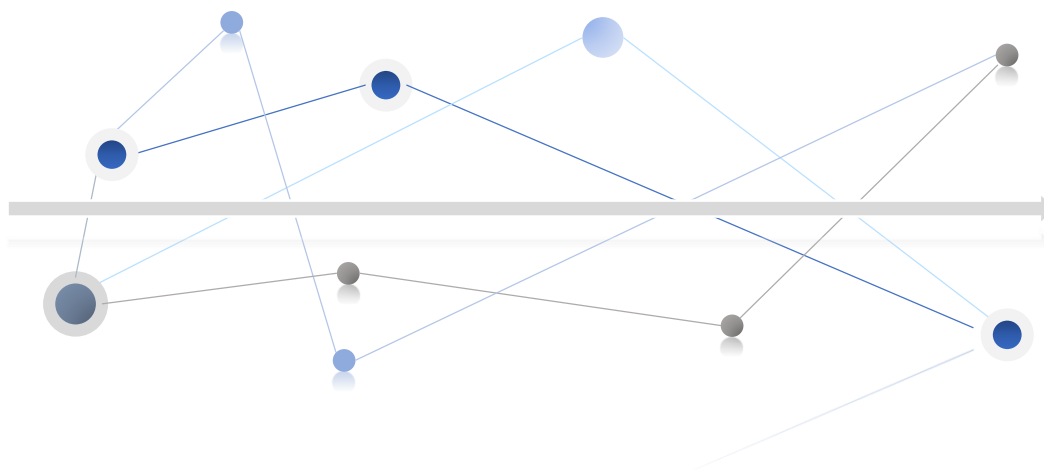




# Txostena

## Gipuzkoako egoitza-zentroak

**Erresilientzia, bizi kalitatea eta berrikuntza**



**2021**

# Laburpen exekutiboa

## 1. Sarrera

Azterketa honek Gipuzkoako adinekoentzako egoitza-zentroen egungo egoerari buruzko analisi bat eskaintzen du. Txostenak Covid-19aren pandemiak izan duen inpaktua, egoiliarren bizi kalitatea, berrikuntzarako aukerak eta egoitzen etorkizuna ditu aztergai.

Azterketa 2021eko ekainetik irailera bitartean egin zen, eta jaso egin zuen Gipuzkoako egoitza-zentroetako eragile nagusien perspektiba, hala nola egoiliarrena, senideena, profesionalena eta zentroetako kudeatzaileena. Horretarako, metodologia kuantitatiboak eta kualitatiboak konbinatu ziren. Lehen kasuan, 2.000 pertsona baino gehiagok hartu zuten parte online galdetegian (247 egoiliar, 660 senide eta 1.119 profesionalak). Egoiliarren kasuan, galdetegiak elkarrizketa pertsonal moduan egin ziren. Bigarren kasuan, 100 pertsona baino gehiagok hartu zuten parte 14 ebaluazio lantegietan (senideak, zenbait kategoriatako profesionalak eta zentroetako kudeatzaileak izan ziren horien artean). Lantegi horien artean espezifiko bat ere egin zen, Covid-19aren eraginez hildako senideren bat izan zuten familiekin.

Laburpen exekutiboa bost ataletan dago antolatuta. Lehenak azterketaren helburuak deskribatzen ditu. Bigarren atalak azterketaren irizpide metodologikoak aurkezten ditu. Hirugarren atalak lortutako emaitza nagusiak ematen ditu, funtsezko bost dimentsioren arabera: a) Covid-19aren pandemiaren kudeaketa, b) Egoitza-zentroetako zainketa, c) Kalitatea ebaluatzeko eta ziurtatzeko sistemak, d) Arreta hobetzeko berrikuntza, e) Etorkizuneko egoitza baterako elementuak. Laugarren atalak azterketako aurkikuntzak aurkezten ditu, bereziki langile ratioen eta arretaren kalitatearen arteko erlazioari eta langile ratioen eta zainketen pertsonalizazioaren arteko erlazioari buruzkoak. Azken atalak amaierako konklusio sorta bat ematen du.

## 2. Azterketaren helburuak

### H.1. Covid-19aren krisian zehar egoitza-zentroetan izan den arretaren kalitatea ebaluatzea

Ebaluazio helburu honen xedea da adinekoek Covid-19aren pandemian zehar (2020ko martxoa-2021eko martxoa) jaso duten arretaren kalitatea balioestea. Arretaren kalitatea ebaluatzeko, hiru elementu nagusi hartzen dira kontuan: a) Egoitza-zentroetan Covid-19aren eraginak mugatzeko ezarritako neurrien balorazioa, b) Familiekiko eta egoiliarrekiko komunikazioaren balorazioa, c) Covid-19aren pandemiari aurre egiteko baliabide (giza baliabide eta baliabide materialak) eskuragarritasunaren balorazioa.

### H.2. Adinekoek egoitza-zentroetan duten bizi kalitatea ebaluatzea

Ebaluazio helburu honen xedea da Gipuzkoako egoitza-zentroetan jasotako arreta eta zainketekiko gogobetetasun maila balioestea. Egoitza-zentroetako arretaren eta zainketen kalitatea ebaluatzeko, hiru elementu nagusi hartzen dira kontuan: a) Ongizate materiala (etxeko zerbitzuen kalitatea eta espazio fisikoen kalitatea), b) Ongizate fisikoa (osasun arretaren kalitatea eta zainketa estiloa), c) Ongizate psikosoziala (entzute denbora, komunitate bizitza, jarduera psikosozialak eta zainketaren gaineko erabakiak hartzeko uneko partaidetza).

### H.3. Egoitza-zentroen berrikuntza ahalmena ebaluatzea

Ebaluazio helburu honen xedea da egoitza-zentroetako berrikuntza maila balioestea (2018-2020 epea). Berrikuntza maila aztertzeko, hiru dimentsio hartzen dira kontuan: a) Aldaketaren kudeaketa bultzatzen duten hobekuntza arloak, b) Kalitatea eta zentroaren kudeaketa ebaluatzeko tresnak, c) Zainketen kudeaketa eta kalitatea hobetzeko produktu, zerbitzu edo metodologia berriak jasotzea.

### H.4. Egoitza-zentroen etorkizuna ebaluatzea

Ebaluazio helburu honen xedea da funtsezko eragile edo agenteek egoitza-zentroen etorkizunari buruz duten pertzepzioa esploratzea. Horren bitartez, etorkizuneko egoitzaren dimentsio nagusiak identifikatu nahi dira.

# 3. Metodologia

## 3.1. Printzipio metodologikoak

**1. printzipioa. Gizarte partaidetza.** Azterketa 360°ko perspektiba batez egituratzen da, egoitza-zentroetako ekosistemari lotutako sentsibilitate guztiak jaso ahal izatearren. Hala, azterketako partaideak adineko egoiliarak, familiak, kategorია guztietako profesionalak eta zentroetako kudeatzaileak izan dira. Azterketa honetan, gizarte partaidetzaren helburua da erabiltzaileen ikuspegia zainketa-esperientzian txertatzea, haien ikuspegia jasoz alegia bai orainera bai etorkizunera begira. Egoitza-zentroetako egoera ulertzeko, modu sistematikoan txertatu behar da azken erabiltzaileen esperientzia, eta baita horien familia, profesionala eta zentroetako kudeatzaileena ere.

