitzaileak daiteke, zerbitzuei lagundu egin baitie barnean galdera berriak egiten, ezagutzeko erabiltzaileek nahi dutela uste dutena benetan nahi dutena den. Galdetegiek ekitera eta hobetzera bultzatzen dute, pertsonalizazio eredutik.

Pilotuan parte hartu duten erakundeak konturatu dira ebaluazio/neurketa honek berekin dakarrela aldaketa batzuk egitea datuak erregistratzeko barne prozeduretan eta sistemetan. Hasieran esfortzua eskatzen duen arren, garrantzitsua da gai izatea dagoeneko abian dauden jardunbide egokiak eta zerbitzuen pertsonalizazio handiagoranzko bidea **AGERIAN UZTEKO** datuak biltzeko.

Funtsezkoa da neurtzeko ariketarekin batera pertsonalizazioaren definizioa hedatzea eta partekatzea (gidan jasotakoa), pedagogia egiteko eta ikusmolde eta eredu horren espezifikotasunaren inguruan sentsibilizatzea lortzeko, eta ez nahasteko beste alderdi batzuekin, adibidez, zerbitzuarekiko asebetetzearekin edo emaitzen edo eraginaren ebaluazioarekin (lotuta daude, baina bereiztea garrantzitsua da). Prozesu honetan egindako adierazleek eta tresnek balio izan behar dute gidarekin hasitako lana jarraitzeko, eta zerbitzuek hizkera eta kontzeptualizazio komun bat hartzeko, balio eta printzipio gidatzaile garbi batzuetatik abiatuta. Azken finean, helburua da **PERTSONALIZAZIOAREN KULTURA** eta entitate humanisten eta erantzukizun publikoko zerbitzu pertsonalizatuaren ikusmolde horrekin bat datorren kudeaketa eredu bat sustatzen laguntzea.

APLIKAZIO ESKALAGARRI ETA JASANGARRIAREN

aldeko apustua egin da, aukera emango diena zerbitzuei, entitateei eta profesionaleri apurka-apurka Egokitzaile jo da urratsak egiten hastea tresna errazekin edo entitateak eskura dituen tresnak egokituta (pertsonalizazioaren ikuspegia asebetetze inkestetan txertatuta, adibidez), denborarekin zabaldu eta konplexuagotu ahal izateko. Fase aurreratuagoetan, aldizkako ebaluazio bat planteatu daiteke (ez urtekoa), hainbat zerbitzutako ebaluatzaile taldeen bidez, datu biltzaile gero eta sendo eta fidagarriagoa lortzeko.

Agerian gelditu da beharra dagoela zerbitzuek eta prestazioek ebaluazio hori txertatu eta hobekuntzarako eremuak identifikatu bitartean **LAGUN EGITEKO ETA**

INDARTZEKO ekimenak sustatzeko, aldaketak egiten laguntzeko (adibidez, prestakuntza programak, esku hartze pertsonalizatuko ereduen gidak edo esparruak eta abar). Gakoa da bitartekoak jartzea arreta pertsonalizatua egia bihurtzeko.

Halaber, proposatu da neurketa beste estrategia batzuekin bateratzea, adibidez, ebaluaziorako atzerielikadura ekar dezakeen **JARDUNBIDE EGOKIEN** identifikazioarekin. Interesgarria izango litzateke aurrera egitea adostuz zer den pertsonalizaziorako jardunbide egoki bat eta zer ez. Interesgarria izan daiteke entitateen artean esperientziak trukatzeko espazioak sustatzea, esaterako.

Helburu nagusiak izan behar du erabiltzaileei **EMANDAKO ARRETA HOBETZEA**, eta ez zerbitzu zehatz baten pertsonalizazio maila ebaluatzea edo zerbitzuen arteko konparazioak egitea. Adierazleak eta haien emaitzak aztertzeak lagundu egin behar du denboran etengabeko hobekuntzara bideratzea eta aurrerakuntzak erakustea, edo, hala badagokio, atzeratzeak, arreta ereduari dagokionez.

Gipuzkoako Foru Aldundiaren Gizarte Politikako Departamentuaren **LIDERGO** garbia behar da pertsonalizazioa sustatzeko erabiltzaile guztien arretan. Norbait behar da koordinatzeko, sustatzeko, hobekuntza gidatzeko, tresnak sortzeko, aholku emateko edo kanpo ebaluazioak finantzatzeko.

Bukatzeko, adierazi beharra dago arretaren pertsonalizazioaren adierazleak egiteko proiektuaren fase hau amaitu ondoren **FASE BERRI BATI** ekin behar zaiola, esperientziatik adierazle sistema bat birdiseinatzeke, era orokortuagoan aplikatu daitekeena. Horretarako tresna eta galdetegi zehatzak egokitu beharko dira, eta une ezberdinetan ebaluazioa egitea planifikatu beharko da, baita lehen prozesuan jarraitu beharreko metodologia ere. Prozesu hori, nola ez, azkenean Gipuzkoan definitzen den gizarte politikak ebaluatzeke eredian integratu beharko da, eta haren parte izan beharko du.

