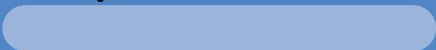


Kasuaren kudeaketa:

proposamen operatibo bat





**Co-funded by
the European Union**

Dokumentu honek "EaSI" 2014-2020 (VS/2020/0258) Enplegurako eta Gizarte Berrikuntzarako Europar Batasunaren Programaren finantza-laguntza jaso du. Informazio gehiago nahi izanez gero, kontsultatu: <http://ec.europa.eu/social/easi>.

Argitalpen honetan jasotako informazioak ez du nahitaez islatzen Europako Batzordearen jarrera ofiziala.

Dokumentu honen helburua kasu kudeaketaren metodologiaren proposamen malgu bat planteatzea da, oinarrizko gizarte-zerbitzuen testuinguruan, INCARE proiektu pilotuaren barruan garatua.

Europar Batasunak kofinantzatutako InCARE (Supporting Inclusive Development of community based long-term CARE services through multi-stakeholder participatory approaches) proiektuaren helburua ikuspegi koordinatu bat diseinatzen laguntzea da, iraupen luzeko zaintzen politika nazionala eta tokiko eta eskualdeko arreta-zerbitzuak garatzeko, gizartean berritzaileak eta parte-hartzaileak diren erabakiak hartzeko prozesuak ezarriz.

InCARE proiektuaren helburu orokorra zailtasun kognitiboak eta funtzionalak dituzten adinekoentzako eta haien zaintzaile informalentzako, ongizate eta arreta egokia zein eskuragarria lortzea da. Horri dagokionez, proiektuak koordinazio-praktikak sortu nahi ditu, demenzia duten pertsonen zaintzaileen premiak asetzeko helburuarekin, zaintzaren prozesu osoan. Proiektuak Gizarte Zerbitzuetan kasuak kudeatzeko metodologia indartzea proposatzen du, sistema eta zerbitzu desberdinen arteko koordinazioa errazteko egokia dela erakutsi baitu.



Kasuaren kudeaketak definizio ugari ditu, plangintza profesionala eta zaintzan behar konplexuak dituzten pertsonen laguntzeko babes- eta zerbitzu-horniduraren berri ematea partekatzen dutenak. Kasuaren kudeaketa Estatu Batuetan (case management) sortu zen 70eko hamarkadan, sistema sozial eta sanitarioen zatiketari aurre egiteko, bai sistema bakoitzaren barruan (Sarabia Sánchez 2007) (lehen mailako arreta eta arreta espezializatua), bai sistemen artean, eremu komunitarioa ere barne.

Ikuspegi hori garrantzia hartzen ari da osasun- eta gizarte-esparruetan, zaintza-zerbitzuen koordinazioari laguntzeko gako posible gisa.

Adiera desberdinak: kasuaren kudeaketa, kasuen kudeaketa edo kasuaren gerentzia, oro har, alderdi teoriko eta posizionamendu-alderdi desberdinen enfasiari erantzuten diote (adibidez, terminoan pertsonak onuradun nagusi gisa duen garrantzia nabarmenduz) edo hurbilketa praktikoan desberdintasunak planteatuz.

Kasuak kudeatzeko prozedura zabala da, eta literaturan metodologia aplikatzen duen profesionalaren ezaugarrietatik abiatuta definitu ohi da. Holandan eta Frantzia erabilitako definizio batean oinarrituta, Kasuak Kudeatzeko Amerikako Sozietatearekin (CMSA) bat etorritik, International Foundation of Integrated Care-en arabera (Schrijvers eta Somme 2017), kasuaren kudeatzaile batek honako funtzioak dituela planteatzen du:

1

Ohiko harremana du egoera konplexuetan dauden pertsoneri



Pertsonaren zaintza eta behar sozial guztiak ebaluatzen ditu



Medikuntzako profesionalekin eta beste profesional batzuekin lankidetzan aritzen da

4

Bizitza-/zaintza-plan bat garatzen du, osasun eta gizarte eremuak kontuan izanez



5

Bezeroaren zaintza formala eta informala antolatzen du

6

Programa baten barruan lan egiten du

7

Komunikabide guztiak erabiltzen ditu, informazio digitala eta komunikazio-teknologiak barne



