

Documento guía de gestión

para el contraste externo según el Modelo de Gestión Avanzada

2014



GORABIDE



ASOCIACIÓN VIZCAINA EN FAVOR DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
ADAREN EZINTASUNA DUTEN PERTSONEN ALDEKO BIZKAIND ELKARTESA



2 0 1 2



Índice

Presentación de Gorabide

Elemento 1: Estrategia

E.1 Cómo se gestiona la información necesaria para definir la estrategia	1
E.2 Cómo se reflexiona y se establece la estrategia	1
E.3 Cómo se comunica, despliega, revisa y actualiza la estrategia	2

Elemento 2: Clientes

C.1 Cómo se gestionan las relaciones con clientes	4
C.2 Cómo se desarrollan y comercializan productos y servicios orientados hacia los clientes	4
C.3 Cómo se producen y distribuyen los productos/servicios	5
C.4 Cómo se gestionan las relaciones con proveedores	6

Elemento 3: Personas

P.1 Cómo se selecciona, retribuye y se atiende a las personas	8
P.2 Cómo se desarrolla el conocimiento y competencias de las personas	8
P.3 Cómo se compromete a las personas con la empresa	9
P.4 Cómo se amplía la capacidad de liderazgo de las personas	10

Elemento 4: Sociedad

S.1 Cómo se gestiona el compromiso con nuestro entorno social	11
S.2 Cómo se impulsa la sostenibilidad medioambiental	12

Elemento 5: Innovación

I.1 Cómo se definen los objetivos y la estrategia para innovar	13
I.2 Cómo se crea el contexto interno para innovar	13
I.3 Cómo se aprovecha el potencial del entorno	13
I.4 Cómo gestionamos las ideas y proyectos innovadores	14

Elemento 6: Resultados

R.1 Resultados estratégicos	15
R.2 Resultados en clientes	17
R.3 Resultados en personas	20
R.4 Resultados en la sociedad	22
R.5 Resultados de la innovación	25

Presentación de Gorabide

Gorabide es una asociación sin ánimo de lucro que trabaja en favor de las personas con discapacidad intelectual de Bizkaia y sus familias, actuando en tres direcciones diferentes y complementarias:

- Sensibilizar a la sociedad para que ésta integre a las personas con discapacidad intelectual (PCDI), y colabore en el reconocimiento y ejercicio de sus derechos.
- Proporcionar los apoyos individuales necesarios para las PCDI y promover la creación de servicios, de base comunitaria, que consigan el bienestar y la mejora continua de la calidad de vida de este colectivo.
- Gestionar servicios directamente, cuando se considere necesario.

La **misión** de Gorabide es *“mejorar la calidad de vida de las personas de Bizkaia con discapacidad intelectual y sus familias proporcionando respuestas avanzadas y apoyos de calidad, desde un compromiso ético, y promoviendo una sociedad más justa y solidaria”*.

Para ello, se sustenta en **valores** como: orientación a la persona usuaria y a la familia, profesionalidad, participación, solidaridad, compromiso ético, reivindicación, innovación, mejora continua y transparencia.

Su **visión** es *“ser una organización excelente, cohesionada y comprometida con su entorno, referente en la provisión de propuestas y soluciones avanzadas y de calidad a las PCDI y su familias”*.

Y los **servicios** que ofrece y gestiona Gorabide son: • acogida, información, orientación y apoyo (SAIOA), • residencias, • viviendas (SVG), • apoyos para la vida independiente, • estancias temporales, • centros de día (CAD), • atención temprana, • ocio (STL), • formación a familias y participación, y • servicios técnicos especializados (médicos, fisioterapéuticos, psicológicos, psiquiátricos). Su estrategia no es generar sistemas paralelos, sino complementarnos a los existentes; por esa razón, no despliega actuaciones en el ámbito educativo o estrictamente sanitario.

Historia

Gorabide nace en 1962, a iniciativa de un grupo de familiares y gente próxima a personas con discapacidad intelectual de Bizkaia, con la máxima preocupación de “despertar la conciencia pública sobre este problema en el aspecto social y familiar”, así como “crear centros de asistencia”, por entonces inexistentes. En 1963, es reconocida como entidad Benéfico Particular; y en 1970, declarada de Utilidad Pública. A partir de ese momento, comienza a generarse una estructura profesional que complementa la actividad voluntaria de las familias y de las personas sensibles a las necesidades de este colec-

tivo. En sus inicios, la actividad principal es la reivindicación social: las familias piden a la administración pública que cree servicios para sus familiares con discapacidad intelectual. Paralelamente, la asociación comienza a gestionar actividades de tiempo libre, con financiación propia, y contrata a su primera trabajadora social. Se crece sin estructuración, con una alta implicación de las personas y un gran protagonismo de la faceta reivindicativa.

Principales hitos en la historia de la asociación:

1981-1991	Gorabide es una de las entidades que influyen en la creación de la primera Ley Vasca de Servicios Sociales y en la configuración de una cartera de servicios para las PCDI. La financiación pasa a depender de la Administración. Avance hacia la profesionalización, con la tecnificación de la gerencia, la organización en áreas y la creación de una red de centros. Creación de Lantegi Batuak para avanzar en la inserción laboral de las PCDI (en 1983) y de Futubide –Fundación Tutelar Gorabide– para cubrir los apoyos tutelares necesarios (en 1991).
1992-2002	Época de continuidad y crecimiento progresivo, con la generalización de convenios con la Administración. Adopción del Modelo de Calidad de Vida, introducción del concepto de calidad en la gestión e identificación de los puestos de dirección como líderes de la organización.
2003-2007	Reorganización y fuerte crecimiento, con la apertura de diez nuevos centros (residencias, viviendas y centros de día), gracias al convenio con la Diputación Foral de Bizkaia (DFB). Creación de una residencia de estancias temporales en colaboración con BBK, y con el apoyo de DFB. Realización del primer plan estratégico (PE 2004-2007) [ver anexo 01]. Implantación de un plan de gestión, encuestas de satisfacción y perfiles personalizados de apoyo (PPA). Apuesta por el Modelo EFQM para el desarrollo organizacional. Incremento de presencia en foros y redes.
2008-2014	Continúa el crecimiento, con la apertura de tres nuevos centros. Avance en el modelo organizativo diseñado en el ciclo anterior, con una mayor concreción en la identificación de las estrategias. Realización del segundo plan estratégico (PE 2008-2011) [ver anexo 01]. Tres autoevaluaciones en base al modelo EFQM y una evaluación en base al Modelo de Calidad Feaps. Q de Plata (2012) y acreditación en la Etapa de Compromiso del Modelo de Calidad Feaps (2013). Contraste para el ámbito EFQM de sociedad (2013). Consolidación de la gestión en base a indicadores y objetivos. Afianzamiento del modelo de gestión de competencias de profesionales e inicio de un segundo ciclo de evaluación de liderazgo. Consolidación del coaching como herramienta de desarrollo profesional. Primer plan de formación basado en las evaluaciones competenciales. Nueva revisión del mapa de procesos de la organización y despliegue de una agenda de innovación a través del proceso de I+D+i. Implantación del plan de centro y el proyecto de centro.

Estructura

Estatutariamente, Gorabide es una asociación sin ánimo de lucro formada por familias de personas con discapacidad intelectual de Bizkaia. La Asamblea General es el órgano supremo y la Junta Directiva es el órgano colegiado de dirección permanente. Los cargos son elegidos por períodos de tres años, renovables por mitades al finalizar el mandato.

La **plantilla** de la asociación está compuesta por 466 profesionales que se distribuyen en los siguientes grupos profesionales: • dirección, • coordinación, • atención directa (PAD), • servicios especializados, • servicios auxiliares y • servicios de apoyo a la organización.

En la **sede central**, se ubican la gerencia y la mayor parte de las direcciones de unidad y departamento, los servicios de formación a familias y participación, atención temprana, tiempo libre, personas (RRHH), administración y comunicación. Además de un despacho de atención al público del servicio de acogida, información, orientación y apoyo (SAIOA).

La **Unidad de Planificación y Gestión de Apoyos** cuenta con residencias en Abadiño, Artzentales, Barakaldo, Basauri, Bilbao, Getxo, Güeñes, Lanestosa, Markina, Ondarroa, Sondika y Sopuerta; viviendas en

Bilbao (7), Sestao y Santurtzi; y apoyos para la vida independiente en Balmaseda, Barakaldo, Bilbao, Durango, Erandio, Las Arenas, Lekeitio y Sestao. También dispone de centros de día en Barakaldo, Bilbao (2), Durango, Erandio, Gernika, Markina, Mungia, Portugalete (2) y Sondika.

El **Servicio de Tiempo Libre** gestiona centros de ocio diurnos en Bilbao y Barakaldo; clubes diarios y de fin de semana en Barakaldo (3), Bilbao (10), Busturia, Durango (2), Portugalete (2) y Ermua (2); así como salidas de fin de semana, actividades culturales, deportes y programas de vacaciones.

La **Unidad de Apoyo e Intervención Familiar** agrupa los servicios de acogida, información, orientación y apoyo (SAIOA); atención temprana; intervención familiar; y la Unidad de Atención a la Persona Usaria.

También existen nueve **agrupaciones** de familias en Arratia, Bilbao (Deusto-San Ignacio), Busturialdea, Durangaldea, Ermua, Galdakao, Lea-Artibai, Mungialdea y Santurtzi. Su labor es fomentar y canalizar el movimiento asociativo en su entorno, y contribuir a la toma de conciencia de la sociedad sobre la realidad de las PCDI.

Entorno

Gorabide ofrece sus servicios en el marco de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales (tercera ley de servicios sociales autonómica) y a la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia (de ámbito estatal). Respecto al colectivo destinatario de estos servicios, la Diputación Foral de Bizkaia tiene censadas cerca de 8.000 personas, y Gorabide cuenta con más de 4.500 personas con discapacidad intelectual haciendo uso de alguno de sus servicios, de las que 2.128 son socias.

Los **elementos diferenciales** de Gorabide son:

- Las personas destinatarias de los servicios son, a la par, las que gobiernan la asociación.
- Dispone de una amplia cartera de servicios que se complementan entre sí.

- Presta servicios de calidad, en base a propuestas avanzadas e innovadoras.
- Se caracteriza por la profesionalidad y la competencia en la prestación del servicio.
- Mantiene información, orientación y apoyo constante.
- Es la entidad de Bizkaia con mayor número de plazas en servicios de atención a las PCDI.
- Cuenta con el reconocimiento de la sociedad y de las instituciones públicas responsables de las políticas sociales de la CAPV y, particularmente, de Bizkaia.
- El 100% de las colaboraciones en el STL son voluntarias.



Elemento 1:

Estrategia

Elemento 1: Estrategia

E.1 Cómo se gestiona la información necesaria para definir la estrategia

Gorabide recoge información sobre sus GI [ver Fig. E.1.1] a través de todos sus procesos y a lo largo de todo su ciclo de actividad (24 horas al día, 365 días al año), a diferentes intensidades. Así, la información sobre las PCDI que viven en las residencias, cuya recogida la realiza cada una de las personas de atención directa durante todo el año, es diferente a la que capta el gerente en las reuniones que mantiene a lo largo del año con responsables institucionales. La información, trabajada por cada proceso, es interpretada y valorada por el equipo que guía la reflexión estratégica (líderes de proceso) y contrastada con diferentes agentes durante los primeros pasos de la planificación estratégica. A lo largo de los tres PE, Gorabide ha ido mejorando sus fuentes de información.

Debido a la necesidad de compartir con otras organizaciones buenas prácticas que permitan mejorar la comprensión de las necesidades y expectativas de los GI y del entorno, Gorabide participa en la constitución de la Red Compartir y del Foro de Indicadores de Bizkaia. La dinámica de ambos grupos está dirigida a compartir indicadores, identificar necesidades estratégicas comunes y desplegar equipos de trabajo orientados a la mejora e intercambio de buenas prácticas.

En Bizkaia, ámbito de actuación de Gorabide, existe un indicador que permite comparar el rendimiento operativo de la organización con el del resto de entidades que intervienen en la discapacidad intelectual: Plazas en servicios sociales de Gorabide sobre plazas del resto del sector de la DI en Bizkaia según registro de la DFB, tanto para servicios residenciales como no residenciales. Más allá de esto, el Foro de Indicadores de Bizkaia y la Red Compartir permiten comparar el rendimiento de Gorabide con el de organizaciones referentes en Bizkaia y en otras provincias. La confederación española Feaps es parte integrante de la Red Compartir, lo que permite tener una prospección muy amplia del sector. En el mismo sentido, Gorabide tiene presencia directa en la Mesa de Dialogo Civil de Bizkaia y en la de Euskadi.

En 2014, la organización hizo público el estudio de necesidades emergentes que afectan a las personas con discapacidad intelectual y sus familias. En él, se realiza una proyección de posibles necesidades futuras a medio y largo plazo teniendo en cuenta el actual mapa de recursos (más allá de Gorabide) y las tendencias sociodemográficas del colectivo. La presentación contó con la

Fig. E.1.1

GRUPO DE INTERÉS	
CLIENTES	PCDI
	Familias
ALIADOS	Diputación Foral de Bizkaia
	Universidad de Deusto y UPV
	Fevas
	Futubide
	LB
	BBK
	Ideable
	Tecnalia
	Bolunta
	Ayuntamientos
	Eroski
	Iberdrola
	IT
	Medios de comunicación
Red compartir	
Foro de indicadores de Bizkaia	
SOCIEDAD	Voluntariado
	Profesionales
	PCDI y familias
	Tercer sector
	Centros educativos y COP
	Tejido empresarial local
PROFESIONALES	

participación del consejero de Políticas Sociales del Gobierno Vasco, la diputada de Acción Social de la DFB y el director de Feaps, así como con la presencia de otros GI.

E.2 Cómo se reflexiona y se establece la estrategia

El proceso PE1 articula la definición, revisión y establecimiento de los retos estratégicos de la organización a la luz de la MVV. Los objetivos, estrategias e indicadores clave asociados a cada reto, junto con los planes de acción requeridos para su consecución, se soportan en el PG anual. Todo ello, conlleva un diseño y adecuación continua de la estructura organizativa [ver anexo 10], el mapa de procesos [ver anexo 03] y el reglamento de régimen interno. Entre 2003 y 2004, se realizó la primera

reflexión estratégica, fruto de la cual se hizo el primer PE (2004-2007), donde se definieron por primera vez la MVV de la organización. Desde entonces, se han completado otros dos PE (2008-2011 y 2012-2015). Cada reflexión estratégica comienza con la constitución de un equipo guía que oriente todo el proceso de reflexión. Está compuesto por el CD y, en el último PE, por las personas líderes de proceso. Los grandes hitos del proceso pasan por: la revisión de la MVV, la evaluación de los resultados

obtenidos en el plan estratégico anterior, el análisis DAFO, la identificación de los retos estratégicos y la definición de estrategias, objetivos e indicadores. Con todo ello, se configura el CMI que permitirá realizar el seguimiento de la estrategia. Cada hito conlleva la elaboración de un documento que se utiliza para hacer partícipe de la reflexión a diferentes agentes a través de grupos de contraste. Éstos, en el PE 2012-2015, han comprendido a familias, personas voluntarias, PCDI y profesionales. El

PE se contrasta con GI externos que son claves para la organización: DFB, Fevas, Lantegi Batuak y Futubide. El seguimiento y la revisión de la efectividad de la estrategia se realizan a través de: reuniones de los equipos de proceso, reuniones de CD, reuniones semestrales de cada integrante del CD con gerencia, el documento de directrices [ver anexo 02], en el que gerencia analiza los resultados del PG anterior, revisa el DAFO y marca las directrices para el PG siguiente y el PE.

E.3 Cómo se comunica, despliega, revisa y actualiza la estrategia

La estrategia se comunica, implanta y supervisa internamente a través de la gestión por procesos y de los sistemas de comunicación interna. La definición, despliegue y seguimiento del PE y de los PG afectan a todos los procesos del mapa y a todas las personas de la organización.

Para realizar el seguimiento del despliegue, se utiliza la aplicación informática propia SSG [ver anexo 03]. Así, tras aprobar un PE, se actualizan en el SSG los retos, objetivos y planes. El gerente elabora un documento de directrices y cada dirección o líder de proceso elabora con su equipo propuestas de acción para el PG. Cada acción del PG se asocia a una determinada estrategia del PE, lo que permite someter las

propuestas a un test de coherencia. Este test se realiza por parte de gerencia y de la dirección del Dpto. Técnico y de Sistemas, permitiendo valorar en qué medida cada plan sustenta la estrategia y el conjunto de planes cubre el conjunto de estrategias. El PG se compone de planes de acción en los que se identifican equipos, plazos, hitos, estrategias, objetivos pretendidos, etc. El plan de centro completa este despliegue (en 2014 se ha incorporado al SSG) junto con el proyecto de centro.

La comunicación tanto del PE como del PG se efectúa de manera planificada a lo largo del año [ver Fig. E.3.1]. El proceso PE2 (comunicación) es responsable de difundirlo a toda la asociación.

Fig. E.3.1

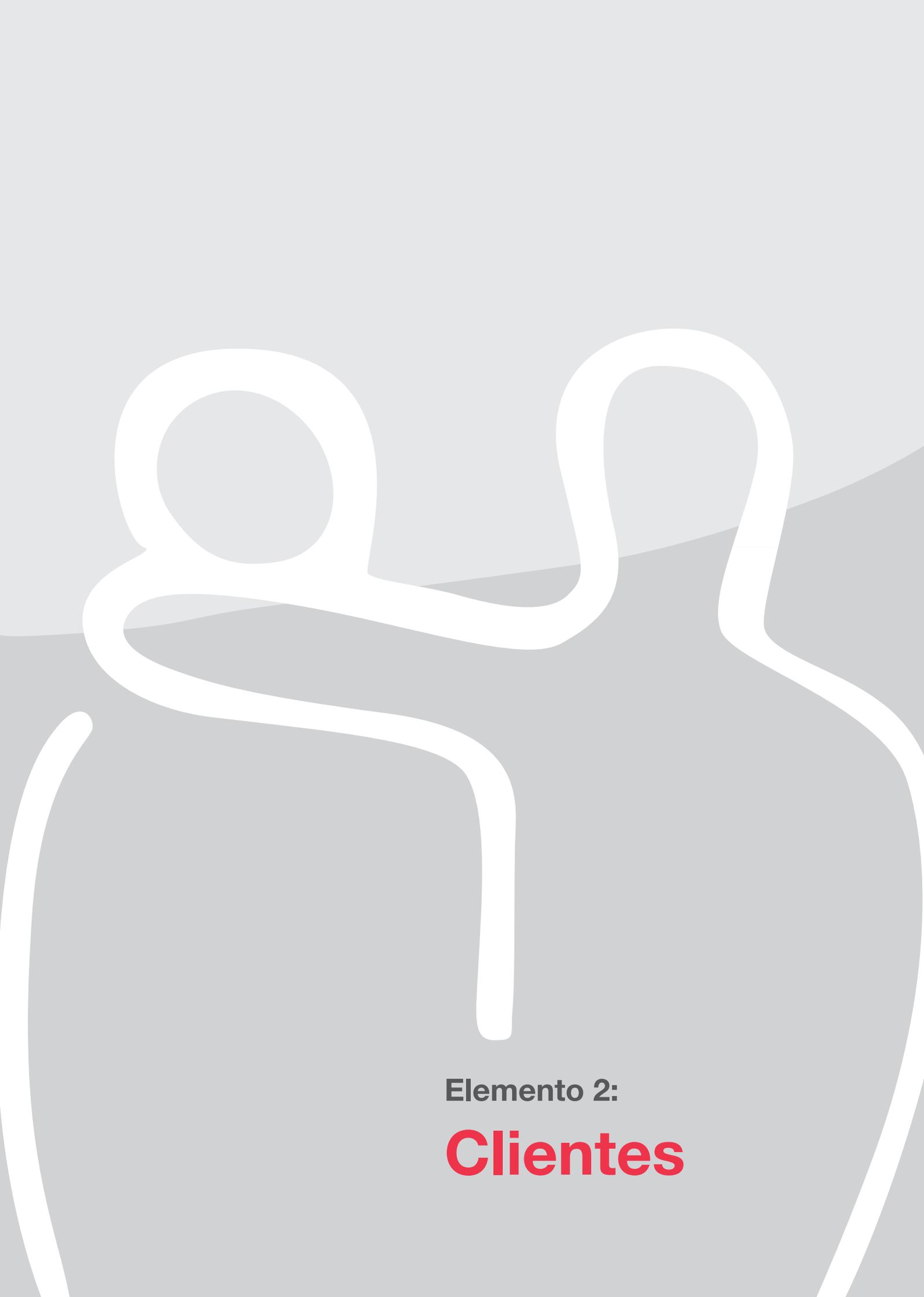
FORO	DIRIGIDO A	CONTENIDO
Reuniones	CD	<ul style="list-style-type: none"> Dinamización de la reflexión estratégica. Presentación de las directrices para el año. Presentación del PG para el año. Termómetro. Revisión del presupuesto.
Reuniones	Junta Directiva	<ul style="list-style-type: none"> Revisión y aprobación la evaluación del PE anterior y DAFO. Revisión y aprobación de la estrategia del siguiente PE. Presentación y aprobación del PG. Evaluación del PG del periodo anterior. Termómetro. Revisión del presupuesto.
Berriak y Memoria Reuniones	PCDI y sus familias Direcciones de centros	<ul style="list-style-type: none"> Difusión del PE y PG. Contraste del PE. Presentación PE. Presentación de las directrices para el año. Presentación del PG para el año.
Circulares, boletines y reuniones	Personas de la organización	<ul style="list-style-type: none"> Difusión del PE y actualización del grado de avance a todos los centros y servicios de Gorabide a través de una circular interna mensual. Circular informativa con el PG y actualización del grado de avance a todos los centros y servicios de Gorabide a través de una circular interna y el boletín interno Gurebide. Presentación del PG al equipo de centro por la dirección (a partir de 2012).
Reuniones	Personas voluntarias	<ul style="list-style-type: none"> Difusión del PE y PG a través de reuniones con responsables de área.
Berriak Memoria Reuniones Notas de prensa	Partners Instituciones Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> Difusión del PE y PG y grado de avance a través de la revista Berriak y de la memoria anual. Presentación del PE en reuniones. Notas de prensa a medios de comunicación sobre PE y PG.
Reuniones	Profesionales	<ul style="list-style-type: none"> Difusión del plan de centro.