**2. printzipioa. Teknika kualitatiboak-kuantitatiboak konbinatzea.** Azterketak metodologiak konbinatzen ditu, horien bitartez jaso ahal izatearren egoitza-zentroetan 2020ko martxotik 2021eko martxora bitartean jasotako arretaren eta zainketaren gaineko iritzi eta pertzepzio sozialaren espekto zabal bat. Teknika kuantitatiboek (inkestak-galdetegia eta datu estatistikoaren prozesamendua) aukera ematen dute neurri zentral deituak jasotzeko; neurri horien gainean metatzen da zainketaren gaineko pertzepzio soziala egituratzen den gai multzo bati buruzko iritzia. Azterketa honetan erabilitako teknika kualitatiboak "puntu kritikoen ebaluazioan" oinarritzen dira, eta zainketaren gaineko pertzepzioa atzeman nahi dute, iritziaren muturreko puntuak (adostasun eta desadostasun maximoak) esploratuz horretarako. Osagarri gisa, teknika kualitatiboak erabili dira egoitza-zentroetako zainketan inplikaturako pertsonen duten etorkizuneko (2030-2040) ikuspegia identifikatzearren.

**3. printzipioa. Etorkizunen partaidetza bidezko diseinua.** Etorkizunen diseinuaren teknikak erabiltzaileen partaidetzari ematen dio lehentasuna etorkizunak diseinatzeko unean. Beste etorkizun teknika batzuek (joeren analisiak, prospektibak, eszenatokiak diseinuak...) informazioa atzemateari eta adituek informazio horren gainean egin analisiari ematen diete lehentasuna, horren guztiaren gaineko joera-estatistikak txertatuz, egoitza-zentroetako egoiliarak berak kanpo utzita. Etorkizunen partaidetza bidezko diseinuak atzeman egiten du erabiltzaileek egoitza-zentroen etorkizunei buruz duten pertzepzioa, pertsona horiek duten informazioa kontuan hartuz eta zainketaren gainean dituzten esperientzia propioak estrapolatuz.

## 3.2. Metodologia kuantitatiboa

a) Inkesta-galdetegia diseinatzea eta balidatzea. Galdetegia 15 pertsonako lagin batez balidatu zen (senideak eta zentroetako kudeatzaileak ziren), b) Galdetegia mezu elektronikoko bitartez igortzea, tokian bertan elkarrizketa egitea, eta posta bidezko bidalketa, c) Inkestako datuak jasotzea eta prozesatzea (Excel Real Statistics modulua), d) Datu-taulak analizatzea, estatistika deskriptibo eta inferentziala baliatuta, d) Txostenak egitea.

Inkestaren fitxa teknikoa:

- |                          |   |
|--------------------------|---|
| 1. Eremua:               | Gipuzkoa.   |
| 2. Unibertsoa:           | Egoiliarak, senideak eta egoitza-zentroetako profesionalak.                     |
| 3. Elkarrizketa metodoa: | Web autoadministratua ordenagailuz lagundua (CAWI) eta elkarrizketa pertsonala. |
| 4. Erantzuteko denbora:  | ≅ 15-20 minutu.   |
| 5. Laginaren neurria:    | 247 egoiliar / 660 senide / 1.119 profesional (Guztira: 2.026)                  |
| 6. Laginketa mota:       | RiverSampling (lagin autoaukeratua). Konfiantza %97 eta lagin errorea %3.       |
| 7. Egiteko data:         | 2021eko maiatzaren 3tik uztailaren 1era.  |

## 3.3. Metodologia kualitatiboa

a) Egoitza-zentroetarako partaidetzazko ebaluaziorako gida diseinatzea eta prestatzea, b) Lantegiak diseinatzea eta dinamizazio teknikak definitzea, c) Lantegietarako deialdia eta horietako partaideak aukeratzea, d) Lantegiak egitea, e) Txostenak egitea.

Partaidetza bidezko ebaluazio lantegien fitxa teknikoa:

- |                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| 1. Eremua:                        | Gipuzkoa.   |
| 2. Unibertsoa:                    | Senideak eta egoitza-zentroetako profesionalak eta kudeatzaileak.               |
| 3. Lantegi teknika:               | Puntu kritikoen ebaluazioa eta Etorkizunen Diseinua                             |
| 4. Lantegirako irizitako denbora: | ≅3 ordu.  |
| 5. Lantegi kopurua:               | 14 lantegi (lantegi bat pandemian zehar zendutako pertsonen familiekin)         |
| 6. Partaide kopurua:              | 112 partaide  |
| 7. Aurkeraketarako kriterioa:     | a) Perfil profesionalak, b) Zentroarekiko interakzio-maiztasun handiko senideak |
| 8. Egiteko data:                  | 2021eko uztailaren 1etik irailaren 24ra.  |

## 4. Lortutako emaitzak

### 4.1. Gipuzkoako egoitza-zentroek eskaintako arretaren eta zainketen balorazio orokorra

Egindako azterketak eman dituen emaitzen arabera, Gipuzkoako adinekoentzako egoitza-zentroek eskaintzen dituzten arreta eta zainketak positiboki baloratzen ditu azterketan parte hartzen duen eragile multzoak (erabiltzaileek, senideek, profesionalak eta zentroetako kudeatzaileek).

1. taulak agerian jartzen ditu azterketako emaitzak; azterketak arretaren eta zainketen bost arlo nagusi hartu ditu: a) Covid-19aren pandemiaren kudeaketa, b) ongizate materiala, c) ongizate fisikoa, d) ongizate psikosoziala, e) zainketaren pertsonalizazioa. Lortutako datuek erakusten dutenez, egoiliarak (azken erabiltzaileak) dira zentroek eskaintzen dituzten zerbitzuak ondoen baloratzen dituztenak; hurrenak familiak dira, eta profesionalak datoz segidan. Taularen arabera, egoiliar + familien % 74,5ek positiboki baloratzen dute zainketen kalitatea.

| 1. taula: Balorazio positiboaren banaketa (*) |                       |                     |                  |                       |                              |               |
|---|-----------------------|---------------------|------------------|-----------------------|------------------------------|---------------|
|   | Pandemiaren kudeaketa | Arretaren kalitatea |                  |                       |                              |               |
|   |                       | Ongizate materiala  | Ongizate fisikoa | Ongizate psikosoziala | Zainketaren pertsonalizazioa | Guztira       |
| Egoiliarak                                    | % 78,1                | % 77,3              | % 83,4           | % 72,6                | % 76,1                       | % 77,2        |
| Senideak                                      | % 66,1                | % 76,1              | % 78,9           | % 67,5                | % 69,0                       | % 73,5        |
| <b>Egoiliarak + senideak</b>                  | <b>% 68,9</b>         | <b>% 76,4</b>       | <b>% 80,0</b>    | <b>% 68,8</b>         | <b>% 71,1</b>                | <b>% 74,5</b> |
| Profesionalak                                 | % 59,2                | % 60,1              | % 66,8           | % 61,3                | % 63,0                       | % 63,0        |

(\*) Balorazio positiboa osatzeko, honako erantzun kategoriak batu dira: "oso ados" + "nahiko ados" + "ados". Balorazio negatiboa osatzeko, honako erantzun kategoriak batu dira: "ez oso ados" + "batere ados ez".  
Iturria: elaborazio propioa, Gipuzkoako egoitza-zentroetako parte-hartzeari eta bizi-kalitateari buruzko inkestan oinarritua.