8

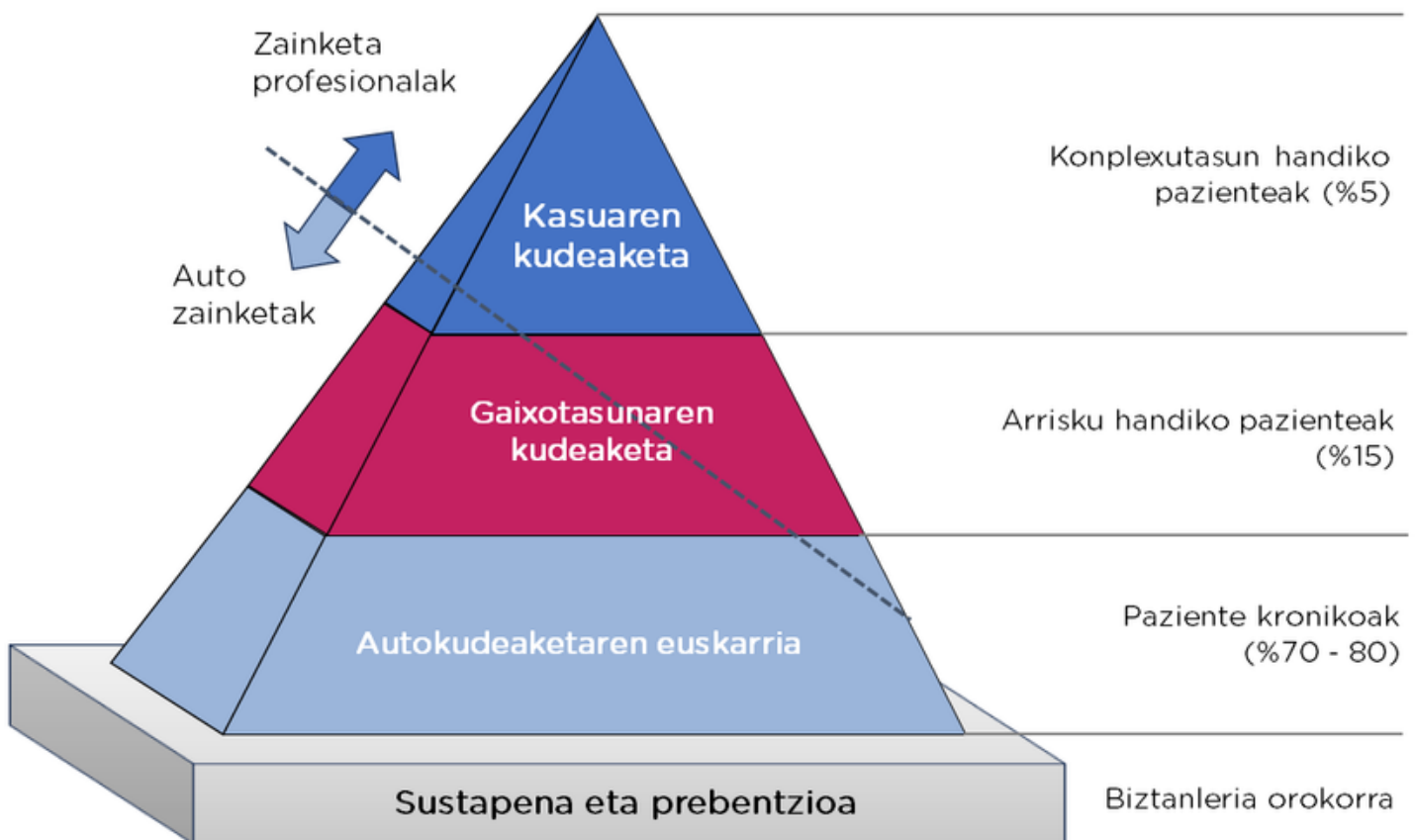
Zaintza- eta bizitza-planak antolatzeko gai ez diren eta haiei laguntzeko nahikoa senide ez duten pertsonekin bakarrik lan egiten du



Deskribatutako egoera askok konplexutasun-egoera bati erantzuten diote, eta, beraz, kasu askotan, kasuen kudeaketa konplexutasun handiko egoeran dauden pertsonen laguntzera bideratuta dago. Konplexutasun-egoera honela definitzen da: ezegonkortasuna, aurreikusteko ezintasuna eta intentsitate handiko zaintza-egoera.