La eficacia del enfoque y despliegue se mide en base a dos indicadores: porcentaje del cumplimiento del plan de gestión y satisfacción de las personas con las estrategias, objetivos y futuro de Gorabide. Como consecuencia de las revisiones de los mecanismos de comunicación, implantación y supervisión, ha optimizado la forma de transmisión de los PE y PG a los GI, incorporando diversas mejoras:

- Exposición de las directrices del año a direcciones de centro en una reunión dinamizada por gerencia.

- Mejora de la aplicación SSG para que soporte la gestión por indicadores, procesos, plan de gestión y CMI.
- Presentación del DAFO y revisión de la estrategia con los aliados más significativos.
- Definición de dos estrategias: “implicar al voluntariado en equipos de trabajo de la asociación” y “desarrollar la presencia de Gorabide en las redes sociales”.
- Mejora de la aplicación SSG para que soporte los planes de centro.

AÑO	PRINCIPALES FUENTE DE APRENDIZAJE	PRINCIPALES MEJORA REALIZADA
2014	En la revisión del proceso se detecta como área de mejora la comunicación de la estrategia dentro de la organización.	Se incorpora al líder del proceso de comunicación (PE2) en el equipo del proceso de política y estrategia (PE1). Dicho equipo, así configurado, sustituye al Consejo de Dirección en el proceso de planificación estratégica.
2013	El equipo de proceso de planificación y seguimiento de apoyos (PO3) identifica la necesidad de vincular los planes de centro al plan de gestión.	Se incorpora a la aplicación SSG el Plan de Centro y, en 2014, las direcciones de centro comienzan a usar dicha herramienta para implantar sus planes de acción.
2012	Tercera reflexión estratégica.	Se modifica el flujograma del proceso de política y estrategia (PE1) para incorporar de forma sistemática una revisión de la estructura organizativa, mapa de procesos y reglamento de régimen interno.
2009	Segunda reflexión estratégica y segunda autoevaluación en base al Modelo EFQM.	Se apuesta por la gestión por procesos: se define el mapa de procesos y los procesos, y se trabaja su definición y despliegue en equipos liderados por las personas responsables de cada proceso.
2004	Primera reflexión estratégica.	Se incorpora la sistemática de la planificación estratégica y los planes de gestión de carácter anual.



Elemento 2:

Clientes

Elemento 2: Cientes

C.1 Cómo se gestionan las relaciones con clientes

En Gorabide, el concepto cliente está constituido por las PCDI y sus familias. Para conocer sus necesidades y expectativas, la asociación ha desarrollado los siguientes mecanismos:

- Investigaciones sobre necesidades presentes y futuras a través del plan Emerge Plus.
- Estudio de calidad de vida realizado en base a la evaluación sistemática de las personas con DI usuarias de los centros y servicios de la asociación.
- Encuestas de satisfacción dirigidas a las familias [ver anexos 06, 08 y 09] en diferentes ámbitos:
 - Satisfacción con el servicio de acogida información, orientación y apoyo.
 - Satisfacción con los programas de tiempo libre ofrecidos a sus familiares con DI.

- Satisfacción con los servicios de viviendas, centros de día y residencias ofrecidos a sus familiares con DI.
- Satisfacción con la formación recibida dentro del programa de formación a familias.
- El sistema de gestión de quejas y sugerencias.

Muchos de los clientes de la asociación son además socios, de manera que se establece una vinculación muy estrecha con la entidad. Tanto es así que las personas socias tienen la potestad de aprobar o vetar las iniciativas que se plantean cada año en la asamblea general. Los servicios que presta la asociación son, básicamente, apoyos a cada persona a lo largo de su ciclo vital por lo que en muchas ocasiones, la relación entre familias, PCDI y profesionales de Gorabide se mantiene durante décadas y de muy variadas formas [ver Fig. C.1.1].

Fig. C.1.1

CLIENTE	TIPO DE RELACIÓN	QUIÉN LA LIDERA	FRECUENCIA
PCDI	Prestación de apoyos	PAD	Continua
	Coordinación de los apoyos de atención directa que cada PCDI necesita en cada momento	Coordinación	Continua
	Diseño y gestión de las actividades de los centros en los que viven o a los que acuden las PCDI	Direcciones de centro o servicio	Continua
	Planificación y supervisión del despliegue de los servicios y apoyos a PCDI	Consejo de Dirección	Continua
	Asesorar técnicamente a los equipos de centro y prestar apoyos especializados a PCDI de los centros	Equipo técnico	Continua
	Seguimiento del impacto de los servicios en las PCDI vía 'termómetro'	Junta Directiva	Mensual
	Formación en derechos y obligaciones de las personas usuarias	Comité de Ética	Continua
Familia	Diseñar y desplegar la formación y apoyo a familias	Responsable de Intervención Familiar	Continua
	Seguimiento de la PCDI con su familia	Dirección, coordinación y equipo técnico	Continua
	Seguimiento del impacto de los servicios en las familias vía 'termómetro'	Junta Directiva	Mensual

C.2 Cómo se desarrollan y comercializan productos y servicios orientados hacia los clientes

El PO1 es el proceso que permite una interlocución directa con los clientes potenciales que pueden requerir, en algún momento de sus vidas, alguno de los servicios que presta Gorabide. Es, además, el proceso encargado de la interlocución con el Departamento de Acción Social de la DFB para gestionar plazas y requisitos administrativos. Además, cada año, elabora un informe que se denomina Plan Emerge (en 2014, Emerge Plus) y que refleja las necesidades detectadas en el contacto directo y continuo con familias y

PCDI. Este plan también ofrece una estimación de necesidades futuras a partir de la proyección de los datos sociodemográficos del colectivo de PCDI y sus familias en Bizkaia. Esa información, sirve para realizar propuestas de nuevos servicios a la DFB y a otros aliados. A lo largo de los últimos años, la asociación ha mantenido una trayectoria marcada por la innovación en servicios, involucrando a proveedores y aliados en el diseño y puesta en marcha de los nuevos servicios y productos [ver Fig. C.2.1].

Fig. C.2.1

AÑO	NUEVO SERVICIO O MEJORA REALIZADOS	SERVICIO AFECTADO	PERSONAS DE GORABIDE IMPLICADAS	OTROS GI IMPLICADOS
2013-2014	Desarrollo de la aplicación BAT para la gestión de información relativa a usuarios	Todos	Direcciones, coordinaciones y responsables de área	Redline (proveedor Informático)
2012	Estancias temporales en centro de día	Centro de Día Ola	Personal del centro, dirección de unidad y de servicio, equipo técnico y trabajadoras sociales	DFB y BBK
2009	Implantación de equipos informáticos para personas usuarias en CAD	Centros de día	Todo el personal	Proveedor informático y PCDI
2008	Servicio de acogida, información, orientación y apoyo	Trabajo social	Director de la Unidad de Apoyo Familiar y trabajadoras sociales y equipo técnico	BBK y DFB
2006	Residencia de estancias temporales	El nuevo servicio	Director de la Unidad de Apoyo Familiar, directora de la residencia y profesionales	BBK y DFB

El servicio SAIOA orienta a las familias, no únicamente en lo concerniente a los servicios gestionados por Gorabide, sino a todo el mapa de recursos de Bizkaia. Para que este despliegue sea efectivo, el equipo de trabajadoras sociales del servicio se coordina constantemente con los recursos internos de Gorabide, entidades del tercer sector que trabajan en el ámbito de la discapacidad y administraciones públicas con competencias en los servicios sociales.

El colectivo base destinatario de este servicio (personas socias y registradas en Gorabide) equivale al 85% de las personas con diagnóstico principal de discapacidad intelectual censadas por la DFB. Ese colectivo recibe mensualmente la revista Berriak, con contenido sobre actividades, recursos y servicios que pueden uti-

lizar y, cada año, el servicio SAIOA pone en marcha el Plan Z5NAT, que proporciona información y orientación a las familias que no están accediendo a otros servicios de la asociación y actualiza los datos relativos a su situación, necesidades, etc.

También cada año, SAIOA se pone en contacto con las personas que cumplen 17 años y que, en consecuencia, en un año salen del sistema educativo y requerirán de otro tipo de apoyos (Plan 17). Lo mismo ocurre cuando cumplen 58 años, dado que a los 59 entran dentro de la franja de la tercera edad y pueden acceder a otro tipo de recursos (Plan 58). Con el Plan 500 se solicita, cada año, a 500 personas registradas una actualización de los datos más relevantes para poner al día la base de datos de personas usuarias.

C.3 Cómo se producen y distribuyen los productos/servicios

Gorabide se sirve de la gestión por procesos para planificar su actividad y mejorar la eficacia de sus servicios. El mapa de procesos [ver anexo 3] se ha revisado tres veces (2008, 2009 y 2013); y, en la última revisión, se fusionaron los procesos operativos PO1 y PO4. Cada proceso se gestiona mediante un equipo que diseña los métodos de trabajo que garantizan la calidad de los servicios. Todos los procesos cuentan con una ficha de información básica [ver anexos 04] en la que se define el proceso, sus principales entradas y salidas y su métrica, junto con un flujograma que define las actividades, las personas responsables de cada actividad y los resultados que ha de generar cada una de ellas. Además, todos los indicadores cuentan con una ficha en la que se definen sus características, frecuencia de recogida, etc.

Dentro de los procesos operativos, el PO1 cubre las necesidades de apoyo, orientación, formación y participación de las familias. Por su parte, el PO2 cubre los apoyos a la PCDI que se proporcionan en los diferentes servicios de la asociación. Y el PO3 gestiona la orientación del voluntariado como elemento de cohesión social y solidaridad.

A lo largo de los dos últimos años, el PO2 se ha revisado utilizando la lógica PDCA [ver Fig. C.3.1]. El subproceso PO2.1 (gestión de apoyos) realiza la planificación, despliegue, seguimiento y evaluación de los apoyos individualizados de cada persona usuaria. Entre el año 2013 y 2014, se ha realizado una importante revisión de toda la sistemática utilizada para dicho fin, creando una nueva herramienta e incorporando nuevas fases al proceso. Y el subproceso PO2.2 (gestión de centros) planifica y despliega la gestión de los centros, incluido lo concerniente al mantenimiento de equipamientos e instalaciones. Para ello, al finalizar el año, los equipos de estructura de cada centro analizan el estado de las instalaciones, la satisfacción con proveedores, los horarios, el funcionamiento... y elaboran el Plan de Centro en el que se recogen planes de mantenimiento, reparaciones, etc. El despliegue de estas actuaciones puede requerir una coordinación con el subproceso PA2.1 (económico-financiero) si las reparaciones y mejoras exigen la habilitación de una partida presupuestaria específica.

Fig. C.3.1

AÑO	FUENTE DE APRENDIZAJE	MEJORA REALIZADA
2013	Reflexión estratégica	Diseño de un plan para fomentar la participación de los centros en la comunidad
		Diseño de un plan para fomentar la participación de las PCDI en los centros
	Revisión de proceso	Creación de soportes que favorezcan la mejora en la prestación de apoyos (Plan de Cuidados de Enfermería)
		Modificación en la encuesta de satisfacción de familias
		Identificación de las diferentes opciones desplegadas en los centros para favorecer la participación de las PDCI y de sus familias en la revisión de los perfiles
	Encuesta de Satisfacción de Familias	Despliegue de planes de mejora (Encuesta 2011) en los centros
Despliegue del plan de mejora conforme a los resultados de la encuesta de satisfacción (2013) de familias		
2014	Reflexión estratégica	Implantación del Plan (2013) para fomentar la participación de los centros en la comunidad
		Implantación del Plan (2013) para fomentar la participación de las PCDI en los centros
	Encuesta de Satisfacción de Familias (2013)	Despliegue de planes de mejora en los centros
		Reflexión sobre planificación y desarrollo de actividades ocupacionales en los centros
	Revisión de proceso	Diseño de un protocolo que recoja el proceso de acogida
		Implantación de la nueva herramienta de vida cotidiana
Implantación del Plan de Centro vinculado al SSG		

El PA2 (proceso de administración), a través del subproceso PA2.1 (económico-financiero), gestiona el ajuste presupuestario de los gastos de cada año, según servicio y centro, en función de los ingresos previstos. A final del año, la dirección de Administración planifica los gastos del año siguiente con cada dirección de centro, garantizando de esta manera que el presupuesto global se elabora a partir de las necesidades de cada centro de coste. Para que cada centro pueda conocer su cuenta de resultados y ajustar sus gastos a lo presupuestado al comienzo del año, la dirección de Administración envía cada mes a todas las direcciones de centro una hoja de control presupuestario en la que se ofrece información sobre el presupuesto, el disponible, la previsión para el mes, el

gasto real de dicho mes, el acumulado previsto, el real acumulado y la desviación acumulada. El control presupuestario refleja también si el objetivo previsto para la fecha está cubierto o no. Este sistema permite analizar las desviaciones que hubiera y corregirlas. Cuando afectan a un centro concreto, se resuelve entre la dirección de Administración y la dirección de centro. Y cuando se trata de algo más global, se gestiona con gerencia, en cuyo caso, puede conllevar una modificación de los objetivos económicos marcados en las directrices para el año. En 2014, se introdujo una mejora con respecto a esta metodología, de manera que la información de control presupuestario está disponible en tiempo real en la aplicación miCentro para todas las direcciones.

C.4 Cómo se gestionan las relaciones con proveedores

La gestión de proveedores es responsabilidad del subproceso PA2.3 (compras y proveedores) y se sustenta en la aplicación miCentro. El proceso comienza con la identificación de necesidades de suministro o de servicio, a partir de las que se definen unos requisitos mínimos y deseables para identificar al proveedor adecuado. Éste puede ser uno que ya haya sido homologado, en cuyo caso se realiza el pedido o la contratación del servicio; y, anualmente, se evalúa el grado de satisfacción. Si la evaluación es satisfactoria, se renueva la homologación. Si no lo es, se elimina de la cartera de proveedores. Cuando se requiere un nuevo proveedor, se elabora un listado de candidatos a los

que se les pide presupuesto. El elegido entra en un periodo de prueba que finaliza con una evaluación; si es favorable, pasa a formar parte de la cartera de proveedores homologados.

Gorabide ha identificado cuales son las actividades clave dentro de su cadena de valor y cuáles pueden ser externalizadas. Dentro de este segundo grupo, algunas de ellas son de gran importancia pues impactan directamente en la calidad del servicio que ofrecemos a nuestros clientes. Los proveedores que nos ofrecen esta cobertura son considerados proveedores clave [ver Fig. C.4.1].

Fig. C.4.1

ÁMBITO	PROVEEDOR	JUSTIFICACIÓN PARA CONSIDERARLO CLAVE
Soporte informático	Redline	Es clave porque se encarga del mantenimiento, protección y buen funcionamiento de los sistemas de comunicación (mediante netlan y soluciones ADSL, radioenlace y 3G) e información (datos, servidores, PCs, conexiones, backups) de Gorabide. En cuanto a volumen, Redline da soporte a 297 personas usuarias que acceden al sistema, 146 equipos informáticos fijos y portátiles repartidos en más de 32 centros de trabajo y 6 servidores Virtuales contenidos en una estructura de 3 servidores físicos (ubicados en CPD Sarnet) además de un servidor físico ubicado en Gorabide Central usado como segundo backup de las máquinas virtualizadas.
Transporte	Orel Cuadra Bidaideak	Es un proveedor clave en los CAD ya que ha de gestionar rutas personalizadas. La recogida de cada persona ha de hacerse en su propia casa y eso implica trazar una ruta que minimice los tiempos de desplazamiento, que garantice puntualidad en la recogida y que se adapte a las necesidades de apoyo de cada persona
Limpieza y lavandería	El Abra Lavanindu LB	Los centros y servicios de Gorabide son espacios en los que las PCDI pasan un importante número de horas de su día a día. En el caso de las residencias y viviendas, es su hogar. Eso hace que la limpieza de las instalaciones se convierta en un factor clave en la calidad del servicio dado que impacta directamente en el bienestar de las PCDI
Alimentación	Eurest	Es el proveedor responsable de la mayor parte de los centros. Las comidas son una parte importante de su bienestar físico y han de ser equilibradas, adecuadas a sus necesidades y placenteras
Mantenimiento	Sercoin e Irati	Garantizan el mantenimiento de los sistemas de seguridad de los centros (videovigilancia, anti-incendios, prevención de la legionelosis). Se consideran claves por impactar en el bienestar físico y material de PCDI
Prevención de riesgos	Asem	Garantiza el correcto diseño, implantación y aplicación del plan de prevención de riesgos laborales. Realiza evaluaciones de riesgos y planificar la actividad preventiva en colaboración con el Dpto. de Personas

Al conocer Eurest el proyecto Goratu - aprendiendo con personas con (dis)capacidad intelectual, solicitó colaboración para que las personas con discapacidad formaran a profesionales de la empresa sobre la realidad de la discapacidad intelectual. Esta acción les ayuda a conocer mejor, y de primera mano, la realidad de un colectivo de personas a las cuales Eurest presta servicio; no solo en Gorabide, sino también en otras entidades.

En 2014, se ha comenzado a enviar una encuesta en la que se solicita a los proveedores una valoración de Gorabide. En la misma, se les pregunta si tienen incorporado algún sistema de gestión avanzada y su grado de compromiso con la discapacidad, el medio ambiente y la perspectiva de género.

AÑO	FUENTE DE APRENDIZAJE	MEJORA REALIZADA
2013	Revisión del mapa de procesos.	El proceso PO4 se integra dentro del de acogida, intervención y acompañamiento familiar (PO1).
2012	Autoevaluación en base al Modelo de Calidad Feaps.	Plan de fomento de la participación de los centros en la comunidad.
		Plan de fomento de espacios de participación en los centros.
2011	Reflexión del equipo de proceso de administración (PA2).	Creación de la aplicación miCentro para el control de costes, evaluación de proveedores, etc. a la que tienen acceso todas las direcciones.
2009	Evaluación de la calidad de vida de personas con discapacidad usuarias de los servicios de la entidad.	Se apuesta por revisar la sistemática utilizada para planificar y gestionar apoyos incorporando criterios de mayor participación de familias y personas con discapacidad e incorporando los nuevos desarrollos científicos en cuando a modelo de apoyos y modelo de calidad de vida.
2005	Primera reflexión estratégica.	Se realizan las primeras encuestas de satisfacción de familias.