### 4.2. Covid-19aren kudeaketa

**a. Covid-19aren pandemiaren kudeaketari buruzko balorazio orokorra.** Azterketan parte hartu duten pertsonetatik % 63,7k positiboki baloratzen dute Gipuzkoako egoitza-zentroetan Covid-19aren krisia kudeatu den modua (2. taula). Balorazio orokor horrek aldeak dauzka, baina, kontsultatutako profilen arabera. Hala, Covid-19aren pandemiaren kudeaketaren balorazio positiboa egiten dute egoiliarretatik % 78,1ek, familietatik % 66,1ek eta profesionaletatik % 59,2k (2. taula).

| 2. taula. Pandemiaren kudeaketa (balorazio positiboak) (*)                    |               |
|---|---------------|
| COVIDaren gaineko zainketa sistemak   | % 79,5        |
| Prebentzio neurriak   | % 75,9        |
| Familiekiko komunikazioa  | % 70,5        |
| Bisita/irteera erregimena   | % 69,9        |
| Eskubideen errespetua   | % 60,1        |
| NBE-en hornidura  | % 59,9        |
| Jarraibide argi eta eraginkorrak, kutsatzea/zabaltzea mugatzeko (protokoloak) | % 52,0        |
| Langile ratioak (langileen prestasuna)  | % 40,8        |
| <b>Batez besteko balorazioa</b>   | <b>% 63,7</b> |

(\*) Balorazio positiboak erantzun kategoriatan batzuk biltzen ditu, honakoak: "nahiko ados" + "ados". Balorazio negatiboak erantzun kategoriatan batzuk biltzen ditu, honakoak: "ez oso ados" + "batere ados ez".  
Iturria: elaborazio propioa, Gipuzkoako egoitza-zentroetako parte-hartzeari eta bizi-kalitateari buruzko inkestan oinarritua.

**b. Covid-19aren zainketa eta prebentzioa, eta komunikazioa.** Covid-19a zainketeko sistemak (% 79,5) eta prebentzio neurriak (% 75,9) dira, familiekiko komunikazioarekin batera (% 70,5), kontsulta egindako pertsonen ondoen baloratzen dituzten dimentsioak (2. taula). Familiekiko komunikazioak oso onarpen ehuneko altua lortu du, komunikazioaren teknologiak eta sare sozialak erabiltzearekin batera; izan ere, horiek lagundu egin zuten komunikazioa arina izan zedin. Alabaina, azpimarratzekoa da erabiltzaileen eta familien arteko komunikazioa zaila izan dela, hain zuzen adineko pertsonen ez dutelako euskarri teknologikoen bitartez komunikatzeko ohiturarik, eta horrenbestez nahiago dutelako harreman pertsonal eta zuzena.

**c. Bisita erregimena eta adinekoen eskubideen errespetua.** Bisita/irteera erregimenari dagokionez (% 69,9) balorazio positiboa egin dute Covid-19aren pandemian zehar aplikatutako erregimenaren gainean, zuhurtzia sanitarioaren printzipioari eman baitzion lehentasuna (2. taula). Dena den, Euskal Autonomia Erkidegoak osasun kontrolaren –eta horrek egoitzazentroetako bisita erregimenean dituen ondorioen– inguruan hartutako neurriak, bereziki txertaketa-aldiaren ondorengoak, onartzeko zailak izan zaizkie familiei. Alderdi hori agerian geratu da adinekoen eskubideen errespetuaren dimentsioari buruzko datuetan (% 60,1), balorazio positiboen multzoaren batez besteko balioetik (% 63,7) behera baitaude (2. taula).

**d. NBE-en hornidura eta protokoloak.** Babes baldintza materialei (NBEak) (% 59,9) eta protokolo jarraibideei dagokionez (% 52) (2. taula), balorazioa positiboa bada ere (batezbesteko orokorretik behera, dena den) kudeatzen zail jo dute egoitzazentroetako kudeatzaileek eta profesionalak, Covid-19aren kontrako protokolo ugari egoteagatik eta horietako batzuk batere argiak ez izateagatik.

**e. Egoitza-zentroen ospe galera.** Komunikazioari dagokionez, eta analisi kualitatibotik atera denaren arabera, Covid-19aren kudeaketari hedabideetan eman dioten tratamenduak egoitza-zentroen ospe eta izen onaren aldetiko krisialdia eragin du. Ospe galera horrek ez die soilik zentroen beren irudiari eragiten, baizik eta baita horietan ari diren profesionalen irudiari ere.

**f. Egindako lanagatiko aintzatespena.** Analisi kualitatibotik atera den dimentsio batek iradokitzen du egoitza-zentroetako profesionalak eta kudeatzaileek ez dutela behar besteko aintzatespenik sentitzen, komunikabideen eta erakunde publikoen aldetik, pandemian zehar egin duten lan eta ahaleginari dagokionez. Aitzitik, familiek askoz hobeto adierazten dute kudeatzaileek eta profesionalak, egoiliarren arreta eta zainketa bermatzearen, pandemian zehar egindako ahaleginagatiko aintzatespena.

### 4.3. Zainketa egoitza-zentroetan

**a. Arretaren eta zainketaren kalitatearen balorazio orokorra.** Azterketan parte hartu duten pertsonetatik % 69,3k balorazio positiboa egin dute jasotako arretaren kalitateari dagokionez. Hala, egoiliarretatik % 77,2k positibotzat baloratzen dute arretaren kalitatea, eta balorazio positibo horrekin bat datoz familietatik % 73,5 eta profesioaletatik % 62,7 (3. taula).

| 3. taula. Arreta kalitatearen balorazio positiboak<br>("ados" + "nahiko ados" + "oso ados") |               |               |               |               |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Arloak  | Guztira       | Egoiliarrak   | Senideak      | Profesionalak |
| Ongizate materiala  | % 69,4        | % 77,3        | % 76,1        | % 60,1        |
| Ongizate fisikoa  | % 74,1        | % 83,4        | % 78,9        | % 66,8        |
| Ongizate psikosoziala   | % 65,5        | % 72,6        | % 67,5        | % 61,3        |
| <b>Batez besteko balorazioa</b>   | <b>% 69,3</b> | <b>% 77,2</b> | <b>% 73,5</b> | <b>% 62,7</b> |

Iturria: elaborazio propioa, Gipuzkoako egoitza-zentroetako parte-hartzeari eta bizi-kalitateari buruzko inkestan oinarritua.