Kaiser Permanente zaintzen erakunde pribatuak piramide-eredu bat garatu du, kasuen maiztasuna, intentsitatea eta behar duten kudeaketa-mota erlazionatzen dituena. Piramidearen goiko erpinean kasu konplexuak daude: zaintza konplexuak behar dituzten pertsonen kopuru txikiagoa, eta horiek dira, era berean, osasun-gastu handiena sortzen dutenak. Kasuaren kudeaketa da konplexutasun horretara bideratutako metodologia, esku-hartze prebentiboagoi eta intentsitate txikiagokoei kontrajarrita.

Kayser piramide hedatua



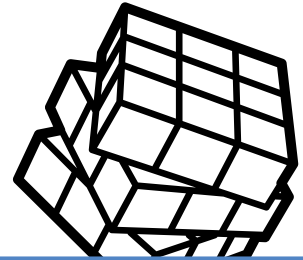
Estatu mailan, kasuaren kudeaketa erizaintzako profesionalak garatutako koordinazio soziosanitarioari lotutako rol gisa garatzen da nagusiki. Gaur egun prestakuntza estandarizaturik ez duen rol espezializatua da, eta modu desberdinean egiten da hainbat erkidegotan, Andaluziak eta Kataluniak esperientzia handiagoa dutelarik garapen profesional horretan. Hauek dira kasuen kudeatzailearen eskumenak:



Giza- eta osasun-premiak ezagutzen ditu.



Zaintzen jarraitutasuna errazteko gaitasuna



Baliabide mugatuekin arazoak eta gabeziak konpontzeko gaitasuna



Gizarte-trebetasunak



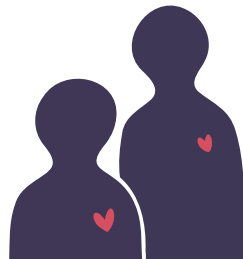
Laguntza emozionala. Ez-terapeutikoa



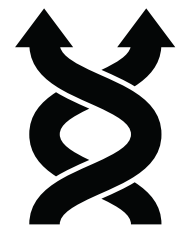
Bitartekaritza-, negoziazio-, koordinazio- eta integrazio-gaitasuna



Pertseberantzia, asertibitatea



Konfiantzan oinarritutako harremanak sortzen ditu



Malgutasuna eta soilik administrazioak ez diren konponbideak bilatzea



Kasuaren kudeatzaileak xede-talde bereko 30 edo 40 pertsonarekin lan egin ohi du (dementia duten pertsonak, minbizia duten pazienteak, familia-arazo konplexuak, gizarte-larrialdiak...). Halaber, kasuaren kudeaketaren mugak esku-hartze terapeutikoaren definizio desberdinen, esku-hartzearen iraupenaren edo zerbitzuak emateko esleipen betearazle edo administratiboaren arabera kokatu ohi dira.

Gure esperientzian, kasuen kudeaketara hurbilketak egin ditugu gizarte-zerbitzuen lanbide-profiletik, eta arreta berezia jarri dugu iraupen luzeko zaintzen gizarte-eremuan, enfasia jarriz haien preskribatzeko eta bideratzeko gaitasunean eta laguntza komunitarioa emateko erraztasunean. Etxean Bizi proiektuan (Matia Instituto Gerontológico 2020) kasuen kudeaketa erabili zen, adinekoentzako eta haien zaintzaileentzako onurak erakutsi dituen metodologia gisa, eta, aldi berean, gizarte-lanaren funtsa berreskuratzen du, profesionalak etxeetara hurbilduz. Etxeetan pertsonen beharrak aztertu daitezke, eta erantzun integralagoa eta eraginkorragoa emateko behar diren laguntzak koordinatzen dira.