Elemento 3:

Personas

Elemento 3: Personas

P.1 Cómo se selecciona, retribuye y se atiende a las personas

Las nuevas incorporaciones de profesionales se gestionan en base a las necesidades de la organización, a través del subproceso PA1.1, dentro del proceso de personas (PA1). Las principales políticas de referencia que sustentan la selección son la política de igualdad y la de promoción interna.

Cuando se necesita cubrir un puesto durante un periodo superior a un año, el Departamento de Personas realiza una convocatoria formal, recogiendo todas las solicitudes y remitiendo a la dirección correspondiente aquellas que cumplen con el perfil requerido. Dicho perfil incluye el perfil competencial que se requiere para el puesto. El proceso de selección concluye en un comité de selección compuesto por la dirección afectada, la dirección de Personas y una persona en representación del comité sindical. Finalizado el proceso, se publicita la candidatura seleccionada, se realiza la acogida en el centro correspondiente y se llevan a cabo los trámites administrativos necesarios para formalizar la contratación.

Cuando la vacante es para un tiempo inferior al año, se realiza el reclutamiento y la selección, remitiendo una propuesta de candidaturas al cliente interno que demanda la cobertura de ese puesto (habitualmente, direcciones de centro y coordinaciones), que realiza la acogida. La persona candidata se incorpora al puesto y desempeña las competencias necesarias durante el tiempo de vigencia del contrato. Transcurrido el periodo

mínimo de seis meses, es evaluada en base al perfil competencial del puesto. Si la evaluación es favorable, pasa a formar parte del equipo de personas sustitutas habituales (SH) y entra en un ciclo formativo que posibilita la actualización y mejora de su perfil competencial. Esta metodología está regulada en el convenio colectivo.

Gorabide cuenta con un sistema implantado y en funcionamiento que garantiza el cumplimiento de la ley en materia de prevención de riesgos laborales y mejora de la salud. Más allá del cumplimiento de los mínimos legales, y dado el volumen de personas contratadas, a finales de 2014 se ha optado por incorporar, dentro de la organización a un técnico en prevención de riesgos laborales ya que, aun cuando la plantilla no supera los 500 profesionales, se ha considerado que una gestión directa puede resultar más eficaz en esta cuestión. Se ha realizado la segunda evaluación de riesgo psicosocial y se ha integrado los planes de acción por centro que inciden tanto en estos riesgos como en la encuesta de satisfacción de personas [ver anexo 05].

La política de conciliación se regula en el capítulo V del Convenio Colectivo de Gorabide, y contempla mejoras significativas con respecto a lo regulado en el ET y en el convenio estatal de referencia, en temas tan significativos como licencias retribuidas, licencias no retribuidas, días de libre disposición, excedencia voluntaria, reducciones de jornada o el complemento en caso de IT.

P.2 Cómo se desarrolla el conocimiento y competencias de las personas

En los últimos años, este elemento ha constituido una pieza clave en la gestión de personas en Gorabide. La política de desarrollo de personas de la organización está basada en el modelo de gestión por competencias puesto en marcha en el PE 2008-2011. En el actual PE (2012-2015), se está desplegando la evaluación competencial de las personas indefinidas. Estas evaluaciones se vinculan a espacios de participación donde las personas responsables pueden ofrecer un *feedback* constructivo a las personas evaluadas. Cada persona puede aportar su visión a fin de acordar un plan de desarrollo personal y profesional. El mapa de evaluaciones competenciales se utiliza para elaborar el plan de formación de toda la organización. En 2014, desde el Departamento de Personas, se ha puesto en marcha un servicio interno de desarrollo de colaboradores, donde direcciones y coordinaciones buscan encuentros de apoyo en su desarrollo personal y profesional, a la vez que cuenta con una línea de *coaching* ontológico externo. Ambas

líneas se articulan de manera voluntaria; las personas pueden solicitarlo para recibir un apoyo más directo para su desarrollo profesional.

Los cuatro grandes ámbitos de conocimiento existentes en Gorabide son: la gestión de apoyos a PCDI y sus familias, la orientación de las políticas sociales en base a nuestro modelo de intervención (Modelo de Calidad Feaps y planificación centrada en la persona), la innovación para mejorar el sistema de apoyos a las PCDI y la participación ciudadana en nuestro proyecto organizacional y social.

En la asociación se considera clave conocer a las personas para construir un proyecto organizacional sólido. Gestionarlo hace necesaria la implementación de sistemas de información de los que, aquellos basados en las TIC, adquieren cada vez más un rol protagonista. Así, se han ido desarrollando varias aplicaciones informáticas propias [ver Fig. P 2.1].

Fig. P.2.1

SISTEMAS DE INFORMACIÓN	TIPO DE INFORMACIÓN
miCentro	Gestión de proveedores y mantenimiento de instalaciones.
BAT	Datos de carácter personal de PCDI en el servidor.
SSG	Plan de gestión, planes de centro, indicadores y procesos.
Zainbide	Datos personales de PCDI en tecnología móvil.
BD Competencias	Gestión de evaluaciones competenciales y <i>coaching</i> .

A partir del año 2008, con la creación del Área de Comunicación, el despliegue de la información se vio ampliado y mejorado, principalmente, gracias a sistemas de comunicación impresos y digitales [ver Fig. P.2.2].

Fig. P.2.2

SISTEMAS DE INFORMACIÓN	TIPO DE INFORMACIÓN
Berriak	Información relativa a Gorabide, novedades técnicas y legislativas del ámbito de la discapacidad intelectual.
Gurebide	Novedades que se producen en los diferentes procesos de la organización.
Circular interna mensual	Actividades realizadas en todos los centros y servicios de la asociación, y prospección de las acciones que se van a desarrollar.
Carteles y circulares ocasionales	Novedades importantes en temas de interés para las personas (planificación estratégica, convocatorias de selección, negociación de convenio...).

Todo ello está permitiendo:

- Asegurar la transmisión de los temas de interés estratégico para la asociación, las actividades que se desarrollan en la organización y suministrar información que afecta a las personas (condiciones laborales, promoción interna, seguridad laboral...).
- Potenciar la implicación de las personas, fomentar su motivación y reforzar el sentimiento de pertenencia.
- Compartir experiencias entre servicios, unidades, centros y oficinas, y favorecer el aprendizaje organi-

zacional mediante una adecuada gestión del conocimiento (propio y externo).

Los espacios formales e informales que la organización ofrece para fomentar el espíritu crítico, de observación e innovador de las personas se complementan con la Encuesta de Satisfacción de Personas –que, a partir de 2015, se sustituye por la Encuesta de Cultura Organizacional (ECO)–, la evaluación 360° de líderes y el sistema de gestión de quejas y sugerencias.

P.3 Cómo se compromete a las personas con la empresa

El compromiso de las personas en Gorabide se articula a través de diferentes mecanismos que van desde su participación en la elaboración de la estrategia hasta aspectos más individuales como la posibilidad de manifestar sus necesidades, expectativas futuras, etc. Algunos de los más destacados se enuncian a continuación:

- Participación en la elaboración del PE a través de equipos de contraste
- Elaboración del plan de gestión y plan de centro a partir del documento de directrices
- Autoevaluación en base a modelos EFQM, calidad FEAPS y gestión avanzada
- Participación en equipos de proceso y comisiones de trabajo derivadas de la gestión por procesos

- Encuestas de satisfacción (clima desde 2014)
- Evaluación 360° de las competencias de liderazgo de los líderes
- Elaboración de planes personalizados de apoyo
- Quejas y sugerencias

Para que esta sistemática posibilite de hecho el compromiso de las personas con la organización, se utilizan los sistemas de información citados en el P.2 para ofrecer información periódica entorno a objetivos estratégicos y resultados que se van alcanzando. Para ello, cada año, la gerencia elabora el documento de directrices que analiza los aspectos más relevantes del periodo y el cumplimiento de objetivos, y define las

directrices que orientan el PG del año. El SSG ofrece información actualizada de indicadores relacionados con cada proceso y con la estrategia de la organización. La misma herramienta (SSG) permite un seguimiento del avance de los planes de acción y planes de centro en función de la persona responsable de cada plan y de cada línea estratégica. Así, cada líder de proceso o dirección de departamento, unidad o centro, puede realizar un seguimiento de los planes con su equipo, analizando las incidencias y los logros alcanzados.

El reconocimiento de las personas se ha canalizado habitualmente a través de su participación en proyectos transversales, equipos de proceso, Comité de Ética y asistencia a congresos, jornadas o presentaciones de BBPP en foros de referencia nacional e internacional. Para potenciar y poner aún más en valor el compromiso de las personas con la entidad, el equipo del PA1 (proceso de personas) generó en 2014 una comisión encargada de diseñar, implantar y desplegar un sistema de reconocimiento, que seleccione los dos equipos sobresalientes del año.

P.4 Cómo se amplía la capacidad de liderazgo de las personas

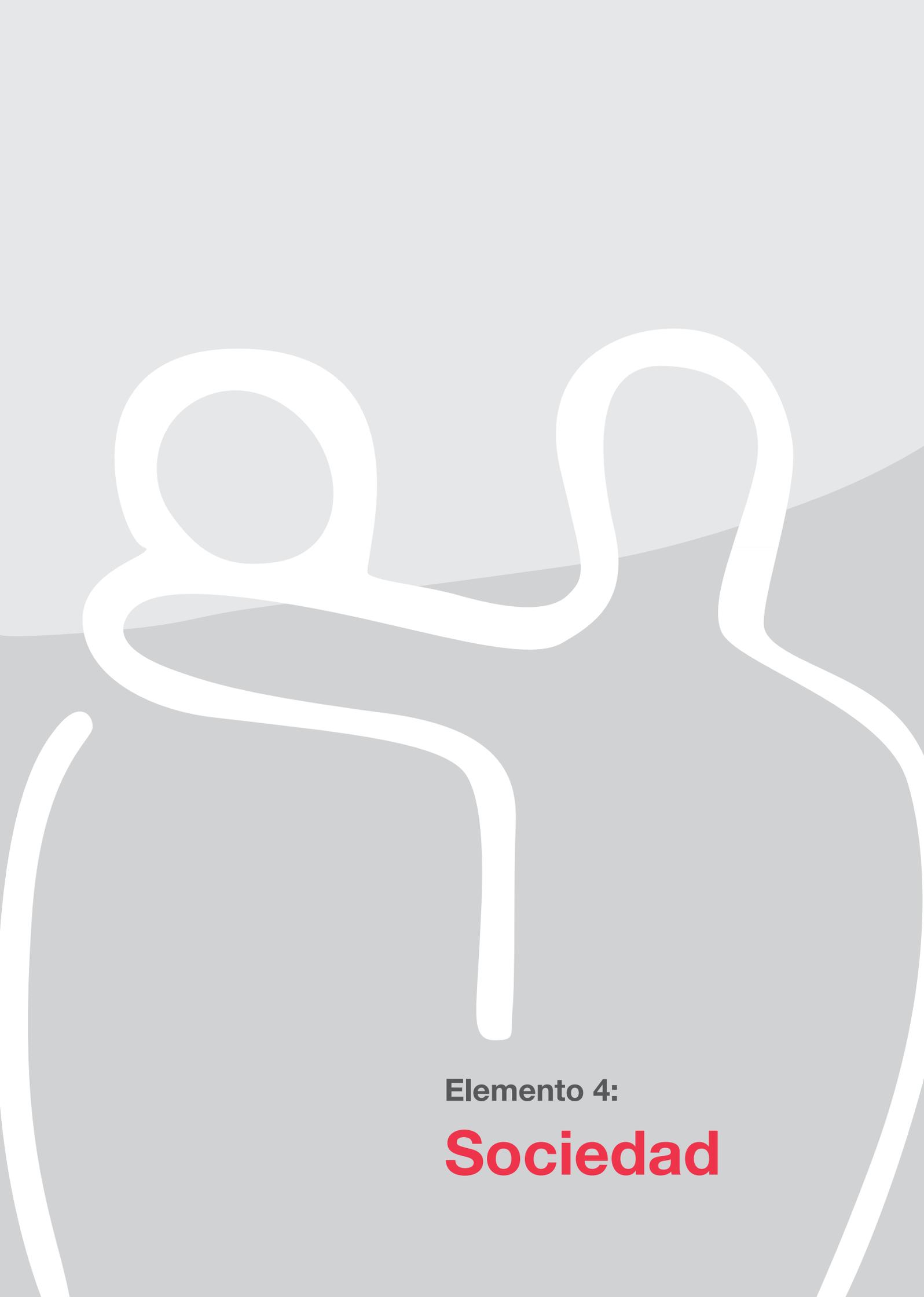
Gorabide, en su modelo de gestión por competencias, ha definido la competencia de liderazgo como *“la capacidad para gestionar, dirigir y motivar equipos, orientando y determinando las tendencias de acción del mismo para lograr la consecución de un objetivo común y el desarrollo y la cohesión del propio equipo. Se hace referencia a ‘equipo’ en su sentido amplio, como cualquier grupo en el que la persona asume el papel de líder, bien de forma interna o externa a la organización (ej: equipos multidisciplinares, etc.)”*.

En los últimos años, este elemento ha constituido una pieza clave para la gestión de personas en Gorabide. Las competencias de liderazgo de la dirección se han ido extendiendo a más líderes hasta configurar el actual panel de líderes: Junta Directiva, Consejo de Dirección, direcciones de centro, coordinaciones y responsables de área, equipo técnico, líderes de proceso y Comité de Ética. Desde 2010, se cuenta con una sistemática para mejorar las competencias de las personas líderes. El proyecto comenzó con la evaluación 360° de las com-

petencias de liderazgo del CD y ha continuado en 2011 con las direcciones de centro. En 2012, se llevó a cabo con líderes de coordinación. En 2013 se reevaluaron las competencias del CD y de las direcciones de centro. Y, finalmente, en 2014 se han evaluado las competencias de los restantes líderes: equipo técnico y Comité de Ética. Al ser la Junta Directiva un grupo de familias voluntarias, no se ha considerado conveniente incluirlas en este proceso, pero sí han recibido formación vinculada a su función como líderes de la organización; concretamente, a través del programa ‘Feaps en forma’.

Para la mejora de las competencias de liderazgo, al igual que para el resto de las competencias, se cuenta con un servicio de *coaching* ontológico que lidera la dirección de Personas y que pone a disposición de los diferentes líderes a desarrolladores internos y *coaches* externos, para ayudarles a mejorar su desarrollo personal y profesional en aspectos como la comunicación, la delegación o la asunción de responsabilidades, entre otros.

AÑO	PRINCIPAL FUENTE DE APRENDIZAJE	PRINCIPAL MEJORA REALIZADA
2014	Evolución del modelo competencial.	Creación de un flujograma diferenciado para la evaluación competencial (PA1.2.1) en el proceso PA1.
2013	Evaluación externa de Euskalit.	Diseño de la política de reconocimiento tras haberla compartido con los equipos de estructura de la organización, integrando sus aportaciones.
2010	Evaluación 360° de las competencias de liderazgo.	Coaching al CD para el desarrollo de sus competencias de liderazgo.
2008	Encuesta de satisfacción con puntuaciones bajas en comunicación y formación.	<ul style="list-style-type: none"> – Creación del Área de Comunicación. – Diagnóstico de necesidades formativas.
2007	El crecimiento lleva a mejorar el proceso de selección.	Comienza el despliegue del modelo de gestión por competencias con la identificación del perfil competencial de PAD y de coordinación de atención directa.



Elemento 4:

Sociedad

Elemento 4: Sociedad

S.1 Cómo se gestiona el compromiso con nuestro entorno social

Gorabide, a lo largo del periodo 2013-2014, se replantea internamente su compromiso con la sociedad, a partir de las áreas de mejora indicadas por el equipo de evaluación de Euskalit en 2012. Tras la reflexión interna, realizó un contraste externo con Euskalit, donde se recibieron orientaciones para afianzar los valores de la asociación, como la participación social y la transmisión de valores vía voluntariado, sin dejar de lado otros aspectos como la sostenibilidad ambiental o el desarrollo social. De ese proceso, surge el Plan de Compromiso de Gorabide con la Sociedad [ver Fig. S.1.2].

- La organización ha identificado las personas y entidades que conforman su entorno social, y que pueden verse afectadas positiva o negativamente por las actividades de la asociación, así como sus necesidades [ver Fig. S.1.1]:
- Las personas de Bizkaia hacia quienes se orienta el proyecto organizacional y social de Gorabide: perso-

nas con discapacidad intelectual, familias, voluntariado y profesionales.

- El tercer sector, compuesto por el conjunto de iniciativas en activo de la sociedad civil, con autonomía de gestión e independencia, de carácter no lucrativo, que orientan su actividad a la intervención social en sentido amplio, lo que implica que tienen por finalidad la mejora del entorno social.
- Los centros educativos y COP responsables de la formación de profesionales para el futuro.
- El tejido empresarial local que genera riqueza y empleo, por lo que apostar por la contratación de proveedores localizados en Bizkaia es también una apuesta de desarrollo territorial. Dentro de este GI, las empresas de inserción laboral son agentes con un especial valor en la generación y redistribución de la riqueza en colectivos con necesidades especiales.

Fig. S.1.1

GI	NECESIDAD
Voluntariado social	Deseo de ayudar a otras personas y la búsqueda de un espacio de crecimiento personal. Contribuir a una gestión responsable y ecológica que contribuya a una mejor convivencia con el medio ambiente y sus recursos naturales.
Profesionales	
Personas con discapacidad intelectual y familias	Contribuir a una gestión responsable y ecológica que contribuya a una mejor convivencia con el medio ambiente y sus recursos naturales.
Tercer sector	Acceder a conocimientos sobre gestión e intervención en personas con DI y familias que Gorabide posee y que puede compartir de forma totalmente gratuita (protocolos, metodologías,...)
Centros educativos y COP	Facilitar prácticas a futuros profesionales de la intervención social y organizar dentro del centro educativo, charlas vinculadas a valores, modelos de gestión y de intervención social.
Tejido empresarial local	Necesitan volumen de contratación para fomentar el desarrollo económico local y la inserción laboral de colectivos desfavorecidos en el caso de empresas de inserción.

Fig. S.2.1

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS
Transmisión de valores éticos y solidarios	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión del voluntariado. • Alumnado en prácticas. • Charlas a centros educativos. • Presencia en medios de comunicación y redes sociales.
Cuidado del medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción de la huella ecológica de los centros y servicios. • Sensibilización a GI sobre cuidado y respeto al entorno.
Desarrollo social	<ul style="list-style-type: none"> • Compartir conocimiento a través de la web y las redes sociales virtuales. • Organización de jornadas y actividades abiertas. • Participación en jornadas, programas formativos, etc. • Contratación de proveedores locales. • Apoyo a entidades y otras organizaciones en acciones sociales.

Para realizar el seguimiento de las acciones desarrolladas entorno a su compromiso con la sociedad, Gorabide ha identificado una serie de indicadores que se gestionan desde el mapa de procesos. Una parte de esos indicadores tiene que ver con la percepción de los diferentes GI a los que se involucra en los objetivos de la asociación.

En la línea de compartir conocimiento, en el actual periodo estratégico Gorabide ha potenciado la utilización

de plataformas web y redes sociales para compartir información sobre servicios, buenas prácticas, estudios, objetivos y logros de la asociación; y sensibilizar en torno a la realidad de las personas con DI. Además, a través de las redes sociales, también se comparte conocimiento del entorno y del tercer sector. En noviembre de 2014, presentamos nuestro modelo de gestión con las personas voluntarias en el II Encuentro de Buenas Prácticas de Feaps.

S.2 Cómo se impulsa la sostenibilidad medioambiental

El entorno medioambiental que puede verse afectado por la actividad de Gorabide es el que rodea sus centros e instalaciones y aquel en el que se desarrollan sus programas y actividades. La organización se ha propuesto el objetivo de contribuir a mitigar el cambio climático mediante la reducción de 2,5 Mt de CO2 debido a las medidas de política energética (Objetivos de la Estrategia Energética de Euskadi 3E2020) a través de la reducción de emisiones de CO2 derivadas de la actividad de la asociación, para lo que se sensibiliza e implica a profesionales, voluntariado, familias y a las personas con DI usuarias de los servicios.

La estrategia vinculada a este objetivo es la reducción de la huella ecológica de cada uno de los centros. Para ello, se están realizando actuaciones para concienciar y formar a profesionales, voluntariado, familias y a las personas con DI usuarias de nuestros servicios en as-

pectos como la eficiencia energética, la conservación y uso del agua, y el reciclaje.