**b. Zainketaren ongizate materiala.** Ongizate materialari dagokionez, azpimarra daiteke zainketaren dimentsio baloratuenak mantentzea (% 76,3), garbitasuna (% 72,9), espazio pribatiboak (% 72,2) eta espazio komunak (% 70,4) direla. Alabaina, elikadura (% 67,4) eta garbitegi zerbitzuak (% 56,9) dira balorazio okerrenak jasotzen dituztenak. Datu horiek berretsi egiten ditu, gainera, esplorazio kualitatiboak; izan ere horretan elikadura eta garbitegia gorantz egin behar duten alderdiak dira, ongizate materiala hobetuko bada (4. taula).

**c. Zainketaren ongizate fisikoa.** Ongizate fisikoari dagokionez, arreta medikoa eta erizaintzakoa (% 81,3) eta adinekoen ahalduntzea (horien independentzia estimulatzea) (% 76,9) dira, argi eta garbi, zentroetan balorazio onena jasotzen duten dimentsioak. Arreta duina (% 72,3), intimitatea eta enpatia (% 72,9) eta malgutasuna eta egokigarritasuna (% 72,6) adostasun maila altua lortzen duten dimentsioak dira (4. taula). Alabaina, gaitasun funtzionalaren estimulari lotutako zainketaren dimentsioa (% 66,7) gorantz egin behar duen dimentsiotzat ageri da. Hori inkestan zein azterketaren analisi kualitatiboan ikusten da, fisioterapeuta falta aipatzen baita.

**d. Zainketaren ongizate psikosoziala.** Ongizate psikosozial eta emozionalari dagokionez, entzute aktiboaren dimentsioa (% 72,1), gai izatearen sentsazioarena (% 72,3) eta berdinen arteko elkarbizitzarena (% 71,0) oso altu baloratuak dira. Alabaina, jarduera estimulagarriak egitearekin lotutako zainketaren dimentsioa (% 54,6), desberdintasunak errespetatzearena (% 61,4), aukeraketa librearen errespetuarena (% 65,5) eta Banakako Arreta Planetako partaidetzarena (% 61,2) sendotu beharrean dauden dimentsioak dira (4. taula). Dimentsio horiek, bereziki jarduera estimulagarriei dagokiena, zainketako ongizate psikosozialaren ahulgunetzat ebaluatzen dira. Ildo horretatik, eguneroko martxarako jarduera estimulagarri gehiago eta hobeak eskatzen dira.

| 4. taula. Arretaren kalitatea (balorazio positiboak)<br>("ados" + "nahiko ados" + "oso ados") |               |                                     |               |                                 |               |
|---|---------------|-------------------------------------|---------------|---------------------------------|---------------|
| Ongizate materiala  |               | Ongizate fisikoa                    |               | Ongizate psikosoziala           |               |
| Elikadura   | % 67,4        | Arreta duina                        | % 72,3        | Entzute aktiboa                 | % 72,1        |
| Garbitasuna   | % 72,9        | Intimitatea, leuntasuna eta enpatia | % 72,9        | Gai izatearen sentsazioa        | % 72,3        |
|   | % 56,9        | Malgutasuna eta egokigarritasuna    | % 72,6        | Komunitatean integratzea        | % 65,3        |
| Erabilera pribatiboko espazioak   | % 72,2        | Ahalduntzea                         | % 76,9        | Jarduera estimulagarriak        | % 54,6        |
| Erabilera komuneke espazioak  | % 70,4        | Arreta medikoa eta erizaintzakoa    | % 81,3        | Berdinen arteko elkarbizitza    | % 71,0        |
| Mantentzea  | % 76,3        | Ahalmen funtzionalaren zainketa     | % 66,7        | BAPen parte hartzea             | % 61,2        |
| <b>Batez besteko balorazioa</b>   | <b>% 69,4</b> | <b>Batez besteko balorazioa</b>     | <b>% 74,1</b> | Lehentasanak errespetatzea      | % 61,4        |
|   |               |                                     |               | Aukeratze librea errespetatzea  | % 65,5        |
|   |               |                                     |               | <b>Batez besteko balorazioa</b> | <b>% 65,5</b> |

Iturria: elaborazio propioa, Gipuzkoako egoitza-zentroetako parte-hartzeari eta bizi-kalitateari buruzko inkestan oinarritua.

#### 4.4. Kalitatea ebaluatzeko eta ziurtatzeko sistemak

Ebaluazioa funtsezko pieza da arretaren eta zainketen kalitatea bermatzeko prozesuetan. Aspaldi-aspalditik, egoitza-zentroek zenbait dispositibo erabiltzen dituzte, kalitatea ebaluatzeko eta ziurtatzeko (ISO, EFQM, etab.). Pixkanaka-pixkanaka ebaluazio perspektiba berriak agertu dira, zainketaren giza dimentsioarekin arduratuagoak eta gizarte partaidetzara bideratuak. Ziurtatze dispositiboak erakunde-kudeaketako prozesuen kalitatea bermatzera daude bideratuta, eta adituen perspektibak hartzen dituzte oinarri. Partaidetza bidezko ebaluaziorako ereduak erabiltzaileak ahalduntzera daude bideratuta, familien parte hartzea ahalbidetzera egoiliarren zainketaren gaineko erabakiak hartu behar direnean, eta zainketa prozesuen esparruan ari diren profesional eta kudeatzaileen ahots aditua jasotzera. Partaidetza prozesuaren funtsezko abantailetakoa bat da antolaketa-eskumenak garatzea; izan ere, eskumen horiek zentroetako arretaren eta zainketaren kalitatea hobetzeko berrikuntzak eta aukerak elkarrekin diseinatzea ahalbidetzen dute.

5. taulak eskaintzen dituen emaitzek sakondu egiten dute egoitza-zentroetan eskura dauden arretaren eta zainketen kalitatea ebaluatzeko eta ziurtatzeko sistemekiko adostasun mailan. Lortutako emaitzen argitan, esan dezakegu partaidetza bidezko ebaluazio prozesuak direla inkestatutako familiek (% 80,8k) eta profesionalak (% 75,2k) gustukoak dituztenak.

| 5. taula. Senideen eta profesionalen arteko konparazioa, kalitatea ebaluatzeko eta ziurtatzeko sistemari dagokienez   |   |               |   |               |
|---|---|---------------|---|---------------|
| Kalitatea ebaluatzeko eta ziurtatzeko sistema eta dispositiboak   | Balorazio positiboak<br>("ados" + "nahiko ados" + "oso ados") |               | Balorazio negatiboak ("batere ados ez" + "ez oso ados") |               |
|   | Senideak  | Profesionalak | Senideak  | Profesionalak |
| Kudeaketa-ziurtagiriak (ISO, EFQM, gizarte erantzukizun korporatiboa, etab.) lortzea arretaren eta zainketaren kalitatearen bermea da   | % 65,5  | % 60,4        | % 34,5  | % 39,6        |
| Zainketaren estiloari (erdigunean pertsona jartzen duten arreta ereduak, loturak kentzeko eta/edo zero murrizketako programak, etab.) buruzko ziurtagiriak lortzea arretaren eta zainketaren kalitatearen bermea da | % 69,8  | % 68,9        | % 30,2  | % 31,1        |
| Partaidetza bidezko ebaluazioa (erabiltzaileen, familien eta senideen iritzia eskatzea lan eta kontraste taldeen bitartez) arretaren eta zainketaren kalitatearen bermea da   | % 80,8  | % 75,2        | % 19,2  | % 24,8        |

Iturria: elaborazio propioa, Gipuzkoako egoitza-zentroetako parte-hartzeari eta bizi-kalitateari buruzko inkestan oinarritua.

