

## «Zurekin gaude» zerbitzua



Etxebizitza



Komunikazioa  
eta informazioa



Gizarte eta  
osasun zerbitzuak

## «Zurekin gaude» zerbitzua

COVID-19ak eragindako egoerari erantzuteko, Gasteizko Udaleko Gizarte Politiken, Adinekoen eta Haurren Sailak «Zurekin gaude» zerbitzua jarri zuen abian, hiriko adinekoekin harremanetan jartzeko. Ekimena adinekoentzako zentro soziokulturalek bultzatu zuten, martxoaren erdialdean itxita geratu zirenean egokitu egin behar izan baitzuten etxean konfinatuta zeuden adinekoei arreta ematen jarraitzeko. Halaber, Adinekoen Zerbitzuko eta Komunitate Jardueren Zerbitzuko beste lantalde batzuek lagundu dute.

Zehazki, bizilekuetara deitzen zen, adinekoak zer moduz zeuden jakiteko, tarte batean solasean aritzeko eta COVID-19az babestera bideratutako oinarritzko jarraibide eta gomendio batzuk emateko.

Horri esker, egoera bereziki kalteberan zeuden pertsonak detektatu ziren: seniderik ez zutenak, bakarrik bizi zirenak, babestuko zituen gizarte ingurunerik ez zutenak, oinarritzko beharrak beteta ez zituztenak, isolatuta eta babesik gabe zeudenak eta abar. Horrez gain, bi telefono zenbaki jarri ziren herritarren eskura, laguntza eta konpainia behar zuten kasuan deitzeko. Zerbitzu hori aktibo dago oraindik.

Telefono bidez lehen aldiz harremanetan jartzean, pertsonaren egoera ebaluatzen zen. Une horretatik aurrera, behar egoera bat detektatzen bazen, gizarte zerbitzuekin koordinatzen zen, arreta pertsonalizatua eskaintzeko. Halaber, pertsonaren telefono bidezko jarraipena egiten zen, eta, haren egoeraren arabera, egunero, bi edo hiru egunez behin edo astean behin deitzen zen. Pertsonen erantzuna oso positiboa izan zen. Gehienak ongi zeuden, eta baliabide pertsonalak eta familiaren babesa zituzten. Oso esker oneko eta pozik agertzen ziren deiengatik. Lagunduta, babestuta eta seguruago sentitzen ziren kezka eta ezinegona sortzen zien egoera hartan. Gehienei behin baino ez zitzaion deitu.

Hala ere, pertsona batzuek bete gabe zituzten oinarritzko beharrak, eta ez zuten familiaren babesik, edo oso txikia zuten. Triste eta kezkatu zeuden. Konfinamendua kalte handia egiten ari zitzaion, fisikoki zein emozionalki. Egoerarik kalteberenak oinarritzko gizarte zerbitzuekin koordinatzen ziren, diagnostiko eta esku hartzeko plan egokiago bat egiteko. Zenbait kasutan, etxean laguntzeko baliabideak jarri ziren abian. Beharrak elikadurarekin zerikusia bazuen, janaria etxera eramaten zen edo Gurutze Gorriarekin koordinatzen zen elikagaien eta oinarritzko produktuen erosketari.

Detektatutako egoeraren arabera, arretarako baliabide hauek eskaini ziren:

- Laguntza psikologikoa, familia zaintzaileei laguntzeko programako psikologoaren bitartez.
- Entreenimenduko materiala. Aldizkariak, liburuak, denbora pasak, estimulazio kognitiboko ariketak, ariketa fisikoko errutinak eta aste batean egiteko beste zeregin batzuk bidaltzen ziren pakete batean.
- Elikagaien erosketak eta oinarrizko beste kudeaketa batzuk, Gurutze Gorriaren laguntzarekin.
- Janaria etxera eramateko zerbitzua.