La Residencia Plazakola, que cuenta con una sistemática implantada para el cuidado del medio ambiente, se está tomando como elemento tractor y transmisor de buenas prácticas. A través de la revista Berriak, se divulga mensualmente a toda la Entidad las acciones llevadas a cabo en este centro. La idea es que este grupo tractor sea generador de emprendizaje en el resto de centros.

Para hacer conscientes a los diferentes GI de la importancia que Gorabide da a estas cuestiones, se realizan preguntas en las correspondientes encuestas de satisfacción. Además, en el proceso de homologación de proveedores (responsabilidad del proceso de Administración – PA2) se pregunta expresamente por su política medioambiental.

AÑO	FUENTE DE APRENDIZAJE	MEJORA REALIZADA
2013	Contraste con Euskalit sobre RSC.	Diseño de nuevo enfoque estratégico en el compromiso de Gorabide con la sociedad.
2012	Revisión de los soportes de comunicación. Dos cursos sobre redes sociales organizados por Fevas.	Rediseño de la web, potenciación de la presencia en Facebook y creación de una cuenta de Twitter.
2011	I Encuentro de Responsables de Voluntariado Feaps (Sevilla).	Incorporar formación en ética a personas voluntarias.
2009	Identificación de procesos clave.	Despliegue del proceso de voluntariado.
2005	Reflexión estratégica.	Primera encuesta de satisfacción a personas voluntarias [ver anexo 07].



Elemento 5:

Innovación

Elemento 5: Innovación

I.1 Cómo se definen los objetivos y la estrategia para innovar

Para definir sus objetivos y estrategias para innovar, Gorabide analiza el entorno a tres niveles: vigilancia normativa (responsabilidad del PE1 y del PO1), vigilancia tecnológica (responsabilidad del PE3 y del PA3) y estudios prospectivos de necesidades de las personas con DI y sus familias (responsabilidad del PO1 a través del plan Emerge Plus). Estas tres entradas sirven como referencia estratégica para la innovación.

Cada cuatro años, durante el proceso de planificación estratégica, estos factores entran a formar parte del DAFO y acaban configurando una estrategia de innovación que se plasma en una agenda cuya vigencia temporal coincide con la del PE. Esa agenda de innovación se gestiona desde el proceso de I+D+i (PE3) y se despliega dentro de la organización a través de las personas responsables de cada innovación, que son las encargadas de conocer las últimas tendencias vinculadas a su ámbito de innovación, tanto dentro de la organización como fuera. Ellas tam-

bién gestionan a aliados y proveedores, bajo la supervisión del líder del PE3, y despliegan las innovaciones en los centros y servicios, en estrecha colaboración con los grupos de profesionales correspondientes. En este proceso, se garantiza la transferencia de conocimiento necesaria para que, en el futuro, estas personas puedan desplegar las innovaciones de manera autónoma. Cuando la innovación se integra en el catálogo habitual de recursos, deja de ser considerada innovación.

Ejemplos de innovaciones vinculadas al último periodo estratégico son: la comunicación alternativa y aumentativa para personas con DI, el abordaje de la sexualidad y de la afectividad en personas con DI, el Programa Goratu (formadores con DI), el Proyecto Tutor y el plan centrado en la persona. Todos ellos suponen en sí mismos objetivos retadores que conllevan la estimulación de la creatividad y la participación de los GI clave en un proceso de innovación abierto y coparticipado.

I.2 Cómo se crea el contexto interno para innovar

Cuando se elabora la agenda de innovación para cada periodo estratégico, se identifican a personas interesadas en las innovaciones que conforman la agenda. Éstas serán las responsables de su despliegue dentro de la organización y de la vigilancia del entorno vinculada a las mismas. Así, cada innovación cuenta con una persona de referencia que, con el apoyo del líder del proceso de I+D+i, configura un proyecto inicial que se pilota contando con la colaboración de un centro. El pilotaje se desarrolla en un marco de innovación abierta, en el que pueden participar profesionales, personas con DI y familias, así como aliados y proveedores. Cuando el despliegue requiere de conocimientos que la organización no posee, se buscan alianzas con otros agentes. En esta dinámica, Gorabide cuenta con alianzas ya sólidas con Fevas, Tecnalia, Ideable, UPV-EHU,

Universidad de Deusto y otras más incipientes como la Red Compartir y el Foro de Indicadores de Bizkaia. Todo ello permite establecer entornos colaborativos tanto dentro de la entidad como fuera de ella. De hecho, a día de hoy, 41 clientes y 12 centros están implicados en procesos de innovación de la organización.

Tanto las personas responsables de las innovaciones como los equipos responsables de su despliegue reciben un reconocimiento interno, poniendo en valor el trabajo que están realizando mediante su comunicación en diferentes soportes (circulares y boletín interno, revista Berriak, web...), y externo a través de su participación en foros y congresos como ponentes o como asistentes. Estas personas acaban siendo referentes en el ámbito de innovación que lideran.

I.3 Cómo se aprovecha el potencial del entorno

En el año 2012, gracias a la alianza con Fevas, Gorabide participó en varios proyectos de innovación bajo el paraguas de la federación. Uno de ellos, orientado a la comunicación alternativa y aumentativa, propició la oportunidad de perfeccionar la gestión de la innovación en la asociación. El marco del *Living Lab*, que se aprendió a utilizar en ese contexto, sirvió para incorporar conceptos como cocreación, innovación social en entornos abiertos y reales. Así, la innovación se lleva a cabo en los centros y servicios, directamente con las personas interesadas y, en ella, las familias y personas con DI (clientes) ocupan un rol central.

En los últimos años, se han ido desarrollando nuevas alianzas con proveedores y otras organizaciones con una elevada capacidad de innovación. Así, además de

los citados anteriormente, el Programa Goratu ha permitido desarrollar una alianza con Korapilatzen que, con la ayuda económica de la Caixa, ha permitido capacitar a personas con discapacidad intelectual para que formen a diferentes GI en torno a su realidad. El personal de Korapilatzen ha participado directamente en el proyecto junto con las PCDI involucradas y la responsable de Intervención Familiar (líder de dicha innovación en Gorabide). Por su parte, el proyecto de comunicación alternativa y aumentativa ha abierto la posibilidad de colaborar con Fundación Vodafone en el proyecto 'Hola Vida', en el que se están utilizando las TIC para proveer a las personas con DI de determinados apoyos a través de realidad aumentada, QR, y software desarrollado por Vodafone, cuyo soporte son ordenadores, tablets y smartphones. Igualmente,

en el diseño del plan centrado en la persona, se ha contado con los clientes para diseñar y revisar determinados contenidos de la herramienta y, gracias a la alianza con Fevas, se contó con referentes internacionales para impartir un seminario sobre ese modelo. Esto permitió un mejor y mejor orientado diseño del proceso de planificación centrado en la persona y una mejor herramienta para soportar los contenidos relevantes. Finalmente, la alianza con Tecnalia, Dinicon y Enkoa está permitiendo aplicar las tecnologías de la

comunicación al cuidado de personas dependientes, mediante el desarrollo de un sistema electrónico portátil de apoyo que ayude a los monitores de tiempo libre u otras personas cuidadoras en el apoyo y tutela de grupos de PCDI que disfrutaran de actividades en entornos abiertos. Estos ejemplos ponen de manifiesto la capacidad de la organización a la hora de explorar actividades y organizaciones ajenas a su ámbito de trabajo habitual, pero que están aportando gran valor añadido a su actividad.

I.4 Cómo gestionamos las ideas y proyectos innovadores

La innovación es responsabilidad del proceso PE3, cuyo equipo está constituido por los responsables de cada una de las innovaciones que constituyen la agenda de innovación de Gorabide, responsable de recoger, estructurar, analizar y priorizar las ideas y proyectos que constituyen la agenda de innovación, y para ello cuenta con la información procedente de:

- La vigilancia normativa à de la que son responsables el PE1 y el PO1.
- La vigilancia tecnológica à de la que son responsables el PE3 y el PA3.
- El análisis prospectivos de necesidades de las personas con DI y sus familias à responsabilidad del PO1 a través del plan Emerge Plus.

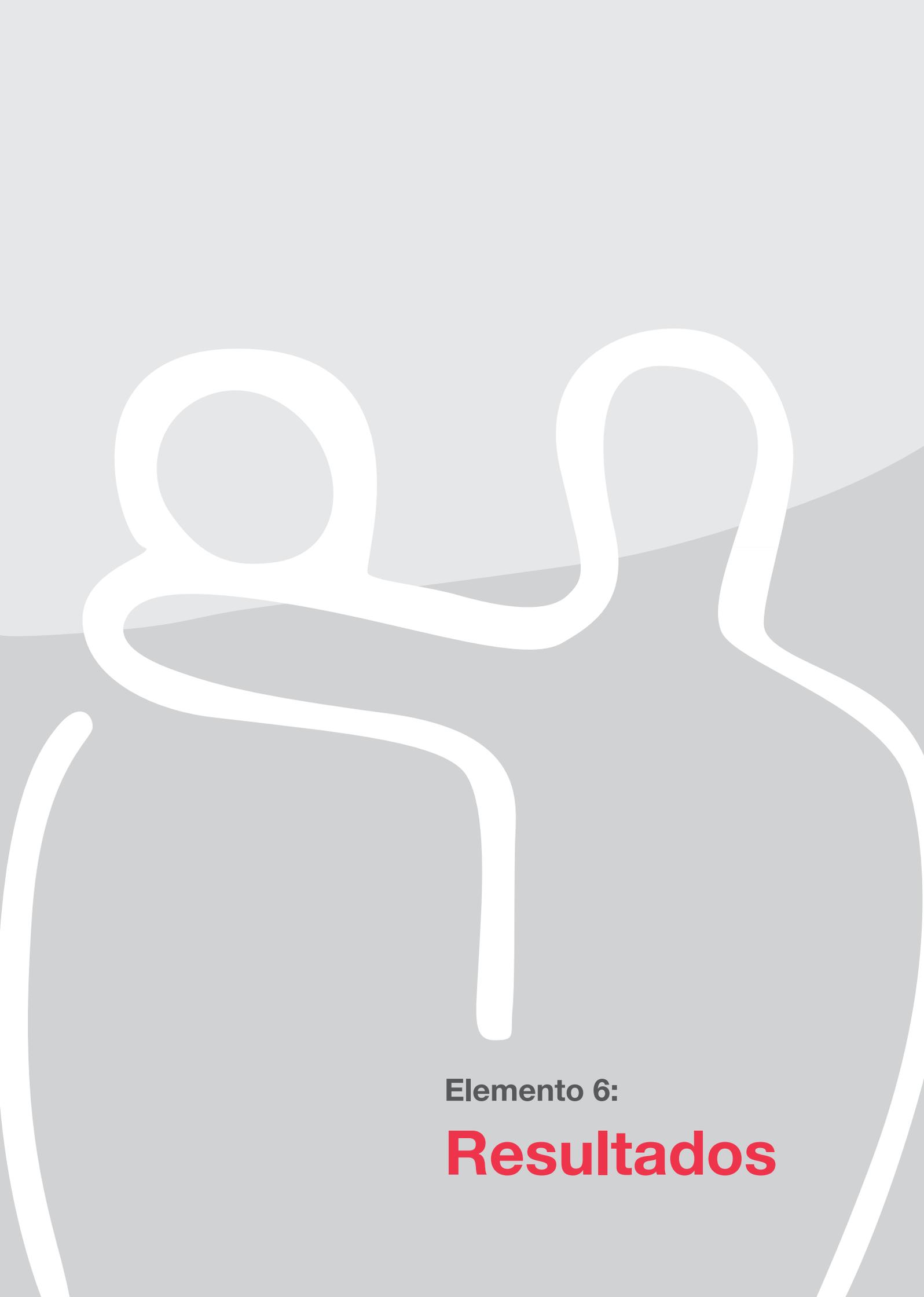
Este análisis se realiza de manera exhaustiva cada cuatro años. Pero la agenda de innovación se revisa cada año en función de las nuevas entradas que puedan producirse y se incorporan aquellas propuestas de innovación que den respuesta a la estrategia. Así, iniciativas como el Proyecto Tutor se han incorporado con

posterioridad a la creación de la agenda de innovación correspondiente al PE.

Cada año, las innovaciones con las que se va a trabajar se vuelcan al plan de gestión, y se realiza su seguimiento como cualquier otro plan de gestión. El equipo de I+D+i cuenta con reuniones trimestrales de puesta al día y, cada seis meses, el líder del proceso mantiene una reunión con la gerencia para realizar el seguimiento.

El despliegue de las innovaciones se realiza de la siguiente manera: cada responsable de innovación presenta la propuesta de trabajo a las direcciones de centro o servicio y éstas estudian la conveniencia de participar ese año en el despliegue. Aquellas que lo consideran conveniente, asignan a una persona del centro la responsabilidad del despliegue dentro de su centro. Con todas las personas responsables de despliegue, se crea un equipo de trabajo cuyo líder es el responsable de la innovación. El equipo se reúne varias veces a lo largo del año, y el responsable de la innovación supervisa la implantación en cada centro o servicio.

AÑO	FUENTE DE APRENDIZAJE	MEJORA REALIZADA
2014	Red Compartir y Foro de Indicadores de Bizkaia.	Creación de dos grupos de trabajo donde abordar de forma sistemática el diseño y despliegue del Plan Centrado en la Persona. Gorabide lidera uno de ellos.
2014	Reunión de equipo del proceso PE3.	Se acuerda generalizar el alcance de este proceso también a personas con DI usuarias de nuestros servicios.
2013	Evaluación y revisión de cada proceso.	Revisión de la métrica del proceso PE3 incorporando dos indicadores nuevos: (1) personas usuarias beneficiarias de la innovación y (2) número de centros implicados en innovaciones.
2011	Autoevaluación en base al Modelo de Calidad Feaps.	Se elabora la primera agenda de innovación vinculada al proceso de I+D+i (PE3).
2007	Participación de un profesional de Gorabide en el Comité de Ética de la DFB.	Se detecta la necesidad de constituir un comité de ética específico para la discapacidad intelectual, se diseña el proyecto de ética y se contrata una experta para acompañarnos en su implantación.



Elemento 6:

Resultados

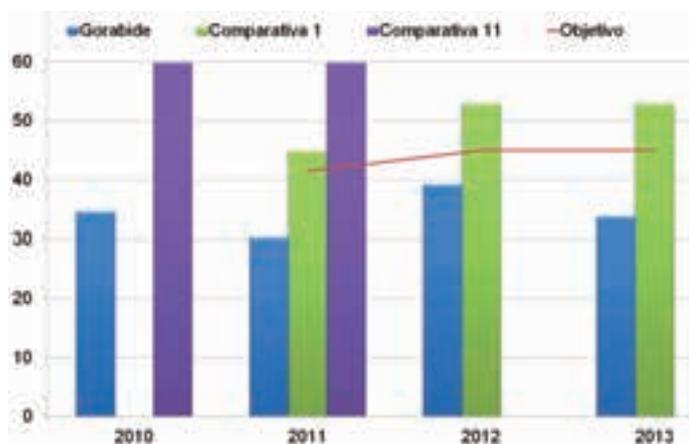
Elemento 6: Resultados

R.1 Resultados estratégicos

LÓGICA DE RESULTADOS:	
Indicadores presentados	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de vida. • Número de personas que son socias. • Plazas en servicios sociales de Gorabide. • Porcentaje de cumplimiento del plan de gestión. • Desviación negativa / ingresos.
Objetivo	Los objetivos estratégicos se definen en el marco de la reflexión estratégica. Cada equipo de proceso define el objetivo anual para sus indicadores.
Integridad y segmentación	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de vida por cada dimensión de calidad de vida. • Plazas en servicios sociales de Gorabide por tipo de servicio. • Porcentaje de cumplimiento del plan de gestión por estrategia y por responsable. • Desviación negativa / ingresos por centro de coste.
Ámbito de aplicación	Toda la organización.
Comparaciones con otras organizaciones	Las comparaciones se han realizado entre organizaciones pertenecientes a: <ul style="list-style-type: none"> • Fevas Bizkaia. • Foro de indicadores de Bizkaia. • Red Compartir.

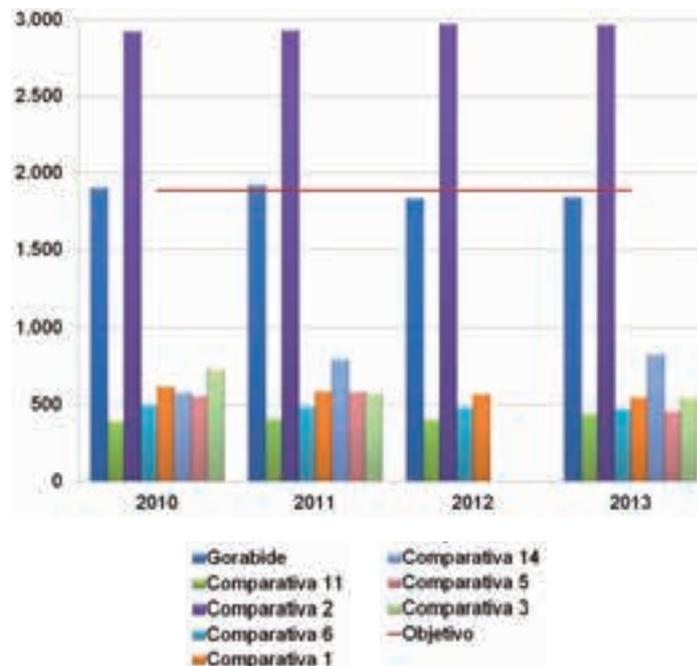
PO2.1.IR03

Calidad de vida



PO1.IR03

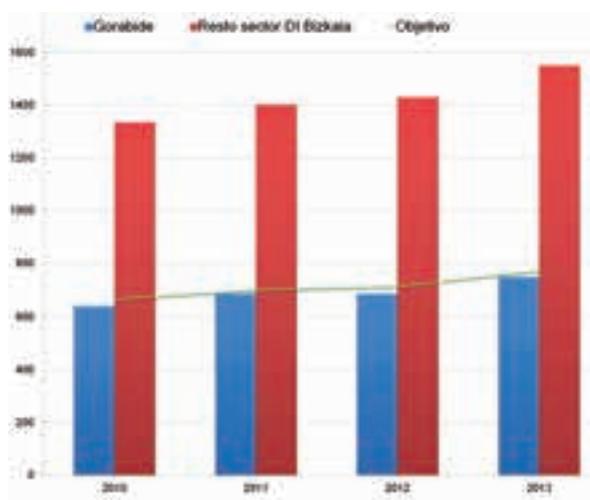
Número de personas que son socias



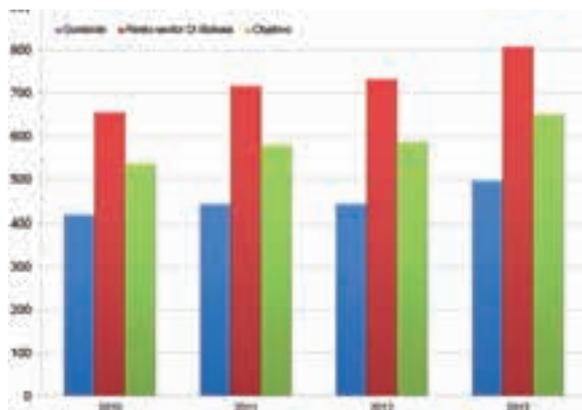
PE1.IR03

Plazas en servicios sociales de Gorabide / Plazas de resto del sector de la DI en Bizkaia