#### 4.5. Arreta hobetzeko berrikuntza

**a. Berrikuntza zentroetan.** Azterketa honetan, berrikuntza zera da: "Adinekoen arretaren eta zainketaren kalitatea hobetzearen zainketa eta arreta moduetan aldaketa inkrementalak egitea (esaterako, pertsonalizazioa), horretarako teknologia berriak txertatuz, antolaketa mailako aldaketak eginez, komunikazio modu berriak jorratuz, espazio fisikoak egokituz, lankidetzarako aliantza berriak eginez eta zainketak ebaluatuz". 6. taulan ematen dira berrikuntzari buruzko datuak. Hala, azterketaren arabera zentroetatik % 49k berrikuntza inkremental motaren bat garatzen dute, arretaren eta zainketaren

kalitatea hobetzera lotuta. Berrikuntza horiek 2018-2000 epekoak dira (COVIDaren pandemia barne). Horrek esan nahi du zentroen ia-ia erdiak aktiboak direla arreta eta zainketa hobetzeko ekimenak garatzeari dagokionez.

Epe horretan zehar (2018-2020) garatutako berrikuntza nagusia familiekiko komunikaziorako sistema digital berrien garapenera bideratu da.

**b. Hautemandako berrikuntza.** Ildo honetatik, 7. taulak berrikuntza mota zenbait identifikatzen ditu; izan ere, familiei eta profesionali gai horren gaineko iritzia eskatu zaie. Hala, galdetu zaie 2018-2020 epean zehar berrikuntzarik hauteman ote duten egoitza-zentroetan.

7. taulak informazioa ematen du, familiek eta profesionalak duten berrikuntzaren pertzepzioari buruz. Eraitza nagusiak argi lagatzen du profesionalak (% 61,3k) familiek (% 33,7k) baino pertzepzio altuagoa dutela egoitza-zentroetan dauden berrikuntza prozesuei dagokionez. Hau da, familiek profesionalak baino askoz gutxiago antzematen dituzte egoitza-zentroek bultzatutako aldaketak.

**Profesionalak.** Profesionalak hautemandako berrikuntza nagusia familiekin komunikatzeko sistemetan sartutako aldaketekin dago lotuta (% 74,9). Interesgarria da azpimarratzea profesionaletatik % 61,5ek adierazten dutela zainketetan arreta pertsonalizaturako eredu berriak inplementatu direla (7. taula).

**Familiak.** Bere aldetik, familiek nabarmentzen dute hautematen duten berrikuntza nagusia erakunde-kudeaketako eredu berriak sartzearekin dagoela lotuta. Ondoren espazio fisikoen antolaketa (% 35,1) eta zainketa pertsonalizatzeko eredu berriak sartzea (% 33,9) datoz (7. taula).

#### 6. taula. Berrikuntza egoitza-zentroen arabera (2018-2020 epea)

| EGOITZA-ZENTROAK  | BERRITZEN DU (% 49) | EZ DU BERRITZEN (% 51) |
|---|---------------------|------------------------|
| Iturria: elaborazio propioa, Gipuzkoako egoitza-zentroetako parte-hartzeari eta bizi-kalitateari buruzko inkestan oinarritua. |                     |                        |

#### 7. taula. Berrikuntza zentroan (2018-2020 epean zehar)

| BERRIKUNTZA MOTA   | Senideak   |                | Profesionalak |                |
|--|--|----------------|---------------|----------------|
|  | Hautemana  | Hauteman gabea | Hautemana     | Hauteman gabea |
| <b>Produktu teknologiko</b> berria/hobetu berria sartzea   | % 30,8   | % 69,2         | % 59,6        | % 40,4         |
| <b>Zerbitzu</b> berria/hobetua sartzea   | % 31,2   | % 68,8         | % 57,2        | % 42,8         |
| <b>Erakunde-kudeaketako eredu</b> berria/hobetua garatzea  | % 50,2   | % 49,8         | % 58,8        | % 41,2         |
| <b>Familiekin komunikatzeko sistema</b> berria/hobetua sartzea   | Familiei ez zitzaizen item hauen gaineko kontsultarik egin |                | % 74,9        | % 25,1         |
| <b>Elkarlaneko</b> proiektu bat garatzea edo beste erakunde batzuekiko <b>aliantza estrategikoak</b> egitea      |  |                | % 62,2        | % 37,8         |
| <b>Arreta eta zainketa pertsonalizatzeko</b> eredu berria/hobetua sartzea  | % 33,9   | % 66,1         | % 61,5        | % 38,5         |
| <b>Zainketen eragina ebaluatzeko</b> sistema berria/hobetua sartzea  | % 29,9   | % 70,1         | % 60,0        | % 40,0         |
| <b>Arretarako espazio</b> fisiko berriak sortzea   | % 35,1   | % 64,9         | % 56,3        | % 43,7         |
| <b>Zentroetan efizientzia energetikoa eta ingurumenaren jasagarritasuna</b> hobetzen laguntzeko neurriak sartzea | % 25,1   | % 74,9         | % 61,4        | % 38,6         |
| <b>Guztirako batezbestekoak</b>  | <b>% 33,7</b>  | <b>% 66,3</b>  | <b>% 61,3</b> | <b>% 38,7</b>  |

Iturria: elaborazio propioa, Gipuzkoako egoitza-zentroetako parte-hartzeari eta bizi-kalitateari buruzko inkestan oinarritua.

## 4.6. Etorkizuneko egoitzak

Familiekin, profesionalekin eta zentroetako kudeatzaileekin egindako tailer guztietan, etorkizuneko diseinu-teknika bat aplikatu zen, etorkizuneko egoitzek izan beharko lukeen irudia atzemateko. Irudi hori honela laburbil daiteke:

**a. Etorkizuneko lehenasunezko ikuspegiak.** Etorkizuneko egoitzek egungo baliabideen artean lehenasunak ezartzea eskatzen dute, etorkizuneko eszenatokietan oinarrituta. Kontua da etorkizuneko egoitzen gaineko ikuspegi bat maila kolektiboan egonkortzea, eta egoitza eredu berri bateranzko trantsizioa abiarazteko bide kritikoa, aldaketaren palankak eta beharrezko bitartekoak definitzea.

**b. Arkitektura dinamikoan oinarritutako zentroak.** Etorkizuneko egoitzek eskatzen dute espazio mugikor eta moldagarriak edukitzea, elkarbizitza eremu txikiak, espazioetan natura sartzea, logela banakakoak eta indibidualizatuak, eta erabiltzaileen beharretara egokitutako espazioak inguruan (lorategiak, ibiltzeko moduko berdeguneak).

**c. Zentro jasagarri eta inklusiboak.** Etorkizuneko egoitzak jasagarritasun ekologikoko eredu baten gainean egituratzen dira, birziklatzeari, energia aurrezkiari eta ingurumen efizientziari lotutako zerbitzu sorta oso batez.