Zerbitzu hori osatzeko, hainbat saio eskaini ziren tokiko irratietan, baita adinekoentzako zentro soziokulturalen saio propio bat ere, Radio Siberia irradian, «Cita a las tres» izenekoa. Astean hiru egunetan ematen zen, eta adinekoek eta adinekoentzako zentro soziokulturaletako profesionalek sortutako edukiak eskaintzen zituen. Era berean, zentroetako monitoreek grabatutako YouTubeko kanal bat sortu zen ariketa fisikoak egiteko. Horrez gain, «Piztu zure auzoa» programako emakume taldeak lan egin ohi zuten hurrekin jarri ziren harremanetan. Bideoak eta gutunak bidali zitzaizkien emakume horiei, animatzeko.

#### **Datuen laburpena:**

Adinekoentzako zentro soziokulturalen erabiltzaileak. 60 urteko eta gehiagoko pertsonak: 2.500 pertsona. Ikastaro eta tailerretara joaten ziren, edota zentroen zerbitzuren bat ematen zitzairen.

#### **70 urteko eta gehiagoko pertsonak:**

Guztira, 11.530 pertsonarekin jarri dira harremanetan, telefono deien bidez (7.806 pertsonarekin) edo liburuxka bat bidaltzearen bidez (3.724 pertsonarekin). Beren bizilekuan bizi diren eta Udaleko eta Foru Aldundiko gizarte zerbitzuen arreta jasotzen ez duten hiriko 70 urteko eta gehiagoko pertsonen % 100 dira. Haietatik, 5.492 pertsona bakarrik bizi dira, eta 3.019 bizilekutan bikotekidearekin (6.038 pertsona). Hiriko 70 urteko eta gehiagoko pertsona guztien % 30 dira.

Telefono bidezko harremanak ezarri dituzten pertsonetatik, 325i eguneroko jarraipena egin behar izan diete adinekoentzako zentro soziokulturalek. Kasurik gehienetan, gizarte zerbitzuek esku hartu dute.

Beste 1.500 pertsonari astero egin zaie jarraipena.

500 pertsonak entrenimenduko materiala jaso dute etxean.

43 pertsonak laguntza psikologikoa jaso dute.

150 pertsonak janaria jaso dute etxean.

Ekainaren erdialdean, alarma egoera amaitu ondoren eta normaltasun berrira itzultzean, abian jarritako baliabide eta jarraipen gehienak amaitu egin ziren. Hala ere, pertsona batzuek babesa eta konpainia behar dute oraindik. 180 pertsona inguru dira, eta telefono bidezko jarraipena egiten zaie oraindik. 80 urtetik gorako emakume alargunak dira; familiaren laguntza txikia jasotzen dute eta kostatu egiten zaie kalera irtetea. Batzuei senarra hil zaie COVID-19aren ondorioz.

## 1. Erakunde sustatzaileak

Gasteizko Udaleko Gizarte Politiken, Adinekoen eta Haurren Saila. Ekimena COVID-19ak osasun larrialdiko egoeraren hilabeteetan sortutako egoerari erantzuteko sustatu zen.

## 2. Erakunde mota

Publikoa

## 3. Xede taldea

- Adinekoentzako zentro soziokulturalen erabiltzaileak, zentroak itxi zirenean zerbitzuak jasotzen zituztenak (jantokia, «Piztu zure auzoa» programa, podologia eta abar), ikastaro eta tailerretara joaten zirenak eta «Piztu zure auzoa» programan parte hartzen zutenak.
- Bakarrik bizi diren eta Udaleko eta Foru Aldundiko gizarte zerbitzuen eta adinekoentzako zentro soziokulturalen arreta jasotzen ez duten 70 urtetik gorako pertsonak.
- Bikotekidearekin bizi diren eta Udaleko eta Foru Aldundiko gizarte zerbitzuen eta adinekoentzako zentro soziokulturalen arreta jasotzen ez duten 70 urtetik gorako pertsonak.
- Bakardade egoeran dauden adinekoak.

## 4. Lurralde eremua

Gasteiz (Araba)

## 5. Egoera

Abian jarrita (garatzen) Hasiera data: 2020ko martxoa

## 6. Etiketak

Bakardadea, akonpainamendua, COVID-19a, laguntza emozionala, komunikazioa

## 7. Helburuak

### Adineko pertsonak

- COVID-19ari buruzko informazioa eta gomendioak ematea, gaixotasuna prebenitzeko.
- COVID-19ak eragindako konfinamendu egoeran adinekoei arreta eta konpainia eskaintzea.
- Behar egoerak detektatzea eta jarduketak gizarte zerbitzuekin koordinatzea.