Kasuak kudeatzeko metodologiaren bidez, zentroan jartzen da autonomia pertsonal mugatua duen pertsona, eta laguntza ematen zaio haren bizi-proiektuak jarraipena izan dezan. Metodologia horrek pertsonarengan jartzen du arreta (bere lehentasunak eta bizi-proiektua), eta bere inguruko eremuak (etxebizitzaren, eraikinaren eta auzoaren testuinguru fisikoa), koordinazio soziosanitarioa, bere zaintza-ingurunearen egoera (senide zaintzaileak, arretako profesionalak, barnekoak edo aldi baterakoak) eta bere beharrei erantzun diezaieketen zerbitzuen zerrenda jorratzen ditu (zorroko zerbitzuak, udalerrri/eskualde pribatuaren eskaintza komunitario gisa eta/edo ekintza boluntarioko gisa).

Kasuaren kudeatzaileak bere gain hartzen du artatzen dituen pertsonen eskubideen defentsa; pertsonaren beharrei erantzuten die beti, eta erantzunik onena eman nahi die; lankidetzan aritzen da, eta, beraz, pertsonak eta taldeak biltzen ditu beste pertsona bati laguntzearen inguruan; zaintzen kultura bat eraikitzen du, pertsonen idiosinkrasiara egokitzen dena, lagunduz, inposatu gabe; laguntza emozionala ematen du eta laguntza-funtzioak hartzen ditu bere gain.

KONTSULTATUTAKO BIBLIOGRAFIA

MATIA INSTITUTO GERONTOLÓGICO, 2020. ETXEAN BIZI. INFORME DE RESULTADOS. [en línea]. S.I.: [Kontsulta: 2021eko ekainak 18]. Eskuragarri hemen: <https://bit.ly/3N4xhZU>

DEPARTAMENTO DE SANIDAD Y CONSUMO DEL GOBIERNO VASCO. ESTRATEGIA PARA AFRONTAR EL RETO DE LA CRONICIDAD EN EUSKADI. VITORIA-GASTEIZ: OSAKIDETZA; 2010 [Kontsulta: 2016ko irailak 19]. Eskuragarri hemen: <https://bit.ly/3GTp3jy>


SARABIA SÁNCHEZ, A., 2007. La gestión de casos como nueva forma de abordaje de la atención a la dependencia funcional. Zerbitzuan: Gizarte zerbitzuetarako aldizkaria = Revista de servicios sociales, ISSN 1134-7147, No. 42, 2007, págs. 7-17 [en línea], no. 42, pp. 7-17. [Kontsulta: 2020ko ekainak 3]. Eskuragarri hemen: <https://bit.ly/40loiqf>

SCHRIJVERS, G. y SOMME, D., 2017. Case-Managers and Integrated Care. Handbook Integrated Care [en línea]. Cham: Springer International Publishing, pp. 55-71. [Kontsulta: 2019ko martxoak 25]. Eskuragarri hemen: <https://bit.ly/3KPI1J8>



InCAREren (Supporting Inclusive development of community-based long-term CARE services through multi-stakeholder participatory approaches) helburua da ikuspegi koordinatu bat diseinatzen laguntzea, iraupen luzeko zainketen eta tokiko eta eskualdeko laguntza-zerbitzuen politika nazionala garatzeko, gizartean berritzaileak eta parte-hartzaileak diren erabakiak hartzeko prozesuak ezarriz. Espainiako, Austriako eta Ipar Mazedoniako erabiltzaile, zaintzaile eta arduradun politikoeekin lan egiten dugu, arreta-zerbitzu berritzaileak diseinatu, ezarri eta zabaltzeko.

Informazio gehiago proiektuaren webgunean:

<https://incare.euro.centre.org/> 

Gure aurrerapen eta argitalpenen berri izateko, harpidetu gure buletinera edo bidali mezu elektronikoa bat helbide honetara:

 cc@eurocarers.org

matia