**d. Zerbitzu integratuak dauzkaten zentroak.** Etorkizuneko egoitzek zerbitzu integratuen ekosistema bat daukate, batez ere pertsonalizazio zerbitzuak, bizi-proiektuetarako zerbitzuak, zerbitzu teknologikoak, ostalaritzako zerbitzu eraginkorrak eta osasun zerbitzuak (medikuntza, erizaintza).

**e. Zentro berritzaileak.** Etorkizuneko egoitzek arreta eta zainketa berritzeko sistemak dauzkate, hala nola zainketaren gaineko erabakiak hartzeko unean erabiltzaileek parte hartzeko forma desberdinak konbinatzea, eta baita teknologia berriak erabiltzea ere (aparte utzita inbaditzaile jotzen diren robotika eta beste teknologia batzuk).

## 5. Aurkikuntza garrantzitsuak

### 5.1. Ratio/kalitate paradoxa

**Hipotesi positiboa.** Langile ratioei buruzko ikuspegi zabalduenaren arabera, harreman positiboa dago langile kopuruaren eta arretaren kalitatearen artean. Hala, zenbat eta handiagoa langile ratioa, hainbat eta handiagoa kalitatea.

**8. taula.** Taula lau zutabetan dago egituratuta. Lehen zutabeak galdetegiari erantzun dioten kolektiboak azaltzen ditu. Bigarren zutabeak langile ratioei buruzko balorazio positiboaren emaitzak ematen ditu. Hirugarren zutabeak arretaren kalitateari buruzko balorazio positiboaren emaitzak ematen ditu. Laugarren zutabeak Pertzepzio Deltaren emaitzak ematen ditu, ulerturik betiere delta hori ratioen balorazio positiboaren eta kalitatearen balorazio positiboaren arteko aldea dela.

**Pertzepzioaren delta.** Pertzepzioaren delta adierazle bat da, eta balorazioaren koherentzia azaltzen du; horretan, langile ratioei buruzko balorazioaren eta kalitateari buruzko balorazioaren arteko *aldeak* ez luke 10 puntutik gorakoa izan behar. Alde txiki hori dagoenean, esan daiteke balorazioaren koherentzia dugula, kasu honetan langile ratioen eta arretaren kalitatearen artean. Koherentzia horrek balidatu egingo luke, horrenbestez, hipotesi positiboa.

**Ratio/kalitate paradoxa.** Lortutako emaitzek (8. taula) erakusten dutenez, Pertzepzio Delta 10 puntutik gorakoa da kasu guztietan. Delta baxuenak egoiliarrek (24,7 delta puntu) eta familiek (20,4 delta puntu) dituzte, eta delta altuena eguneroko bizimoduko jardueren (EBJ) arduradunei eta gerokultoreei dagokie (50,8 delta puntu). Horren argitan, esan dezakegu paradoxa baten aurrean gaudela. Logikoa izango litzateke langile ratioen balorazio positibo baxuak direnean arretaren kalitateari buruzko balorazio positibo baxuak izatea (eta alderantziz) (8. taula).

**8. taula. Ratio/kalitate paradoxa**

| Iritzi kolektiboa                      | Langile ratioak (*) | Arretaren kalitatea (**) | Pertzepzioaren Deltaren balioa |
|--|---------------------|--------------------------|--------------------------------|
| <b>Profesionalak</b>                   |                     |                          |                                |
| -Zuzendariak                           | % 53,8              | % 88,5                   | 34,6                           |
| -Osasun langileak                      | % 41,0              | % 71,2                   | 30,2                           |
| -Arlo psikosozialeko langileak         | % 36,7              | % 75,0                   | 38,2                           |
| <b>-EBJ arduradunak+gerokultoreak</b>  | <b>% 20,3</b>       | <b>% 71,2</b>            | <b>50,8</b>                    |
| -Zoren arduraduna+zerbitzuko langileak | % 30,2              | % 66,4                   | 36,2                           |
| <b>Senideak</b>                        | % 47,1              | % 71,8                   | 24,7                           |
| <b>Egoiliarak</b>                      | % 55,7              | % 76,1                   | 20,4                           |

(\*) Balorazio positiboa: balio bakar batean biltzen ditu egungo ratioak egokiak direla adierazten duten "ados", "nahiko ados" edo "oso ados" erantzunak.

(\*\*) Balorazio positiboa: balio bakar batean biltzen ditu egungo arretaren kalitatea egokia dela adierazten duten "ados", "nahiko ados" edo "oso ados" erantzunak.

(\*\*\*) Pertzepzioaren Deltaren balioa: adierazle horrek ratioaren eta kalitatearen arteko alde absolutua ematen du; ez du 10 puntutik gora egon behar, balorazioa koherentea izango bada.

Iturria: elaborazio propioa, Gipuzkoako egoitza-zentroetako parte-hartzeari eta bizi-kalitateari buruzko inkestan oinarritua.

### 5.2. Ratio/pertsonalizazio paradoxa

**Hipotesi positiboa.** Langile ratioei buruzko ikuspegi zabalduenaren arabera, harreman positiboa dago langile kopuruaren eta arretaren pertsonalizazioaren artean (entzute espazioak, arreta-denbora eta abar edukitzeari esker). Hala, zenbat eta handiagoa langile ratioa, hainbat eta handiagoa pertsonalizazioa.

**9. taula.** Taula lau zutabetan dago egituratuta. Lehen zutabeak galdetegiari erantzun dioten kolektiboak azaltzen ditu. Bigarren zutabeak langile ratioei buruzko balorazio positiboaren emaitzak ematen ditu. Hirugarren zutabeak arretaren pertsonalizazioari buruzko balorazio positiboaren emaitzak ematen ditu. Laugarren zutabeak Pertzepzio Deltaren emaitzak ematen ditu, ulerturik betiere delta hori langile ratioen balorazio positiboaren eta arretaren pertsonalizazioaren balorazio positiboaren arteko aldea dela.



**Ratio/pertsonalizazio paradoxa** Lortutako emaitzek (9. taula) erakusten dutenez, Pertzepzio Delta 10 puntutik gorakoa da kasu guztietan. Delta baxuenak egoiliarrek (20,5 delta puntu) eta familiek (22,3 delta puntu) dituzte, eta delta altuena langile psikosozialei dagokie (37 delta puntu). Horren argitan, esan dezakegu paradoxa baten aurrean gaudela. Logikoa izango litzateke langile ratioen balorazio positibo baxuak direnean arretaren pertsonalizazioari buruzko balorazio positibo baxuak izatea (eta alderantziz) (9. taula).

| 9. taula. Ratio/pertsonalizazio paradoxa |                     |                                 |                                      |
|--|---------------------|---------------------------------|--------------------------------------|
| Kolektibo profesionala                   | Langile ratioak (*) | Arretaren pertsonalizazioa (**) | Pertzepzioaren Deltaren balioa (***) |
| <b>Profesionalak</b>                     |                     |                                 |                                      |
| -Osasun langileak                        | % 41,0              | % 72,7                          | 31,7                                 |
| -Arlo psikosozialeko langileak           | % 36,7              | % 76,1                          | 39,4                                 |
| -EBJ arduradunak+gerokultoreak           | % 20,3              | % 57,3                          | 37,0                                 |
| <b>Senideak</b>                          | % 47,1              | % 69,4                          | 22,3                                 |
| <b>Egoiliarrak</b>                       | % 55,7              | % 76,2                          | 20,5                                 |

(\*) Balorazio positiboa: balio bakar batean biltzen ditu egungo ratioak egokiak direla adierazten duten "ados", "nahiko ados" edo "oso ados" erantzunak.  
(\*\*) Balorazio positiboa: balio bakar batean biltzen ditu egungo arretaren pertsonalizazioa egokia dela adierazten duten "ados", "nahiko ados" edo "oso ados" erantzunak.  
(\*\*\*) Pertzepzioaren Deltaren balioa: adierazle horrek ratioaren eta pertsonalizazioaren arteko alde absolutua ematen du; ez du 10 puntutik gora egon behar, balorazioa koherentea izango bada.