- Oinarrizko behar fisiko eta psikologikoei erantzuteko baliabideak ematea.

#### **Profesionalak**

- Lan prozesu berriak diseinatzea eta egutegiak eta zereginak egokitzea, adinekoei etxean arreta ematen jarraitzeko.
- Lan egiteko modu berrian (telelana eta lan presentziala uztartzen) laguntzea.
- Komunikatzeko eta lan egiteko online bide berrien erabileran prestatzea eta laguntzea.

#### **Komunitatea**

- Adinekoentzako baliabideak COVID-19ak eragindako egoerari aurre egiteko baliabide baliagarri bihurtzea.

## **8. Metodologia**

2020-03-10. Adinekoentzako zentro soziokulturalak eta adinekoentzako beste batzuk (hala nola eguneko arretako zerbitzuak eta Gasteizko eguneko zentroak) itxi egin ziren.

COVID-19arekin sortzen ari zen egoeraren aurrean, adinekoentzako zentro soziokulturek bete beharreko zereginari buruzko gogoeta egin zen eta adinekoei arreta etxean ematen jarraitzeko proposamen bat egin zen. Informazioaren arloan arreta egokia eman zitekeen, eta behar egoerak detektatzeko eta pertsonen konpainia eskaintzeko aukera zegoen.

Halaber, «Zurekin gaude» zerbitzua diseinatu zen. Informazio liburuxka bat ere egin zen.

Ordura arte ikastaro eta tailerretara, jantoki zerbitzura eta «Piztu zure auzoa» programara joan ziren adinekoentzako zentro soziokulturalen erabiltzaileei deitzen hasi zitzairen. Zenbait taldetan, tailer dinamika batekin jarraitu ahal izan zen, WhatsApp bidez eta online.

2020-03-17. Adinekoentzako zentro soziokulturaletako jantoki zerbitzua itxi egin zen, eta ordezkoko baliabide bat sortu zen berehala. 600 erabiltzaileetatik 100 inguruk janaria etxez etxe banatzeko zerbitzua behar zutela baloratu zen. Egun horretan bertan hasi ziren janaria jasotzen, zerbitzua gelditu gabe. Geroago, zerbitzu horren bidez egunean 50 otordu gehiago banatu ziren. Gainerako erabiltzaileei catering pribatuei buruzko informazioa eman zitzairen, eta gehienek erabili egin zituzten.

2020-03-23. Bakarrik bizi ziren eta Foru Aldundiko eta Udaleko gizarte zerbitzuen arreta jasotzen ez zuten 70 urteko eta gehiagoko pertsonen telefonoak biltzen zituen datu base bat egin zen.

Galderen gidoi bat diseinatu zen, profesionalek lehen dei batean adinekoak konfinamendua nola bizitzen ari ziren baloratu ahal izan zezaten. Halaber, kalteberatasun egoerak detektatzea ahalbidetzen zuen: familiaren babesik ez zuten edo oso babes txikia zuten pertsonak, elikadura beharrak zituztenak, bakardade egoerak, COVID-19aren ondorioz egoera emozionala aztoratuta zuten pertsonak eta abar. Kasu horietan, jarraipena egitea proposatu zitzaion pertsonari: egunero, bi edo hiru egunez behin edo astean behin.

Pertsona horiei deitzen hasi zitzairen, eta adinekoentzako zentro soziokulturalen erabiltzaileekin harremanetan jarraitu zen.

«Zurekin gaude» zerbitzua liburuxka baten bidez zabaldu zen, eta hiriko okindegi eta farmaziei bidali zitzairen. Halaber, telefono ezezaguna zuten edo telefono deiari erantzun ez zieten pertsonen etxeetara bidali zen.