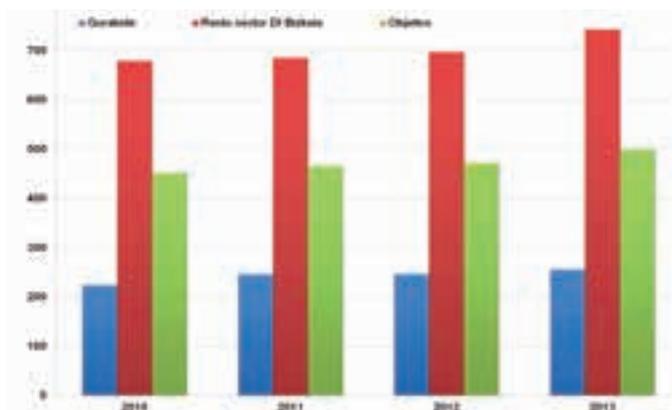
Total



Plazas residenciales

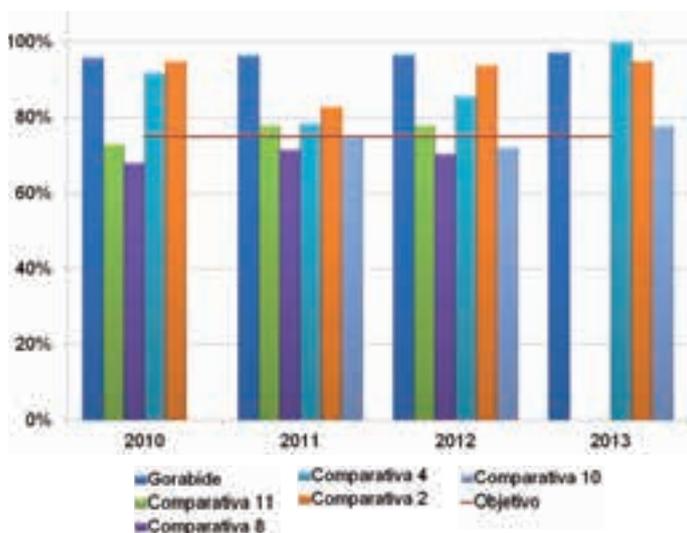


Plazas no residenciales



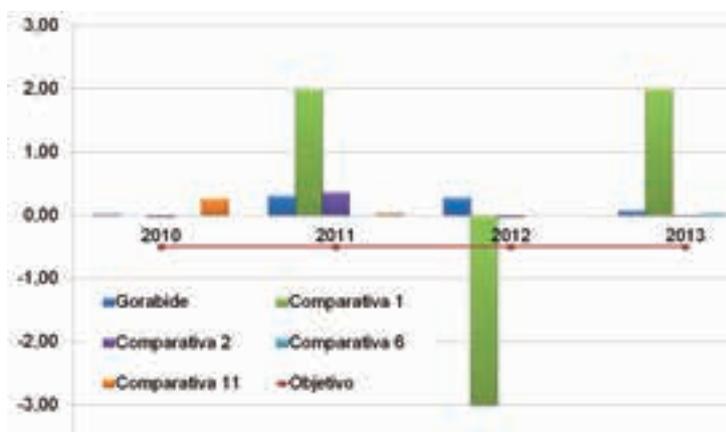
PE1.IR01

Porcentaje de cumplimiento del plan de gestión



PA2.1.IP08

Desviación negativa / ingresos -fórmula resultado del ejercicio sobre ingresos del ejercicio-



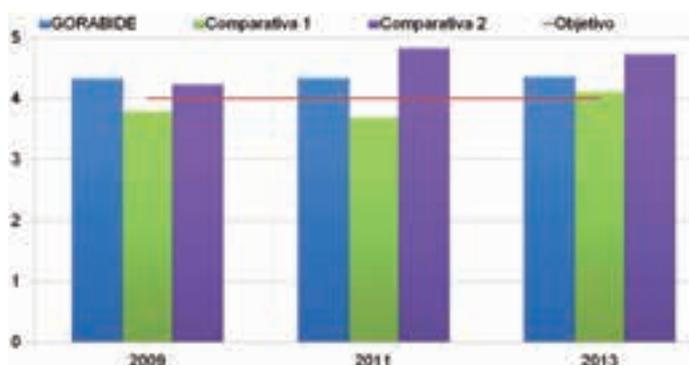
R.2 Resultados en clientes

LÓGICA DE RESULTADOS:

Indicadores presentados	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción Residencias, viviendas. • Satisfacción CAD. • Satisfacción STL. • Satisfacción SAIOA. • Quejas y sugerencias. • Porcentaje de personas que han superado el periodo de adaptación. • Índice de satisfacción de familias con el área de información. • Número de acciones de información, orientación y apoyo a familias. • Autodeterminación. • Desarrollo personal. • Derechos.
Objetivo	Los objetivos estratégicos se definen en el marco de la reflexión estratégica. Cada equipo de proceso define el objetivo anual para sus indicadores.
Integridad y segmentación	<ul style="list-style-type: none"> • Por tipo de servicio. • Por queja o sugerencia. • Por tipo de acciones (información, orientación y apoyo). • Por dimensiones de calidad de vida.
Ámbito de aplicación	Servicios integrados en el proceso PO1 (acogida, información, orientación y apoyos) y PO2 (planificación y gestión de apoyos).
Comparaciones con otras organizaciones	Las comparaciones se han realizado entre organizaciones pertenecientes a: <ul style="list-style-type: none"> • Foro de indicadores de Bizkaia. • Red Compartir.

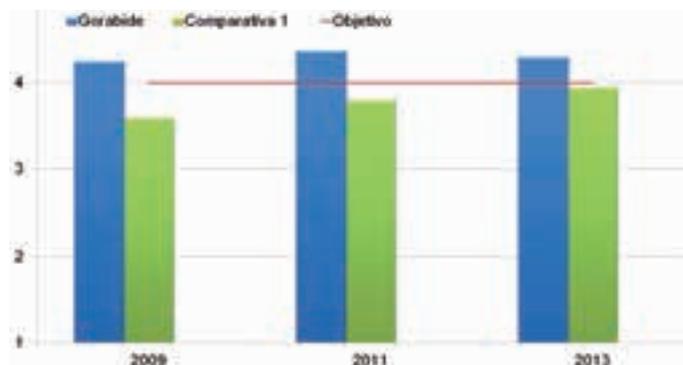
PO2.1.IR1.S20

Satisfacción residencias, viviendas



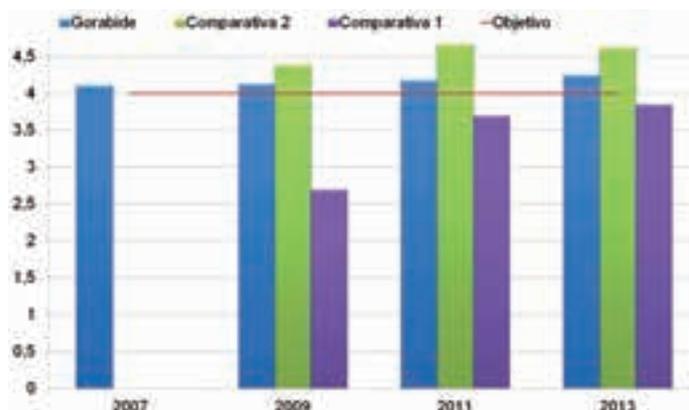
PO2.1.IR1.S20

Satisfacción CAD



PO2.1.IR07

Satisfacción STL



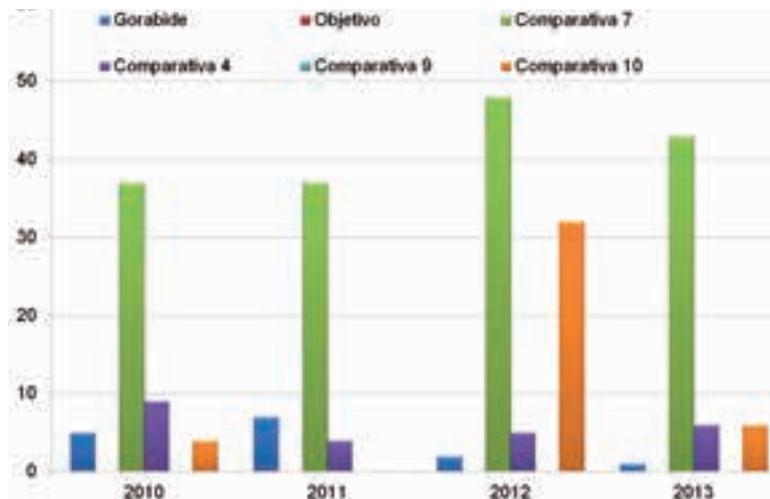
PO1.IR02

Satisfacción SAIOA

	2013
Atención del equipo de profesionales a familiares y personas tutoras	
• Gorabide	4,55
• Comparativa 2	4,72
• Objetivo	4
La información que recibe	
• Gorabide	4,40
• Objetivo	4
Media Global	
• Gorabide	4,42
• Objetivo	4

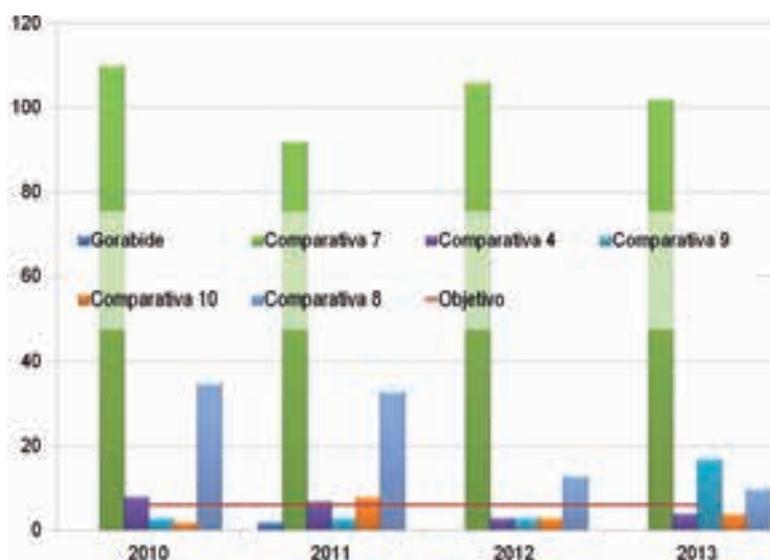
PO2.1.IP04

Quejas



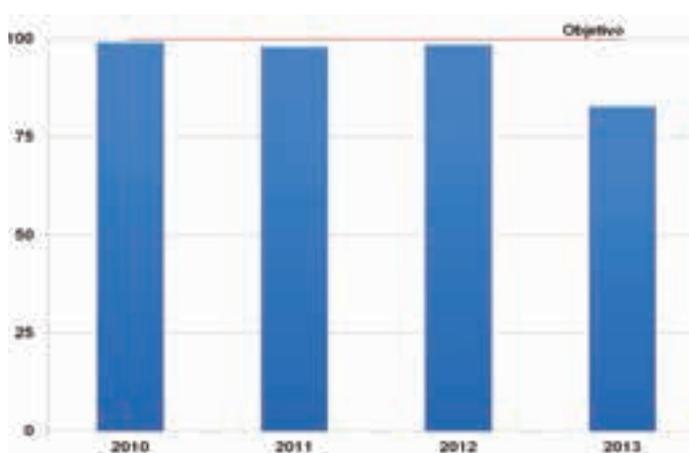
PO2.1.IP07

Sugerencias



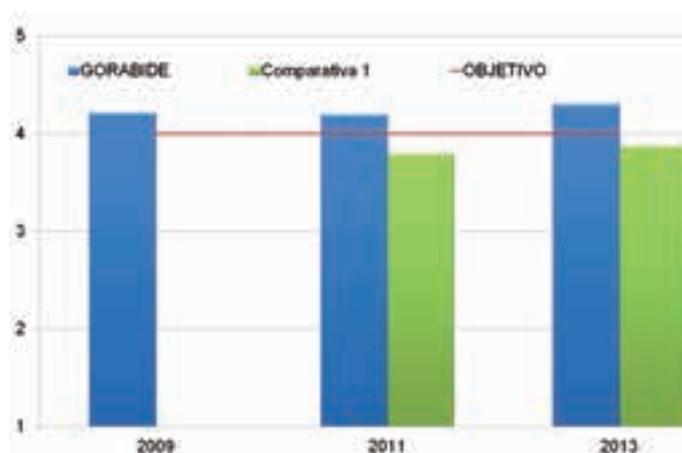
PO2.1.IP01

Porcentaje de personas que han superado el periodo de adaptación



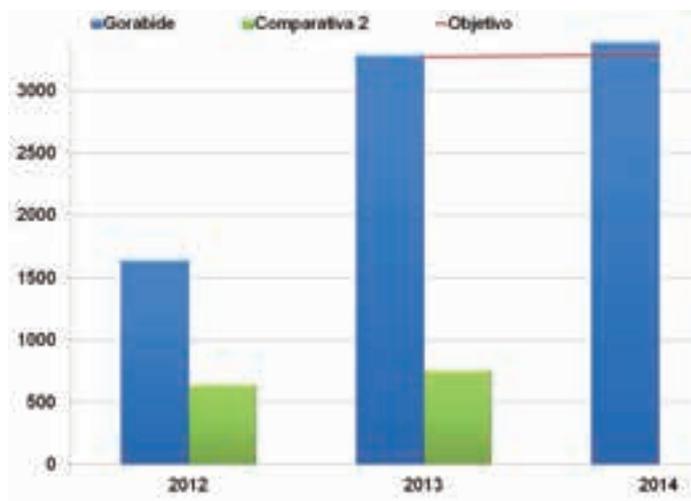
PE1.IR12.S16

Índice satisfacción de familias con el área de información



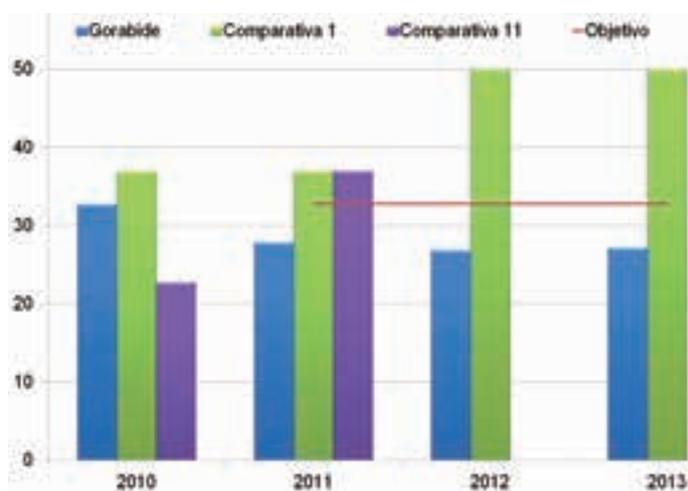
PO1.IP02

Número de acciones de información, orientación y apoyo a familias



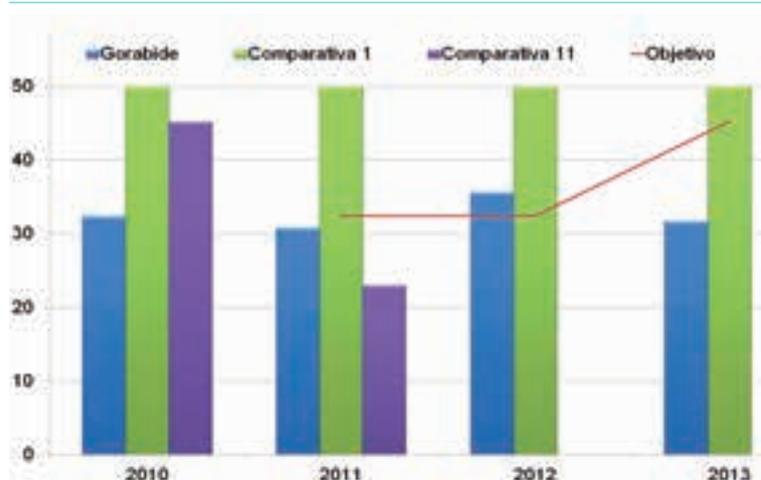
PO2.1.IR1.S01

Autodeterminación



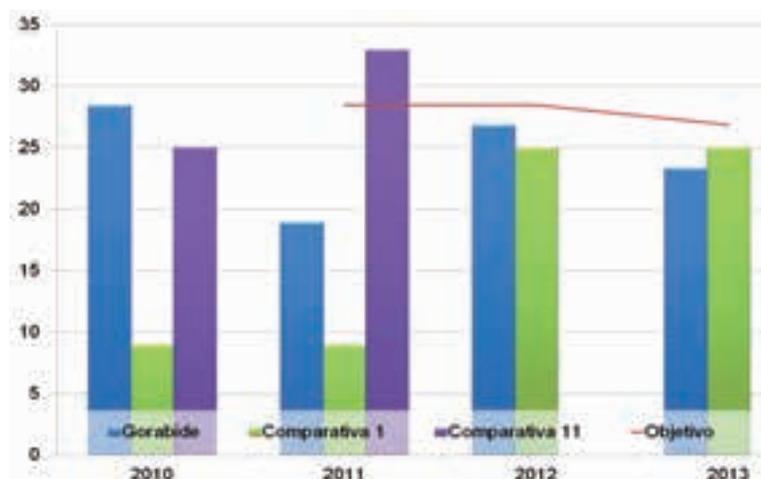
PO2.1.IR1.S06

Desarrollo personal



PO2.1.IR1.S05

Derechos



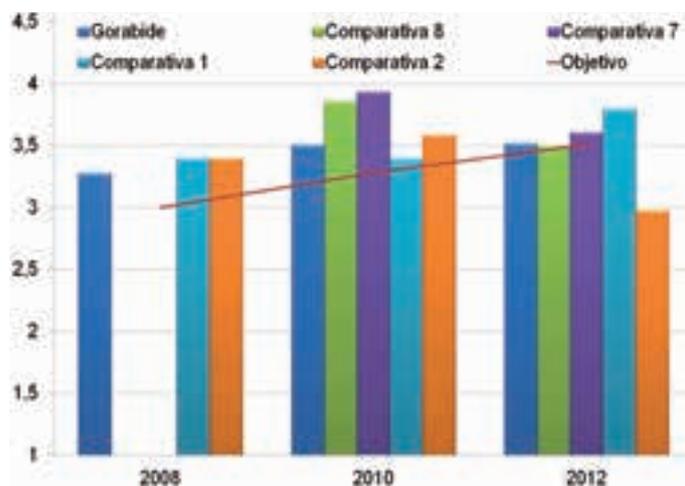
R.3 Resultados en personas

LÓGICA DE RESULTADOS:

Indicadores presentados	<ul style="list-style-type: none"> • Índice general de satisfacción de las personas. • Satisfacción de las personas con la participación. • Número de horas de formación / horas trabajadas. • N° horas de formación en liderazgo. • Número de accidentes. • N° de evaluaciones competenciales realizadas. • N° horas dedicadas a procesos transversales. • Número de horas de formación. • Número de personas formadas. • Número de horas de reunión de equipos.
Objetivo	Los objetivos estratégicos se definen en el marco de la reflexión estratégica. Cada equipo de proceso define el objetivo anual para sus indicadores.
Integridad y segmentación	<ul style="list-style-type: none"> • Por puesto. • Por tipo de servicio.
Ámbito de aplicación	Todas las personas de Gorabide.
Comparaciones con otras organizaciones	Las comparaciones se han realizado entre organizaciones pertenecientes a: <ul style="list-style-type: none"> • Foro de indicadores de Bizkaia. • Red Compartir.