Iturria: elaborazio propioa, Gipuzkoako egoitza-zentroetako parte-hartzeari eta bizi-kalitateari buruzko inkestan oinarritua.

### 5.3. Ratio/hobekuntza-eremu paradoxa

Azkenik, langileen ratioari eta hobetu beharreko arloei buruzko elementu paradoxal bat nabarmentzen da. Azterlanean, etorkizun hurbilean egoitza-zentroek landu beharko litzaketan hobekuntza-eremuei lehentasuna ematea eskatu zen. 10. taulan ikus daitekeenez, hauek dira hobetu beharreko arlo nagusiak: a) Jasangarrtasuna eta ingurumena.

Hobekuntza-eremu horiek zentroen kudeaketan ingurumen-irizpideak sartzeari buruzkoak dira (birziklatzea, irizpide ekologikoak, etab.), b) egoiliarren eskubideak errespetatzea, batez ere bisita-erregimenarekin, zentrori sartzeko askatasunarekin eta zaintza-prozesuan kode etikoak sartzarekin lotutako gaiak hobetzei buruzkoak, pandemiaren esperientziatik sortzen ari direnak, c) Familiekiko komunikazioa hirugarren arloa da. Hobetzeko eremu horrek esan nahi du familiak erabakiak hartzeko prozesuetan sartu behar direla. Pandemiak iraun duen bitartean familiekiko komunikazioa ondo baloratu da, baina eredu parte-hartzailean sakontzea familien eta profesionalen eskaeretako bat da. Azpimarratu behar da langile kopurua (langile-ratioak aniztasunean eta kopuruan) dela etorkizuneko hobekuntzarako azken kezka. Horrek paradoxa terminoa adierazten du; izan ere, langile-ratioen gaiak oso balorazio positibo heterogeneoak izan ohi ditu azterlanean kontsultatutako pertsona guztien artean.

| 10. taula. Hobetu beharreko arloak, eremua hobetu daitekeela adierazten duten erantzunen ehunekoaren arabera |       |
|--|-------|
| Área   | %     |
| Iraunkortasuna eta ingurumena  | 80,0% |
| Egoiliarren eskubideak errespetatzea   | 79,5% |
| Familiekiko komunikazioa   | 79,4% |
| Zaintzaren estiloa (errespetua, enpatia eta fintasuna)   | 78,4% |
| Kalitatea osasun-arretan   | 77,9% |
| Etxeko zerbitzuen kalitatea  | 76,8% |
| Bisita eta irteeren erregimena   | 76,6% |
| Espazio fisikoen kalitatea   | 75,5% |
| Jarduerak eta komunitatearekiko harremana  | 75,4% |
| Zaintzari buruzko erabakietan parte hartzea  | 73,6% |
| Langile kantitatea (aniztasunean eta kopuruan)   | 66,6% |

Iturria: elaborazio propioa, Gipuzkoako egoitza-zentroetako parte-hartzeari eta bizi-kalitateari buruzko inkestan oinarritua.

## 6. Azterketako konklusioak

### 6.1. Gipuzkoako egoitza-zentroen balorazio orokorra

- **Kalitate orokorra.** Egoiliarretatik eta senideetatik % 74,5ek positiboki baloratzen dute arretaren kalitatea.
- **Ongizate materiala.** Egoiliarretatik % 77,3k eta familietatik % 76,1ek positiboki baloratzen dute zentroek eskaintzen duten ongizate materiala. Dena den, aipatu beharrekoa da elikadura eta garbetei zerbitzuak berraztertu beharreko zerbitzuak direla ongizate materiala hobetuko bada, egoiliarren eta familien iritziz.
- **Ongizate fisikoa.** Egoiliarretatik % 83,4k eta familietatik % 78,9k positiboki baloratzen dute zentroek eskaintzen duten ongizate fisikoa. Arreta maila honetan hobetu behar diren alderdiak ahalmen funtzionala estimulatzei lotutako zerbitzuak dira, bereziki fisioterapia zerbitzuei eta gaueko erizaintza zerbitzuei dagokienez.
- **Ongizate psikosoziala.** Egoiliarretatik % 72,6k eta familietatik % 67,5ek positiboki baloratzen dute zentroek eskaintzen duten ongizate psikosoziala. Arreta maila honetan hobetu behar diren alderdiak honakoak dira: egunean zeharreko

jarduera estimulagarriari, aukera librearen errespetuari eta Banakako Jarduera Planen diseinuko partaidetza aktiboari lotutako zerbitzuak.

## 6.2. Pandemiaren kudeaketa

- **a. Pandemiaren kudeaketari buruzko balorazio orokorra.** Azterketan parte hartu duten pertsonetatik % 63,7k positiboki baloratzen dute Covid-19aren pandemia kudeatu den modua. Baina oso alde handiak ikusten dira pandemiaren balorazioan, pertsona kontsultatuen profilen arabera. Hala, pandemiaren kudeaketaren balorazio positiboa egiten dute egoiliarretatik % 78,1ek, familietatik % 66,1ek eta profesioaletatik % 59,2k.
- **Familiekiko komunikazioa.** Azterketan kontsulta egin zaien pertsonetatik % 70,5ek ikuspegi positiboa dute egoitza-zentroen eta familien arteko komunikazioa garatu den moduari buruz; komunikazio teknologien eta sare sozialen erabilera zabala izan du horrek oinarri. Komunikazioarentzako muga bat ikus daiteke familien eta egoiliarren artean, bereziki teknologia berrien erabileragatik, adineko pertsonak ez daude-eta ohituta, eta nahiago dute familiarekiko aurrez aurreko tratu hurbila.
- **Egoitza-zentroen ospe galera.** Egoitza-zentroek Covid-19a kudeatu duten moduaren gainean hedabideek jorratu duten tratamendua ez da oso orekatua izan, eta egoitza-zentroen ospe krisia eragin dute. Ospe krisiak ez die soilik zentroei eragiten, adinekoen eta profesionalek egiten duten lanaren gaineko ikuspegi negatiboa ere eragiten baitu.
- **Egindako lanagatik aintzatespena.** Profesionalek adierazten dutenez, ez dute aintzatespenik jaso, ez hedabideen aldetik ez erakundeen aldetik, Covid-19aren pandemian zehar egindako lan eta ahaleginagatik.