Deiak egiten zituzten profesionalek adinekoentzako zentro soziokulturaletan lan egiten zuten. 90 pertsona inguru ziren: informazioko laguntzaileak, monitorea, animazio soziokulturaleko teknikariak eta abar. Halaber, familia zaintzaileei laguntzeko programako, Udaleko oinarritzko gizarte zerbitzuetako eta adinekoen zerbitzuko profesionalek hartu zuten parte.

Baliabide berriak diseinatu ziren «Zurekin gaude» zerbitzuaren barruan.

- Entretanimenduko materiala. Aldizkariak, liburuak, denbora pasak, estimulazio kognitiboko ariketak, ariketa fisikoko errutinak eta aste batean egiteko beste zeregin batzuk bidaltzen ziren etxeetara, pakete batean. Materiala bidali aurretik, berrogeialdian edukitzen zenaldi batean.
- Tokiko irratietako saioak. Hainbat eduki sortu ziren tokiko irratietan aurkezteko (Ser Vitoria, Radio Vitoria eta Radio Gorbea irratietan). Horren helburua «Zurekin gaude» zerbitzuari buruzko informazioa eta konfinamenduari aurre egiteko jarraibide psikologikoak ematea zen.
- Radio Siberia irrastian, «Cita a las tres» programa eman zen astean hirutan, adinekoentzako zentro soziokulturaletako profesionalek sortutako edukiekin, gaurkotasun gaiekin eta elkarrizketekin. Programa horretan, adinekoek beren ezagutzen eta esperientzien ekarpena egiten zuten.
- Zentroetako monitoreek grabatutako YouTubeko kanala, ariketa fisikoak egiteko.

Lehenengo dei txandan egiaztatu zenez, adineko gehienak ongi zeuden, eta familiaren laguntza eta laguntza soziala jasotzen zuten. Hala ere, pertsona batzuek bete gabe zituzten oinarritzko beharrak, eta ez zuten familiaren babesik, edo oso txikia zuten. Triste eta kezkatu zeuden. Konfinamendua kalte handia egiten ari zitzairen, fisikoki zein emozionalki. Egoerarik kalteberenak oinarritzko gizarte zerbitzuekin koordinatzen ziren, diagnostiko eta esku hartzeko plan egokiago bat egiteko. Zenbait kasutan, etxean laguntzeko baliabideak jarri ziren abian. Beharrak elikadurarekin zerikusia bazuen, janaria etxera eramaten zen edo Gurutze Gorriarekin koordinatzen zen elikagaien eta oinarritzko produktuen erosketak.

Pertsona batek desoreka emozionala (larritasuna, tristura, apatia eta abar) zuela detektatzen zenean, laguntza psikologikoa ematen zitzaion.

2020-04-08. Bakarrik zeuden edo premia egoeran zeuden adinekoei arreta emateko bi telefono linea jarri ziren abian. Adinekoentzako arreta soziokulturaletako profesionalak hartzen zituzten deiak.

2020-04-13. Datu basea bikotekidearekin bizi ziren 70 urtetik gorako pertsonekin handitu eta haiei deitzen hasi zitzairen. Jarduteko prozedura arestian jasotakoa izan zen.

Adinekoentzako ariketen programak ematen hasi ziren, YouTuberen bidez. Adinekoentzako zentro soziokulturaletako monitoreek gabatu eta eman zituzten.

2020-06-15. Adinekoentzako zentro soziokulturaletako jantokiak ireki ziren. Eta bertan behera geratu zen janaria etxera eramateko zerbitzua.

2020-06-21. Egun horretatik aurrera, alarma egoera amaitu zenean, etxeetara entretenimenduko materiala bidaltzeari utzi zitzaion, berriz ere abian jarri baitziren adinekoentzako zentro soziokulturalen udako aire zabaleko tailerrak. Jarraipen asko bertan behera geratu ziren, adinekoen egoera aldatu egin baitzen. Udako tailerretan parte hartzera animatu ziren adinekoak. Haietako askori plaza gorde zitzairen udako tailerretan.

Halaber, laguntza psikologiko asko eta irratsaio batzuk amaitu egin ziren.

2020-07-31. Radio Siberia irratiak «Cita a las tres» saioa amaitu egin zen.