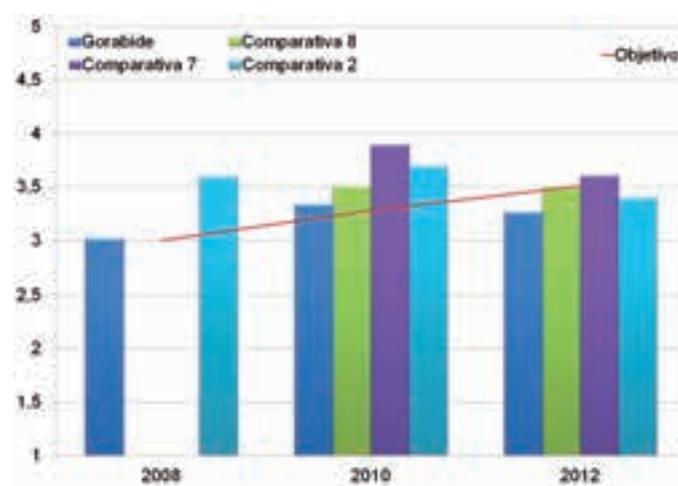
PA1.2.IR01

Índice general de satisfacción de las personas



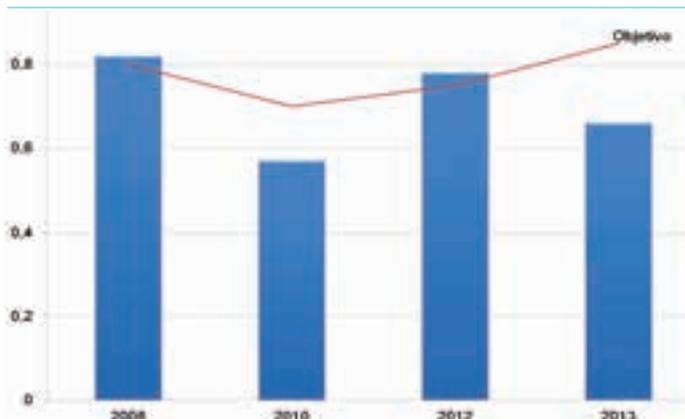
PA1.2.IR01.S17

Satisfacción de las personas con la participación



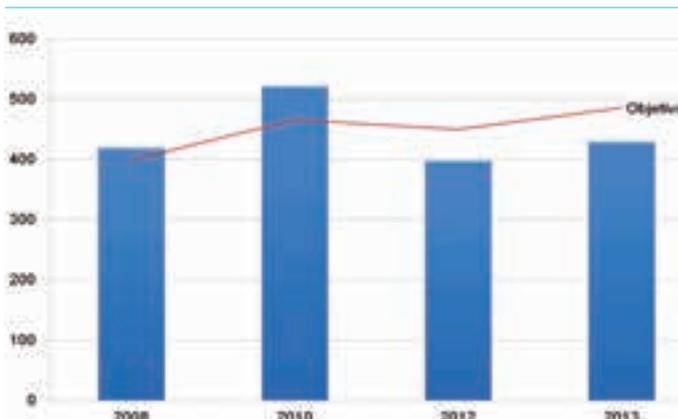
PA1.2.IR02

Número de horas de formación/horas trabajada



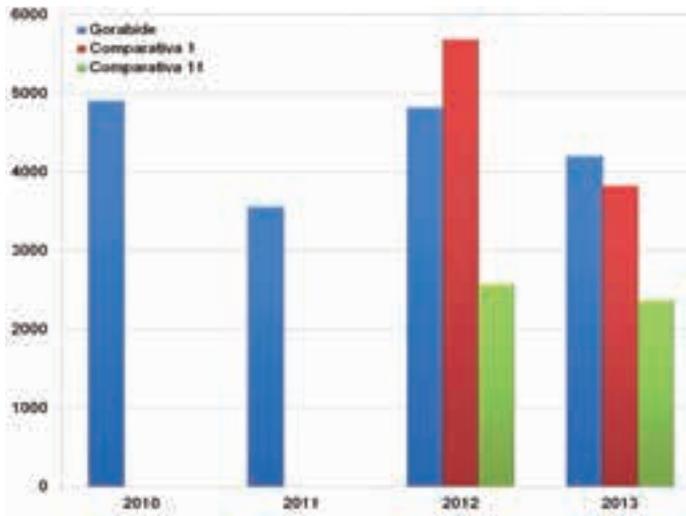
PA1.2.IR03

N° horas de formación en liderazgo



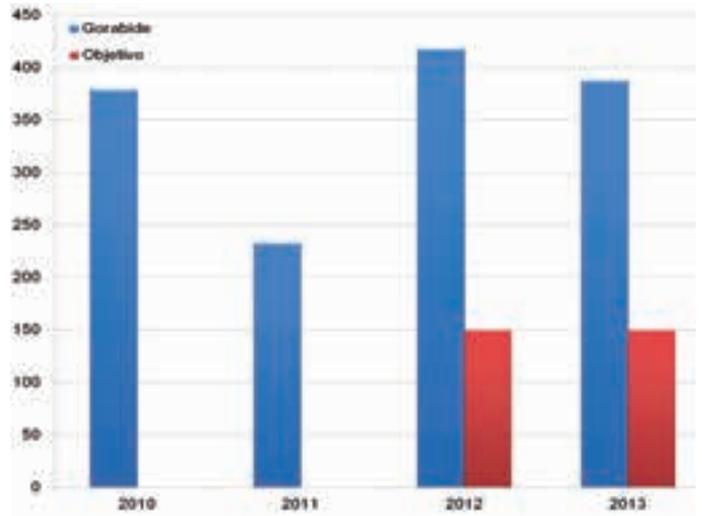
PA1.2.IR05

Número de horas de formación



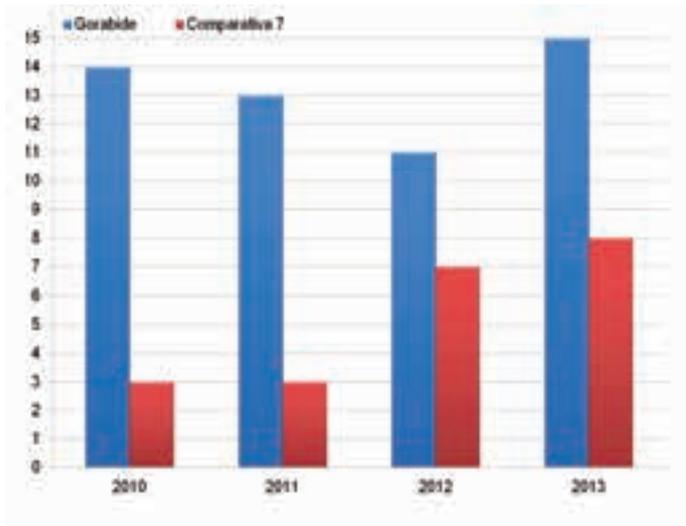
PA1.2.IP01

Número de personas formadas



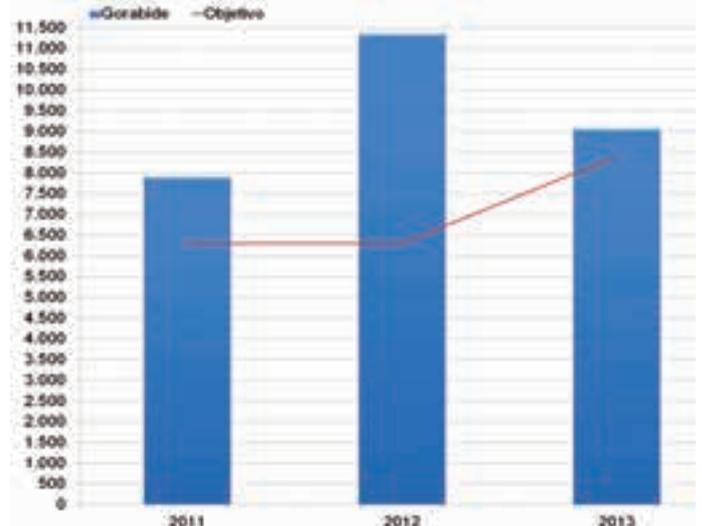
PA1.2.IR06

Número de accidentes



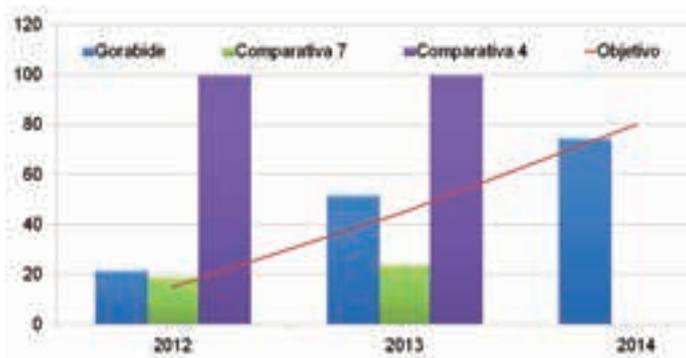
PA1.2.IP05

Nº de horas de reunión de equipos



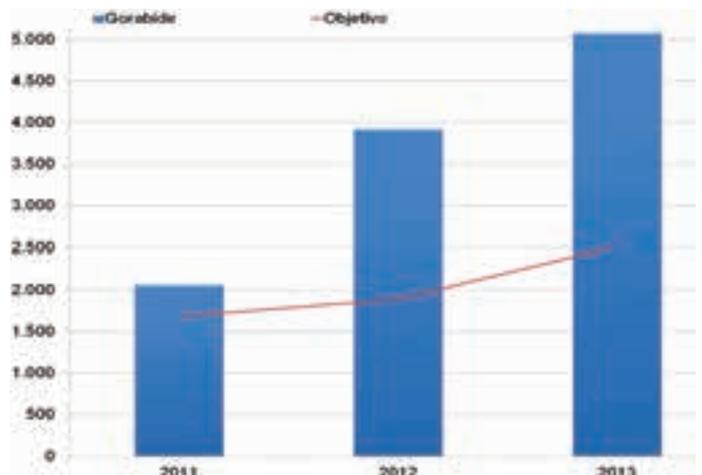
PA1.2.IP11

Nº de evaluaciones competenciales realizadas



PA1.2.IP06

Nº horas dedicadas a procesos transversales



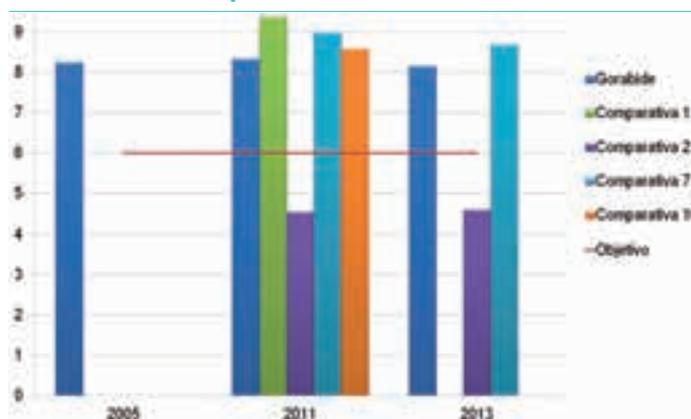
R.4 Resultados en la sociedad

LÓGICA DE RESULTADOS:

Indicadores presentados	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción de personas voluntarias. • Retorno social en número de personas voluntarias. • N° de apariciones en medios de comunicación. • % de apariciones para temas de sensibilización social acerca de la DI sobre el total de apariciones. • Facebook. • Twitter. • Visitas a nuestras plataformas en Internet. • Retorno social en proveedores. • Total emisiones CO2 al año. • Consumo H2O anual. • Número de personas que hacen prácticas al año en la organización.
Objetivo	Los objetivos estratégicos se definen en el marco de la reflexión estratégica. Cada equipo de proceso define el objetivo anual para sus indicadores.
Integridad y segmentación	<ul style="list-style-type: none"> • Por programa en el que participa el voluntariado. • Por medio de comunicación. • Por plataforma de internet.
Ámbito de aplicación	Todo Gorabide.
Comparaciones con otras organizaciones	<p>Las comparaciones se han realizado entre organizaciones pertenecientes a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foro de indicadores de Bizkaia. • Red Compartir.

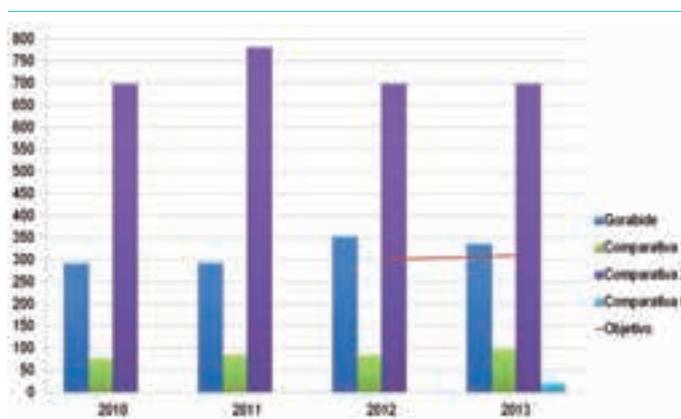
PO3.IR02

Satisfacción de personas voluntarias



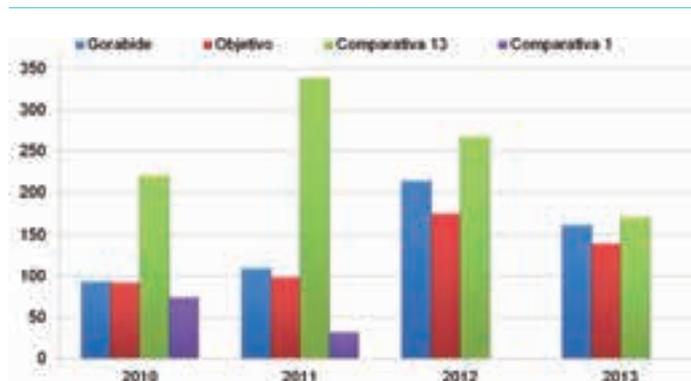
PO3.IR03

Retorno social en número de personas voluntarias



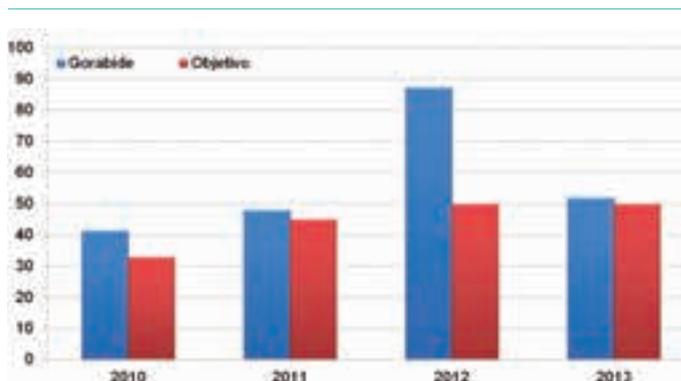
PE2.IR02

N° de apariciones en medios de comunicación (prensa, radio, TV, internet)

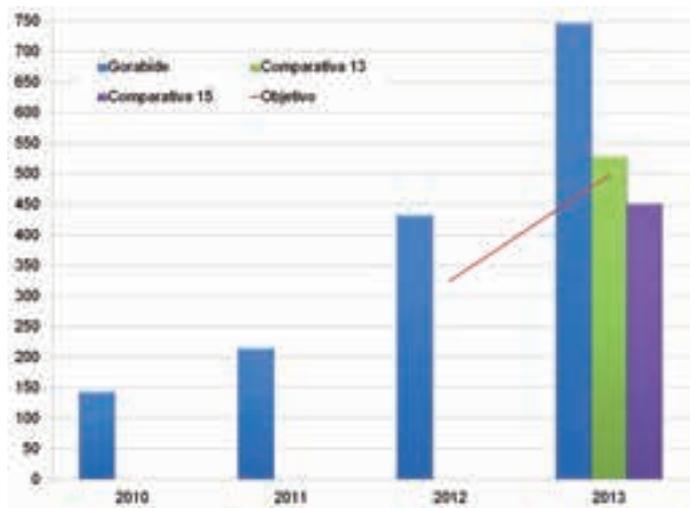


PE2.IR03

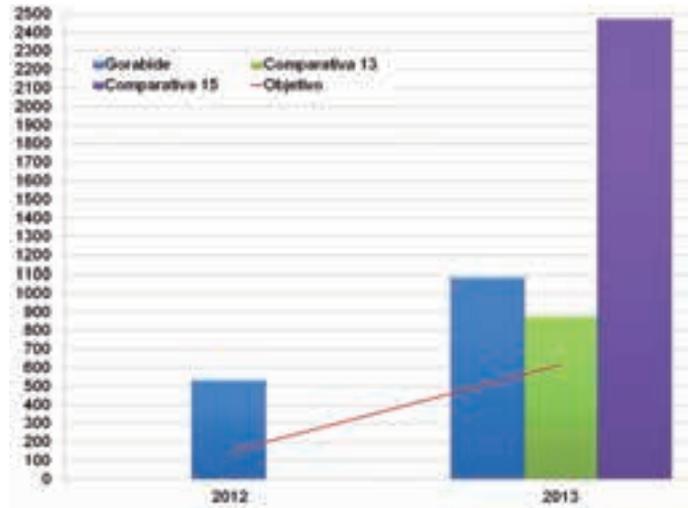
% de apariciones para temas de sensibilización social sobre DI sobre el total de apariciones



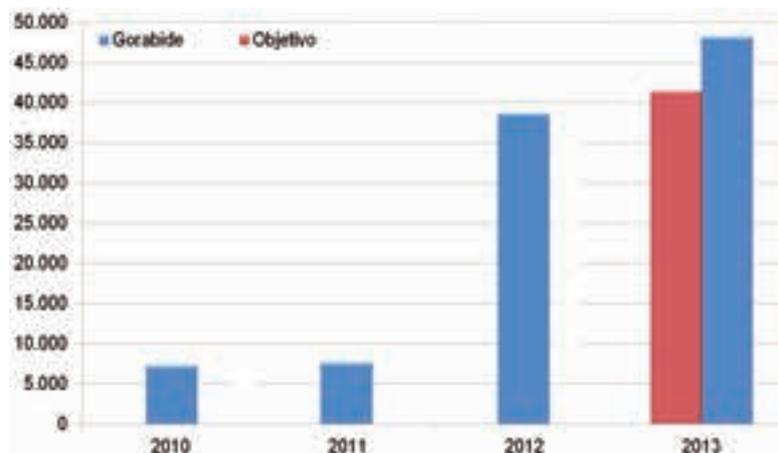
PE2.IR10
Facebook



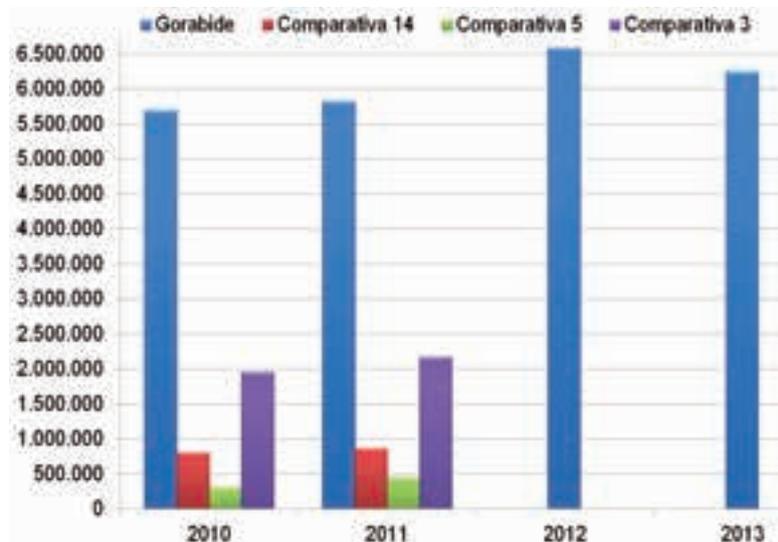
PE2.IR10
Twitter



PE2.IR12
Visitas a nuestras plataformas en Internet



PA2.1.IR03
Retorno social en proveedores



Total emisiones CO2 al año

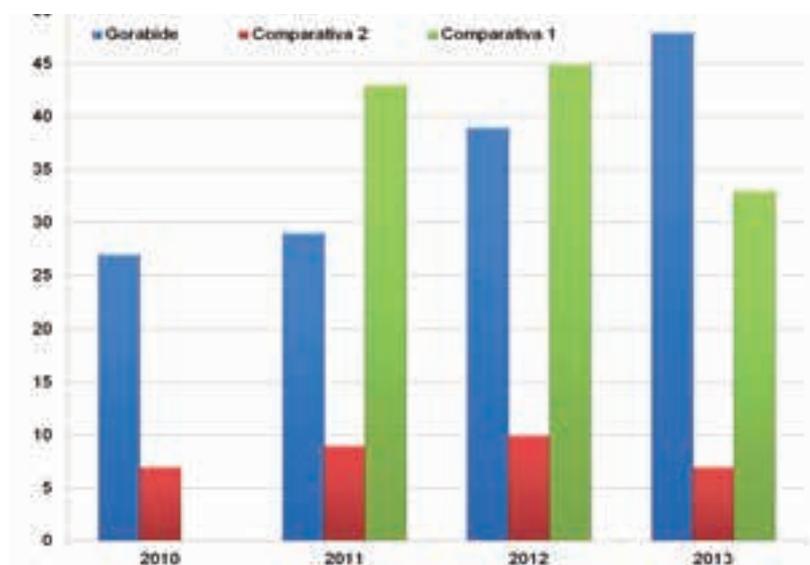
	KWH ANUALES	AREA DE TERRENO TRATADA	KWH/M2 ANUALES	FACTORES DE CONVERSION CO2	EMISIONES DE CO2 KG/M2/AÑO
GAS (PROPANO + BUTANO+ NATURGAS)	2.023.760,75	23.528,00	86,01	0,19	16,34
GASOLEO C	1.312.897,11	7.136,00	183,98	0,25	46,00
TOTAL COMBUSTIBLES FOSILES KWH/M2					270,00
TOTAL ELECTRICIDAD KWH/M2	1.308.852,53	22.358,00	58,54	0,44	25,76
TOTAL EMISIONES DE CO2 KG/M2/AÑO					88,10

Consumo H2O anual

	CONSUMO ANUAL DE AGUA	NUMERO DE PERSONAS (TRABAJADORES Y USUARIOS)	CONSUMO DE AGUA POR PERSONA AL AÑO
AGUA	26.453,00	821,00	32,22

PA1.2.IR13

Número de personas que hacen prácticas al año en la organización



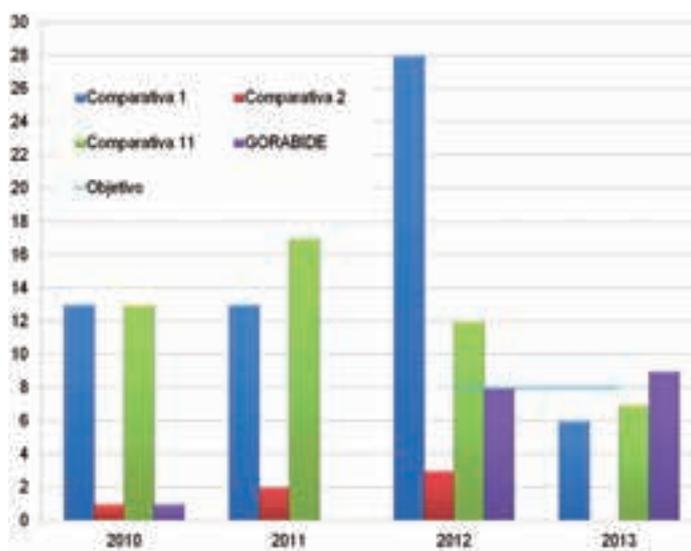
R.5 Resultados de la innovación

LÓGICA DE RESULTADOS:

Indicadores presentados	<ul style="list-style-type: none"> • N° de proyectos de I+D+i. • Participación en foros: ponentes. • N° de personas usuarias beneficiarias de la innovación. • N° de centros implicados en innovaciones. • Número de buenas prácticas compartidas.
Objetivo	Los objetivos estratégicos se definen en el marco de la reflexión estratégica. Cada equipo de proceso define el objetivo anual para sus indicadores.
Integridad y segmentación	<ul style="list-style-type: none"> • Por centro. • Por innovación. • Por buena práctica.
Ámbito de aplicación	Procesos orientados a clientes (PO1 y PO2).
Comparaciones con otras organizaciones	Las comparaciones se han realizado entre organizaciones pertenecientes a: <ul style="list-style-type: none"> • Foro de indicadores de Bizkaia. • Red Compartir.