## 6.3. Egoitza-zentroetako kalitatea ebaluatzea eta ziurtatzea

- **Kalitatea ebaluatzea.** Profesionaletatik % 60k adierazten dute 2018-2020 bitartean zainketen eragina ebaluatzeko sistema berriak sartu direla, egoiliarrei zainketa eta arreta eskaintzeko moduak hobetzera begira (Covid-19ari buruzko ebaluazioa, adinekoen egoera fisiko eta emozionalaren ebaluazioa, etab.).
- **Partaidetza bidezko ebaluazioa.** Zainketen kalitatearen gaineko ebaluazio prozesuei lotutako gai nagusietako bat tentsio bati buruzkoa da; tentsio hori bi alderdiren artean sortzen da, alde batean direla adituen ebaluazioak eta prozesuen ebaluazioak eta, bestean, erabiltzaileak integratzen dituen partaidetza bidezko ebaluazioa eta emaitzen ebaluazioa. Hala, familietatik % 80,8k eta profesioaletatik % 75,2k partaidetza bidezko ebaluazio sistemak nahiago dituzte, beste ebaluazio eredu batzuen aurretik (esaterako ISO eta EFQMren aurretik).

## 6.4. Arreta hobetzeko berrikuntza

- **Berrikuntza egoitza-zentroetan.** Inkestako galdetegiak lortutako datuek erakusten dutenez, egoitza-zentroetatik % 49k berrikuntza motaren bat jorratzen dute. 2018-2020 epean zehar landutako berrikuntzaren arlo nagusietako bat familiekiko komunikatzeko teknologia berriak sartzearren ingurukoa da.
- **Berrikuntza hautematea.** Berrikuntza hautematea zera da, aldaketak identifikatzea eta aldaketak gertatzen diren arloak esploratzea. Egindako azterketak erakusten du berrikuntza hautemate hori desberdina dela profesionalen eta familien artean, prozesuen hurbiltasunagatik seguruenik. Hala, profesionalek (% 61,3k) familiek baino pertzepzio altuagoa dute (% 33,7k) egoitza-zentroek abian jarritako berrikuntza moten gainean.

## 6.5. Etorkizuneko egoitzak

- **Etorkizuneko ikuspegia.** Etorkizuneko egoitzak ikuspegi estrategiko eta partaidetzazko batean oinarrituta garatu behar dira; ikuspegi horrek, zainketa eredu berri batean oinarriturik, zerbitzuak eta espazioak antolatu behar ditu.
- **Egoitza-zentroen ezaugarriak.** Etorkizuneko egoitza-zentroak honako ezaugarri hauen inguruan antolatu behar dira: a) espazio mugikor eta moldagarriak beharren arabera, b) logela banakakoak eta individualizatuak, c) zainketa pertsonalizatua, bizitza-proiektuak integratzea ahalbidetzearen, d) ikuspegi inklusibo baten inguruan antolatutako zentroak, ez soilik familiei dagokienez, baizik eta baita boluntarioei eta hurbileko komunitateari dagokienez ere, e) birziklutzerak, energia aurrezterak eta ingurumen efizientziara bideratutako zentroak, f) zentro berritzaileak, zerbitzu ekosistematzat ulertuta (zerbitzu teknologikoak, ostalaritzakoak, osasunekoak, psikosozialak).

## 6.6. Aurkikuntzak

- **Ratio/kalitate paradoxa.** Azterketaren aurkikuntza garrantzitsu bat zera da, alde handia identifikatu izana langile ratioen gaineko pertzepzioaren eta kalitatearen gaineko pertzepzioaren artean. Pertzepzio alde horrek, ratio/kalitate paradoxa esaten zaio, erakusten du "arrazionalizatu" egin behar dela langile ratioen gaineko ulerkuntza, hau da, ebidentzia objektiboa sortu behar dela beharrezko langile kopuruari eta motari buruz, arreta eta zainketa moten arabera eskaini beharreko ordu kopuruari buruz, eta profil motei eta langileei esleitutako eginkizunei buruz; eta hori guztia zentroz zentro, egoitza-zentro bakoitzak ezaugarri espezifikoak dauzka eta. Pertzepzio alde horiek iradokitzen dutenez, benetako eta

esperientziako doitasun falta dago langile ratioen eta zainketen kalitatearen arteko harremana ulertzeko moduari dagokionez; eta ebidentzia enpirikoa behar da, langile ratioen eta arretaren kalitatearen arteko ulerkuntza arrazionalizatzeko.

- **Ratio/pertsonalizazio paradoxa** Aurrekoaren antzeko aurkikuntza dugu langile ratioen gaineko pertzepzioaren eta pertsonalizazioaren gaineko pertzepzioaren artean ikusten den aldeari dagokionez. Pertsonalizazioa, kasu honetan, zainketari, entzute aktiboari eta abarri eskainitako denborarekin lotzen da. Osagarri gisa, azterketak eman dituen datuek iradokitzen dute ezen egoitza-zentroek aurrera egin dutela zainketak pertsonalizatzeko prozesuari dagokionez, pertsonalizazioaren adierazleen inguruan lortutako datuen argitan bederen (entzute aktiboa % 72,1, gai izatearen sententzia % 72,3, aukera librearen errespetua % 65,5) (4. taula). Beraz, modu enpirikoan eta adierazle objektiboak baliatuta esploratu behar da langile ratioen eta zainketaren pertsonalizazioaren arteko harremana, egoitza-zentroetako bakoitzean, harreman horien gaineko irudi argi eta objektiboa lortzearren.
- **Ratio/hobetu beharreko eremuen paradoxa.** Azkenik, azterlanetik azaleratzen den aurkikuntza bat da langile-ratioen balorazio positiboaren eta etorkizunerako hobekuntza-eremuen arteko erlazioari buruzkoa. Hala, hobetu beharreko hiru arlo nagusiak egoitza-zentroetan kudeaketa-eredu ekologikoagoa eta ingurumena errespetatzen duena bultzatzeari buruzkoak dira. Bigarren hobekuntza-arloa egoiliarren eskubideak indartzeari eta garatzeari buruzkoa da, bereziki zainketen kudeaketan etika-kodeak txertatzeari eta estandarizatzeari buruzkoa, pandemiaren esperientziaren ondoren sortzen ari den gaia baita. Hirugarren hobekuntza-arloa familiekiko komunikazioa indartzeari buruzkoa da. Item horren balorazioa ondo baloratu da pandemian zehar. Hobekuntzaren arlo honetan, funtsean, familiek zaintzari buruzko erabakiak hartzeko garaian sistematikoki txertatzen dira (ebaluazio parte-hartzailearen hobekuntzaren ildotik). Elementu paradoxal bat da langileen ratioak etorkizunean hobetu beharreko azken arlo gisa azaleratzen direla. Horrek emaitza paradoxal bat adierazten du, kontuan hartuta zaintzaren dimentsio horrek inkestatutako pertsonen artean dituen balorazio positiboak.