2020-08-24. «Zurekin gaude» zerbitzuak lanean jarraitu zuen telefono zenbakien bidez, eta bakardade egoeran zeuden 180 pertsona ingururi jarraipena egiten eta konpainia eskaintzen jarraitu zen. Jarraipen horiek adinekoentzako zentro soziokulturelek egin zituzten.

## 9. Alderdi berritzaileak

Adinekoei beren etxean laguntzeko eta konpainia egiteko urruneko zerbitzu bat sortu ahal izan da. Zerbitzu hori pertsonen beharrei erantzuteko baliabideez hornitu da: janaria etxera eramateko zerbitzua, entretenimenduko materiala, laguntza psikologikoa eta abar. Eta, hori guztia, oso denbora tarte laburrean, alarma egoeraren lehenengo egunetan. Egun haietan, zentroak itxi zirela ikusita, zerbitzu berria diseinatu zen, kaosa kudeatzen zen aldi berean.

Zerbitzu berri horrek inoiz ezagutu gabeko egoera bati —COVID-19ak eragindakoari— erantzun dio. Egoera horretan, adinekoak ezin ziren etxetik atera, eta ez zuten harremanetan jartzeko askatasunik. Gainera, COVID-19ak nagusiki adinekoei eragiten zenez gero, muturreraino eraman behar zituzten prebentziozko babes neurriak.

Profesionalen lana beste modu batera (telelana eta zentroetako lan presentziala uztartzea, baina zuzeneko arretarik gabe) egokitzeko, lan prozedura berriak, online

tresnak eta esku hartzeko metodologiak diseinatu behar izan dira. Bilerak online egin dira nagusiki. Eta profesionalen artean, telefonoa izan da komunikatzeko baliabide nagusia.

Profesionalen taldeak bizkor eta eraginkortasunez egokitu dira pertsoneri arreta beste modu batean emateko. Errealitate berriaren aurrean, profesional bakoitzaren lan ordutegiak eta zereginak egokitu egin dira.

Jarraipenetan inplikaturako profesionalak krisiak kudeatzeko prestakuntza bat jaso zuten martxoan, eta, horri esker, telefono deietan izaten zituzten egoera zailak kudeatzeko trebetasunak eskuratu zituzten.

Gurekin lan egin ohi ez duten beste eragile batzuekin (hala nola okindegiekin eta farmaziekin) koordinatu gara «Zurekin gaude» zerbitzuari buruzko informazioa emateko, establezimendu horiek baitziren irekita zeudenak.

Horri esker, adinekoen premiazko beharrak detektatu eta artatu ahal izan dira, gizarte larrialdietako zerbitzuarekin, oinarritzko gizarte zerbitzuekin eta adinekoen zerbitzuarekin koordinatuta.

Hainbat erakunderekin (hala nola Gurutze Gorriarekin eta Indesarekin) lankidetzan aritzeko bideak ezarri izanari esker, soluzio bizkorrak eta eraginkorrak eman ahal izan dira adinekoen beharrei erantzuteko (elikadura, erosketak eta abar). Batez ere kutsatuta zeuden pertsonen familiaren babesik gabe bete behar zituzten isolamenduek areagotutako egoerarik konplexuenen kasuan.

Komunikatzeko lehenetsunezko bidea telefonoa izan da. Arreta emateko moduaren erabateko aldaketa izan da. Adinekoekin komunikatzeko bide berriak erabiltzea (irratia, YouTube, WhatsApp eta abar) erronka handia izan da, bai edukiak lantzeari dagokionez, bai pertsonekin harremanetan jartzeari eta haiei laguntzeari dagokionez.

## 10.Ebaluazioa eta emaitzak

Ebaluazioa kualitatiboa izan da funtsean. Eta deia jaso duten adinekoek beren egoerari eta egoera horretan jasotako baliabide eta laguntzei buruz adierazi dutena izan du oinarri. Adinekoek zein inplikaturako profesionalak oso balorazio positiboa egin dute zerbitzuaren inguruan.

## 11.Eranskinak eta estekak

Gasteizko Udalaren infografia:

<https://www.vitoria-gasteiz.org/docs/wb021/contenidosEstaticos/adjuntos/es/79/66/87966.pdf>