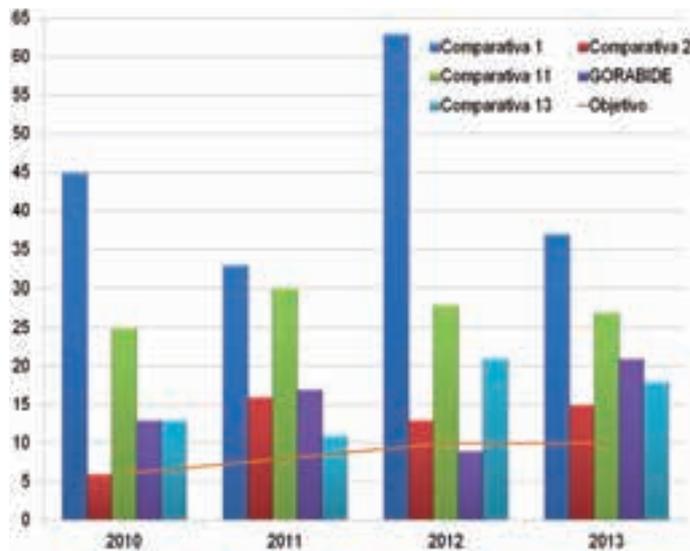
PE3.IR04

N° de proyectos de I+D+i



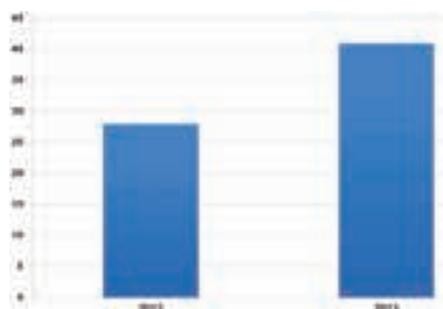
PE3.IR04

Participación en foros: ponentes



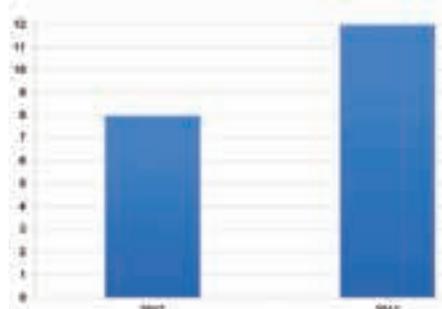
PE3.IR06

N° de personas usuarias beneficiarias de la innovación



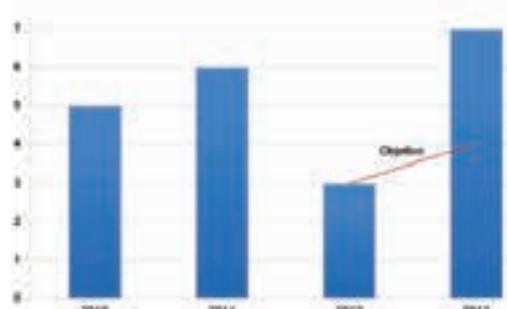
PE3.IP01

N° de centros implicados en innovaciones



PE3.IR02

Número de buenas prácticas compartidas





Anexo 01:

Planes estratégicos
(fragmento)

Extracto Plan Estratégico 2012-2015

El tercer Plan Estratégico de Gorabide (2012-2015) ha sido elaborado con la participación de grupos de contraste de personas usuarias, familias, comité de ética y voluntariado, así como la colaboración de expertos externos. En él, se recogen los principales retos y objetivos de cara a los próximos cuatro años.

Objetivos

mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual de Bizkaia y de sus familias

- Lograr la satisfacción de las personas usuarias.
- Conseguir la satisfacción de las familias.

ser una organización referente

- Liderazgo entendido como una organización referente en discapacidad.
- Liderazgo entendido como una organización comprometida con su entorno.

continuar siendo una asociación económicamente sostenible y viable

- Conseguir cierres de ejercicio equilibrados.

consolidar la alianza con la Diputación Foral de Bizkaia

- Fortalecer la colaboración manteniendo contactos periódicos.
- Contribuir al despliegue de un sistema de servicios sociales coherente con nuestro modelo y valores de referencia.

fortalecer las alianzas con Lantegi Batuak, Futubide y Fevas, y desarrollar otras nuevas

- Generar posicionamiento en políticas públicas.
- Identificar y desarrollar alianzas que nos permitan mejorar.

potenciar nuestra comunicación y la participación de la sociedad en nuestro proyecto organizacional y social

- Incrementar notoriedad.
- Mejorar imagen de personas con discapacidad intelectual en la sociedad.
- Participación ciudadana en nuestro proyecto, vía voluntariado.

gestionar el conocimiento y la información

- Actualizar permanentemente el estado de desarrollo técnico de los modelos de intervención en discapacidad y dependencia.

Extracto Plan Estratégico 2012-2015 (cont.)

- Vigilancia del desarrollo normativo, modificaciones y evolución de los sistemas de intervención en discapacidad y dependencia.
- Potenciar el intercambio de experiencias y saber hacer dentro de Gorabide.
- Mejorar el sistema de gestión de la información

avanzar en el despliegue de los modelos de calidad Feaps y EFQM

- Fomentar la participación de cada persona con discapacidad intelectual en la definición de apoyos que necesita.
- Potenciar la autodeterminación/autonomía y participación de las personas con discapacidad intelectual.
- Mejorar los procesos de trabajo de Gorabide y dotarlos de los soportes necesarios.
- Avanzar en el camino de la excelencia tomando como referencias el Modelo de Calidad Feaps y el Modelo EFQM.
- Potenciar la I+D+i.
- Incrementar la participación de las familias.
- Mejorar los apoyos a la familia.
- Consolidar nuestro proyecto de ética, tanto en la atención como en la gestión.

mantener una base social amplia y cohesionada

- Mantener nuestra base social, entendida como personas que sean socias y estén registradas.
- Poner en valor la condición de ser socio o socia.

desarrollo de personas, consolidando su implicación y motivación

- Formación sostenible.
- Desarrollar el liderazgo a través del desarrollo de líderes en Gorabide.
- Consolidar el modelo competencial de la organización, vinculado a valores.

gestión económico-financiera y búsqueda de recursos alternativos

- Ejercicios equilibrados.
- Solicitud de financiación específica para proyectos nuevos

Extracto Plan Estratégico 2008-2011

El segundo Plan Estratégico de Gorabide recogía las principales pautas de actuación de la asociación para el periodo 2008-2011. En su proceso de elaboración, se mantuvo la apuesta decidida por la dirección estratégica como piedra angular de su sistema de gestión, que ya caracterizó el primer Plan Estratégico (2004-2007).

Objetivos

mejorar la calidad de vida de las personas usuarias

- Prestar servicios de calidad, con calidez y ética.
- Lograr la satisfacción de las personas usuarias.

crecer de forma sostenida, manteniendo la calidad del servicio

- Mantener el número de personas usuarias/año en el Servicio de Ocio y Tiempo Libre.
- Mantener el liderazgo en el sector.

fidelizar las relaciones con clientes institucionales

- Conveniar el Servicio de Ocio y Tiempo Libre.
- Desarrollar las relaciones con clientes institucionales.

obtener el reconocimiento social como referentes en discapacidad intelectual

- Incrementar la notoriedad de Gorabide.
- Mejorar la imagen de las personas con discapacidad intelectual.

aprovechar el conocimiento externo e interno

- Conocer las últimas tendencias del sector.
- Gestionar el conocimiento *ad intra*.

desarrollar servicios de calidad, eficaces y eficientes

- Adaptar los servicios a los perfiles de las personas usuarias.
- Mejora de la calidad de atención y de la eficacia.
- Mejora de la eficiencia en la prestación de servicios.
- Desarrollar alianzas para la mejor prestación de los servicios.
- Asegurar financiación para proyectos internos / desarrollo de servicios.

mantener una base social amplia y cohesionada

- Incrementar la participación de las familias.
- Mantener el nivel de voluntariado.
- Mantener el número de personas usuarias.

Extracto Plan Estratégico 2008-2011 (cont.)

contar con personas preparadas, motivadas e implicadas

- Incrementar la satisfacción de las personas.
- Contar con número adecuado de personas en tiempo y con el perfil requerido.
- Desarrollar el liderazgo.

consolidar el modelo de calidad

- Avanzar en la excelencia en la gestión.
- Desarrollar la actividad del Equipo Promotor de Ética.

Extracto Plan estratégico 2004-2007

El primer Plan Estratégico de Gorabide recogía las principales pautas de actuación de la asociación para el periodo 2004-2007. Respondió al planteamiento de la Junta Directiva y del su equipo de dirección de iniciar un proceso de implantación del sistema de gestión estratégica en la asociación, que permitiera abordar los retos de futuro provenientes de sus grupos de interés, establecer con claridad los objetivos de futuro, perseguir la excelencia en todos los procesos de la organización y articular un sistema de participación de todos los grupos que conforman la realidad de Gorabide.

Objetivos

desarrollo asociativo y empresarial

- Dinamizar la asociación Gorabide y a sus miembros, integrarles e implicarles en los objetivos de la asociación.
- Consolidar el liderazgo de Gorabide como organización...
 - desarrollando nuevas y diversas formas de respuesta de apoyo.
 - incrementando su presencia en el sector especialmente en aquellos servicios que aporten mayor valor añadido.
 - gestionando eficazmente el voluntariado.

desarrollo de las personas

- Gestionar las personas de Gorabide logrando que desarrollen y mejoren sus propias competencias y capacidades, se identifiquen con la filosofía de Gorabide y alcancen un mayor nivel de adhesión a los objetivos. Así mismo, propiciar una mayor motivación y un incremento de su satisfacción.

orientación al cliente y atención a los usuarios

- Alcanzar con nuestros clientes una relación positiva de colaboradores necesarios que redunde en una mejora de la imagen, un incremento de la fidelidad y una mejora de su confianza en la organización.
- En relación con los usuarios apostar por conseguir una atención individualizada y trato personalizado orientados a la eficacia de los objetivos y a la satisfacción de los usuarios y familias.

desarrollo de un modelo de gestión de calidad total

- Introducir en Gorabide un modelo de gestión integral que:
 - desarrollando nuevas y diversas formas de respuesta de apoyo.
 - logre una mejora permanente de los procesos de actividad de Gorabide.
 - asegure a nuestros clientes la calidad de nuestros servicios.
 - introduzca sistemas avanzados que orienten la competitividad de Gorabide.

Extracto Plan estratégico 2004-2007 (cont.)

investigación, desarrollo e innovación

- Apostar por un liderazgo en la búsqueda de nuevos sistemas de apoyo a personas con discapacidad intelectual para responder a los desafíos que los cambios sociales y tecnológicos van a generar.
- Gestión del conocimiento generado en la organización y en el exterior.

gestión de recursos económicos

- Lograr una gestión eficaz de los recursos económicos y de infraestructura de Gorabide rentabilizándolos y buscando en todo momento la eficiencia.



Anexo 02:

**Directrices de
gerencia 2014**
(fragmento)



Evaluación del Plan de Gestión 2013 y Directrices para el despliegue de objetivos del año 2014

Enero, 2014



Índice de contenidos

1. PRESENTACIÓN	3
2. EVALUACIÓN DEL EJERCICIO 2013	4
2.1 Análisis de los aspectos más relevantes del ejercicio	4
2.2 Evaluación del cumplimiento de objetivos en el ejercicio 2013	7
2.3 Evaluación cuantitativa del ejercicio	9
3. PREVISIÓN DE TENDENCIAS Y COMPORTAMIENTOS EN EL AÑO 2014	17
3.1 Previsiones de comportamiento del entorno en el año 2014	17
3.2 Principales previsiones de Gorabide para el año 2014	18
4. DIRECTRICES DE GORABIDE PARA EL AÑO 2014	20

1. PRESENTACIÓN

Con el presente documento, iniciamos el proceso de elaboración del Plan de Gestión 2014.

En cuanto a las fechas de referencia:

FECHA	HITO
16 al 19 de diciembre 2013	Evaluación mediante entrevistas personales
8 de enero de 2014	Envío Documento Directrices.
17 de enero de 2014	Reunión conjunta de Consejo de dirección y direcciones
14 de febrero de 2014	Propuesta de Planes por parte de las Unidades (cumplimentando la base de datos Plan de Gestión).
21 de febrero de 2014	Análisis de coherencia e integración.
28 de febrero de 2014	Reunión de Equipo PE1 para aprobación de Plan de Gestión 2014 y establecimiento del calendario de seguimiento.

Tabla 1: calendarización de hitos

La fecha de finalización de este proceso es **finales de febrero de 2014**



Anexo 03:

Extractos del SSG



SSG: SISTEMA DE SEGUIMIENTO PARA LA GESTION

GORABIDE

Usuario:

Contraseña: **

Administrar permisos

Indicadores

Plan de Gestión

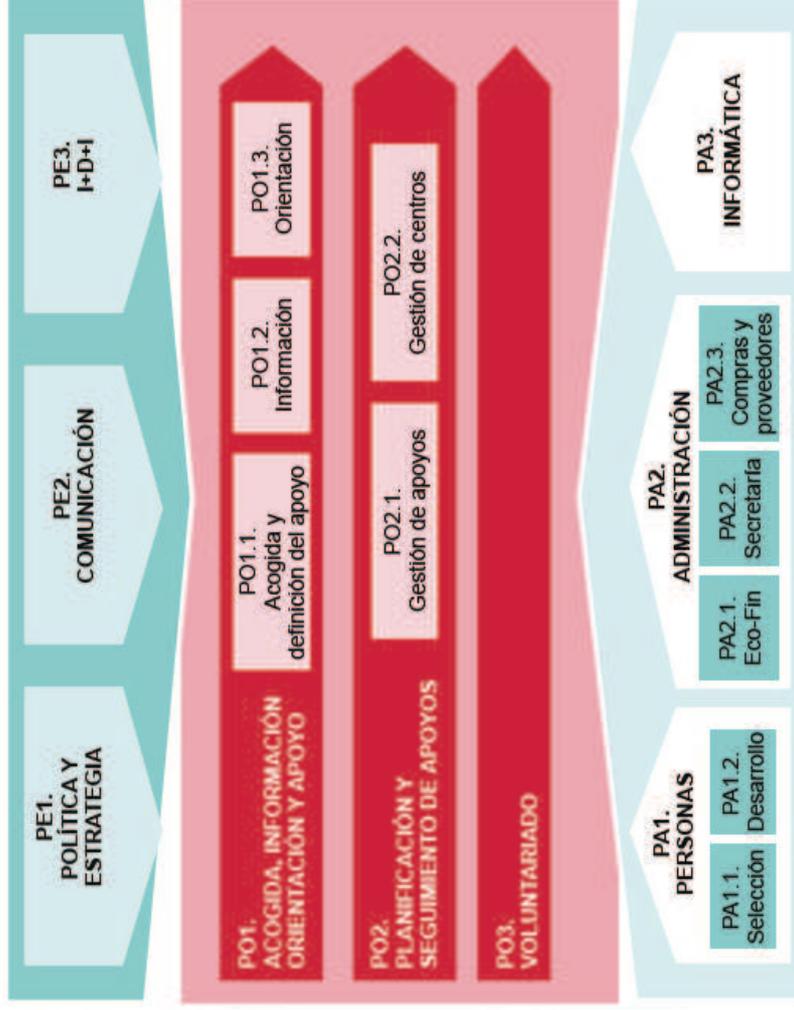
Plan de Centro

Medios

Salir

Actualizar Fichas de Proceso (Excel)

PA1	PA2	PA3	PE1	PE2	PE3	PO1	PO2	PO3	Todas
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------



Extracto de plan de gestión

⏪ ⏩ ⏴ ⏵ ⏶ ⏷ ⏸ ⏹

Centros Borrar 🔍 🖨️ Ir al Plan n°:

NR EC R

920

Área de comunicación
 Participar y ser propositivos en todas las comisiones y espacios de trabajo que convergen o afectan a nuestra estrategia.

Unidad: 2

Año: 2014

Estrategia: E5.01

Año: 2014 Mes: 12

Plan: 4

Recursos: 0

Responsable

Objetivo CMI Objetivo Plan

Indicador	2	1
▶ PE1.IR7		

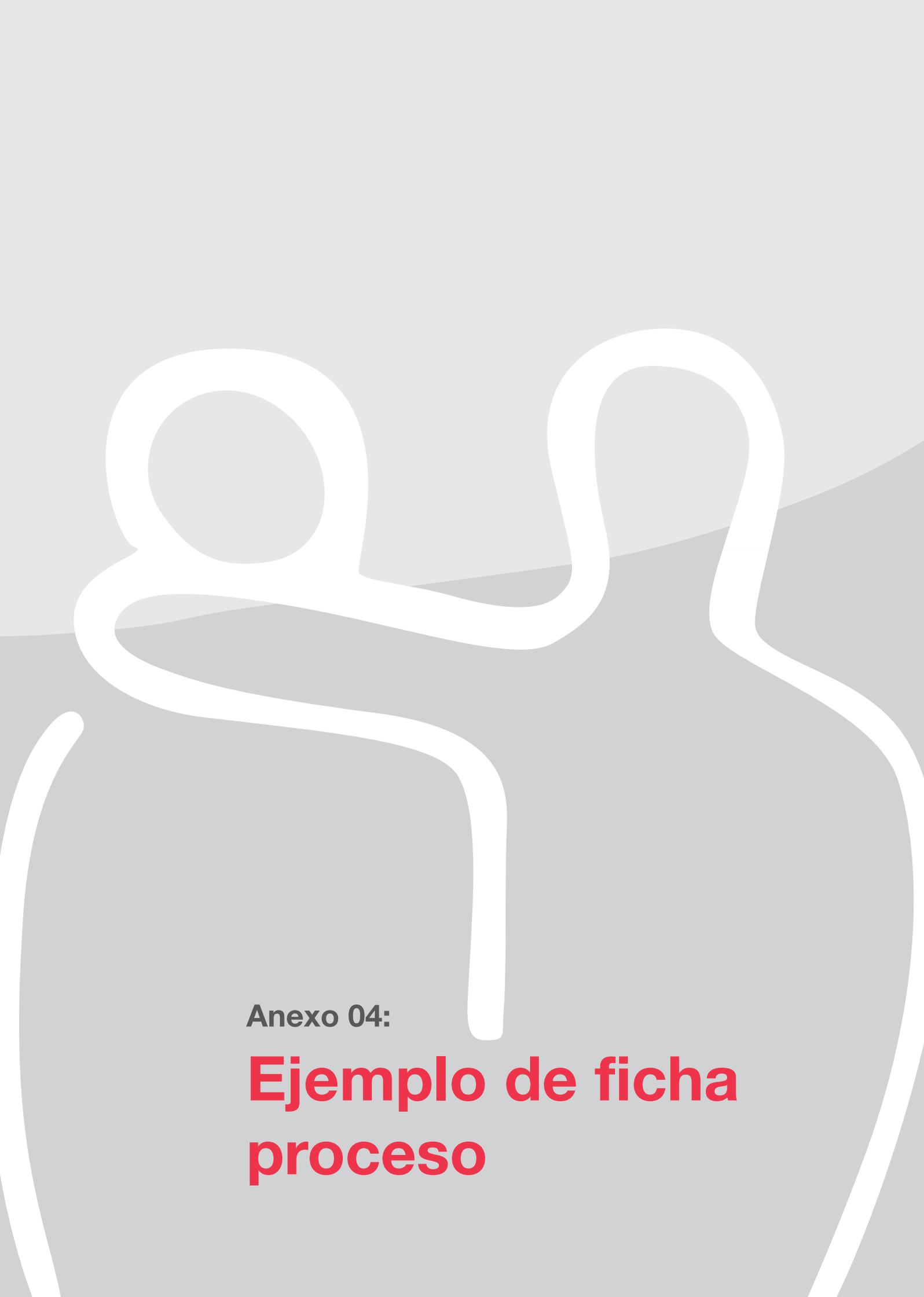
Objetivo (texto libre)

Hito	Responsable	Fecha	Recursos	NR	EC	R
			G	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			I			
			H			
			G	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			I			
			H			
			G	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			I			
			H			
			G	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			I			
			H			

Registro: 1 de 5 Sin filtro Buscar

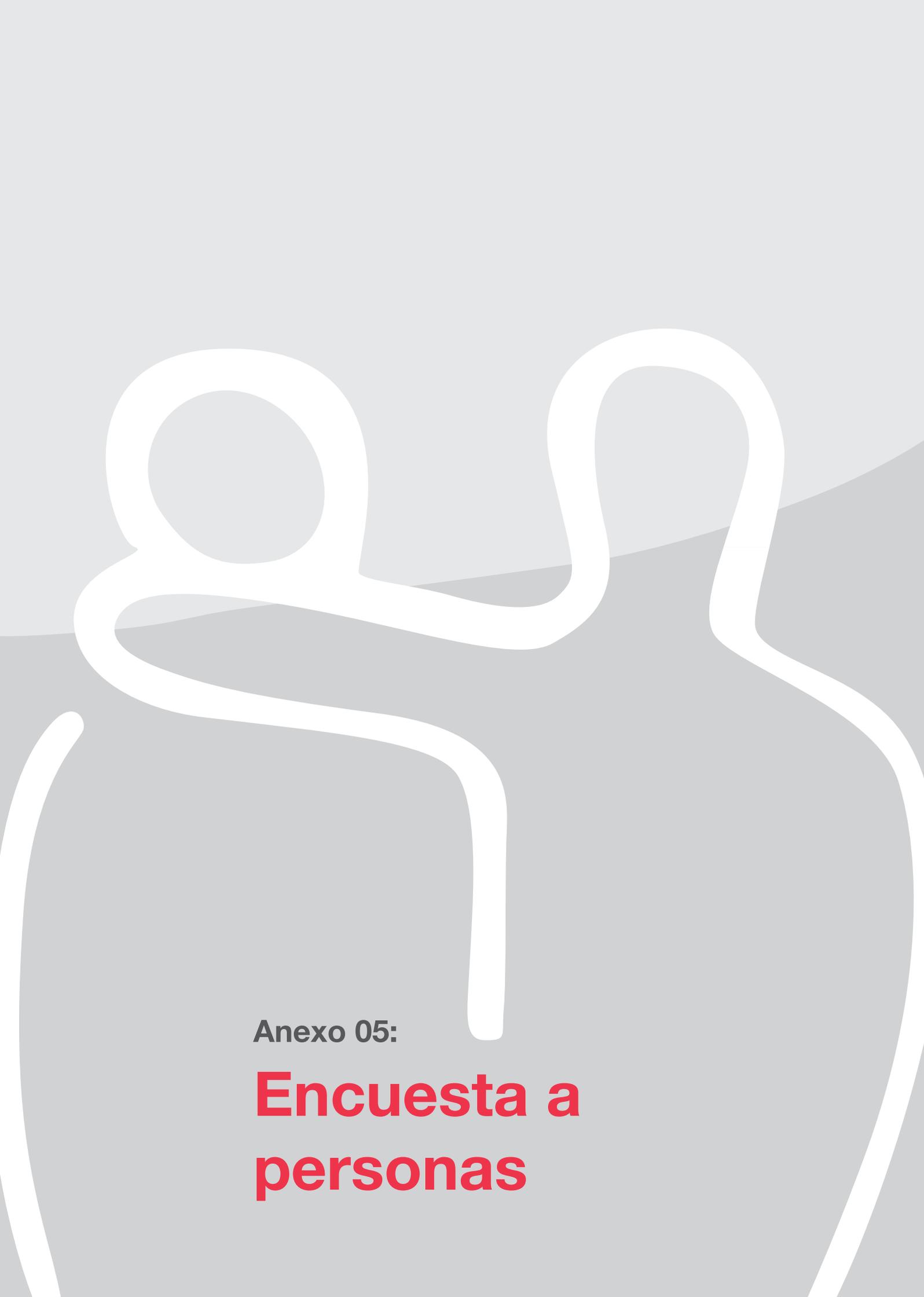
Extracto de plan de centro

Plan de Centro		2014	Centro	Plan	Responsible Plan Centro
Centro	Area				
ARTZENTALES	FAMILIAS				
ARTZENTALES	FAMILIAS	17			
ARTZENTALES	FAMILIAS	22			
ARTZENTALES	FAMILIAS	23			
ARTZENTALES	FAMILIAS	27			
ARTZENTALES	FAMILIAS	28			
ARTZENTALES	FAMILIAS	59			
ARTZENTALES	PERSONAS CON D.I.				
ARTZENTALES	PERSONAS CON D.I.				
ARTZENTALES	PERSONAS CON D.I.				
ARTZENTALES	PERSONAS CON D.I.	17			
ARTZENTALES	PERSONAS CON D.I.	20			
ARTZENTALES	PERSONAS CON D.I.	23			



Anexo 04:

Ejemplo de ficha proceso



Anexo 05:

**Encuesta a
personas**



**Encuesta de Satisfacción de las
Personas - 2012**

GORABIDE

INSTRUCCIONES DE CUMPLIMENTACIÓN

Este cuestionario contiene tres apartados:

Apartado I: Ámbitos de Identificación: Información que nos ayudará a comprender y tener en cuenta diferencias de opinión entre distintos colectivos y grupos de la organización.

Apartado II: Tu opinión: Conjunto de preguntas concretas sobre las cuales te pedimos tu opinión.

Al responder a esta sección ten en cuenta que:

- ✚ Para contestar a las preguntas, únicamente tienes que marcar aquella respuesta que defina mejor tu opinión sobre cada uno de los temas preguntados.
- ✚ Cada pregunta no admite más que una respuesta. En caso de que te equivoques vuelve a marcar la nueva respuesta.
- ✚ Intenta contestar a todas las cuestiones.

Apartado III: Tus Prioridades: Unas preguntas finales en las que te pedimos que priorices tus intereses profesionales y que señales las áreas en las que debe mejorar la organización. Además, es en estas preguntas abiertas, donde tendrás la oportunidad de expresarte, explicando y expresando tu opinión y ofreciendo sugerencias de mejora.

APARTADO I: ÁMBITOS DE IDENTIFICACIÓN

Para cada una de las siguientes 6 tablas (Servicio, Grupo Profesional,..), indica, por favor, el colectivo concreto al que perteneces en GORABIDE.

1. SERVICIO:	
<input type="checkbox"/>	Residencia Atxarte
<input type="checkbox"/>	Residencia Sopuerta
<input type="checkbox"/>	Residencia Plazakola
<input type="checkbox"/>	Residencia Arteagoiti
<input type="checkbox"/>	Residencia Barakaldo (Ibarreta Zuloko)
<input type="checkbox"/>	Residencia Lanestosa
<input type="checkbox"/>	Residencia Dolaretxe
<input type="checkbox"/>	Residencia Getxo
<input type="checkbox"/>	Residencia Artzentales
<input type="checkbox"/>	Residencia estancias temporales Ola
<input type="checkbox"/>	Red de centros de día
<input type="checkbox"/>	Red de viviendas
<input type="checkbox"/>	Resto (Tiempo libre, Técnico Trabajo Social, Servicios Generales)

2. GRUPO PROFESIONAL:	
<input type="checkbox"/>	Dirección (gerencia, dirección de centro, dirección unidad/departamento)
<input type="checkbox"/>	Coordinación (coordinación de atención directa, coordinación de Atención directa y personal, Responsables área tiempo Libre)
<input type="checkbox"/>	PAD (profesional de atención directa, monitor/a vivienda, cuid. Monitor/a de CAD, monitor/a de noche, responsable de club de tiempo libre).

<input type="checkbox"/>	Servicios Especializados (medico/a, psiquiatra, médico/a rehabilitación, coordinación atención sanitaria, fisioterapeuta, ayudante de fisioterapia, masajista, responsable de formación y participación familiar, trabajador social, psicólogo)
<input type="checkbox"/>	Servicios auxiliares (responsable de servicios auxiliares, contra maestre, cocinero/a, jardinero, especialista, aux de servicio doméstico, aux limpieza, aux de transporte)
<input type="checkbox"/>	Servicios de apoyo a la organización (responsable de comunicación, técnico/a tco de rr.hh, jefe/a de Administración, secretaria, administrativo, telefonista)

3. ANTIGÜEDAD:

<input type="checkbox"/>	6 años o menos
<input type="checkbox"/>	7 - 15 años
<input type="checkbox"/>	16 - 20 años
<input type="checkbox"/>	21 o más años

4. TIPO DE CONTRATO:

<input type="checkbox"/>	Jornada completa
<input type="checkbox"/>	Jornada a tiempo parcial

5. TURNOS:

<input type="checkbox"/>	Jornada normal
<input type="checkbox"/>	Jornada a turnos (mañana y tarde o mañana, tarde y noche)
<input type="checkbox"/>	Turno de noche (fijo)

6. GÉNERO:

<input type="checkbox"/>	Mujer
<input type="checkbox"/>	Hombre

APARTADO II: TU OPINIÓN

PREGUNTAS	<i>Totalmente en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Totalmente de acuerdo</i>
1- Considero que GORABIDE se esfuerza en mantener informado al colectivo sobre los temas más importante que afectan a la organización.	1	2	3	4	5
2- GORABIDE suele ofrecer generalmente oportunidades de desarrollo y progreso profesional.	1	2	3	4	5
3- Suelo recibir instrucciones y apoyo de mis superiores para desempeñar con éxito las responsabilidades de mi puesto.	1	2	3	4	5
4- En general, existe buen ambiente y compañerismo entre los miembros de mi servicio, centro o departamento.	1	2	3	4	5
5- La formación que he recibido en GORABIDE es eficaz y suficiente para el desempeño óptimo de mi puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
6- Me considero bien informado de los asuntos de otros servicios, centros o departamentos que tienen relación con mi trabajo.	1	2	3	4	5
7- Ante la posible incorporación de nuevas empresas prestadoras considero que GORABIDE tiene un hueco en el sector y en un entorno más competitivo que el actual.	1	2	3	4	5
8- Considero importante que GORABIDE cuente con un sistema de objetivos que se despliegan en toda la organización.	1	2	3	4	5
9- El entorno en que realizo mi trabajo (espacio, luz, seguridad, ruido, ergonomía, etc.) es suficientemente adecuado.	1	2	3	4	5
10- Generalmente, mi coordinador /responsable suele explicar la razón de las decisiones que afectan a mi trabajo.	1	2	3	4	5
11- Los órganos de dirección de GORABIDE cuentan en la actualidad con estrategias y planes que entiendo son adecuados para el futuro empresarial de la asociación.	1	2	3	4	5

PREGUNTAS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
12- Me considero suficientemente satisfecho de ser integrante y participe de los retos y objetivos de una organización como GORABIDE.	1	2	3	4	5
13- Existe buena colaboración entre los servicios, centros o departamentos con los que nos relacionamos por razones de trabajo.	1	2	3	4	5
14- Mi coordinador /responsable comenta y revisa periódicamente con nosotros los objetivos de trabajo y las prioridades de cada momento.	1	2	3	4	5
15- Creo que en GORABIDE tengo suficientes oportunidades de recibir formación y entrenamiento para mejorar mis capacidades en el puesto actual.	1	2	3	4	5
16- Creo que GORABIDE es una organización que ofrece suficientes garantías de futuro y continuidad empresarial.	1	2	3	4	5
17- Comparando con otros puestos de responsabilidad similar en GORABIDE, pienso que mi puesto está valorado de forma razonable.	1	2	3	4	5
18- El coordinador /responsable suele reconocer el trabajo bien hecho.	1	2	3	4	5
19- El clima de trabajo, en general, de GORABIDE me parece bueno.	1	2	3	4	5
20- Las personas de mi área de trabajo tenemos objetivos claros y con fechas concretas de cumplimiento.	1	2	3	4	5
21- Los trabajadores suelen conocer los puestos vacantes a cubrir en GORABIDE.	1	2	3	4	5
22- GORABIDE muestra interés en seguir incidiendo en la mejora de las condiciones de trabajo (espacio, luz, seguridad, ruido, ergonomía, ...):	1	2	3	4	5
23- Estoy satisfecho con la participación que tengo en las decisiones operativas que afectan a mi puesto y a mi entorno de trabajo.	1	2	3	4	5
24- En mi opinión, el coordinador /responsable lleva a cabo bien su labor.	1	2	3	4	5

PREGUNTAS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
25- Creo que el clima de trabajo que hay en mi servicio, centro o departamento es bueno.	1	2	3	4	5
26- Comparando puestos del mismo o parecido nivel profesional de otras empresas del exterior, considero que el nivel retributivo en general de GORABIDE está bien.	1	2	3	4	5
27- Considero que el estilo de dirección de GORABIDE es, en general, participativo.	1	2	3	4	5
28- Mi trabajo me ofrece posibilidades de utilizar mis conocimientos y capacidades y me siento desarrollado en él.	1	2	3	4	5
29- Estoy satisfecho con la información que recibo por parte de mi coordinador /responsable en las reuniones de trabajo.	1	2	3	4	5
30- GORABIDE cuenta con las vías suficientes para que puedan oírse en los niveles superiores las sugerencias o reclamaciones de los trabajadores.	1	2	3	4	5
31- Mi coordinador /responsable suele mostrar interés en las sugerencias que le hacemos para mejorar el trabajo.	1	2	3	4	5
32- Considero que, en general, GORABIDE no es peor que otras organizaciones del ámbito social.	1	2	3	4	5
33- En general, las decisiones que está tomando la Dirección de GORABIDE me merecen confianza.	1	2	3	4	5
34- Mi coordinador /responsable me informa del tratamiento dado a los temas que he propuesto o sugerido.	1	2	3	4	5
35- El proceso de selección de personas de GORABIDE es lo más objetivo posible y lleva finalmente a seleccionar a la persona más adecuada para el puesto vacante.	1	2	3	4	5
36- Las informaciones que recibo a través del mando suelen ser suficientes para realizar bien mi trabajo en la organización.	1	2	3	4	5

PREGUNTAS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
37- Como norma general, GORABIDE da oportunidades de promoción a sus trabajadores cualificados antes de seleccionar personas del exterior.	1	2	3	4	5
38- Tengo bastante seguridad de mantener mi empleo en esta asociación, aunque no sea en el mismo puesto.	1	2	3	4	5
39- En GORABIDE se hace un esfuerzo por conocer las ideas y sugerencias de los trabajadores.	1	2	3	4	5
40- Entiendo y comprendo los cambios necesarios de GORABIDE para adaptarnos a las modificaciones que se producen en la sociedad y en el entorno.	1	2	3	4	5
41- Estoy de acuerdo con los valores y políticas de GORABIDE.	1	2	3	4	5
42- GORABIDE realiza los suficientes esfuerzos para adaptarnos al cambio del entorno y de la sociedad.	1	2	3	4	5
43- En general en nuestra asociación existe sensibilidad para reconocer el trabajo bien hecho.	1	2	3	4	5
44- Las personas de GORABIDE nos adaptamos a los cambios organizativos que se producen.	1	2	3	4	5
45- GORABIDE realiza esfuerzos para el desarrollo del entorno y la sociedad.	1	2	3	4	5
46- Creo que la implicación de todos en el trabajo diario, como trabajadores que somos, debe ser nuestra principal arma para progresar como organización.	1	2	3	4	5
47- Teniendo en cuenta el conjunto de temas tratados a lo largo de este cuestionario, considero que mi grado de satisfacción general en GORABIDE es alto.	1	2	3	4	5

APARTADO III: TUS PRIORIDADES

48-De entre la siguiente lista de factores: **Prioriza** aquellos **cinco** factores que, a tu juicio, se **deban mejorar** en GORABIDE, valorando con un 1 el más prioritario, con 2, 3, 4 y 5 los siguientes. Por favor, amplía los motivos de cada una de tus elecciones dentro del cuadro respectivo que hayas podido seleccionar.

Factores	Valoración: priorización del 1 al 5 de los cinco factores más determinantes a mejorar	Motivos de tu elección
a) Comunicación de la empresa		
b) Comunicación mando - colaborador		
c) Formación		
d) Adecuación de la persona al puesto		
e) Promoción y crecimiento profesional		
f) Condiciones y entorno físico de trabajo.		
g) Gestión directiva y de mandos		
h) Retribución		
i) Organización, despliegue, claridad de objetivos		
j) Ambiente de trabajo		
k) Sentimiento de pertenencia a GORABIDE		
l) Estrategias y objetivos		
m) Futuro de continuidad de Gorabide		
n) Participación en el trabajo		
o) Participación en la organización		
p) Valores corporativos		

49-De entre la siguiente lista de factores: **Prioriza** aquellos **cinco** factores que, a tu juicio, son los **más influyentes y motivantes** de cara a tu satisfacción laboral en GORABIDE, valorando con un 1 el más influyente, con 2, 3, 4 y 5 los siguientes. Por favor, amplía los motivos de cada una de tus elecciones dentro del cuadro respectivo.

Factores	Valoración: priorización del 1 al 5 de los cinco factores más determinantes a mejorar	Motivos de tu elección
a) Comunicación de la empresa		
b) Comunicación mando - colaborador		
c) Formación		
d) Adecuación de la persona al puesto		
e) Promoción y crecimiento profesional		
f) Condiciones y entorno físico de trabajo.		
g) Gestión directiva y de mandos		
h) Retribución		
i) Organización, despliegue, claridad de objetivos		
j) Ambiente de trabajo		
k) Sentimiento de pertenencia a GORABIDE		
l) Estrategias y objetivos		
m) Futuro de continuidad de Gorabide		
n) Participación en el trabajo		
o) Participación en la organización		
p) Valores corporativos		

50-Para finalizar te pedimos que valores de 0 a 10 la encuesta que has rellenado (según la impresión que te haya causado, los temas que trata, etc. siendo 10 muy bueno y el 0 muy malo)

51-Añade en este espacio todos aquellos comentarios que consideres de interés:

.....

.....

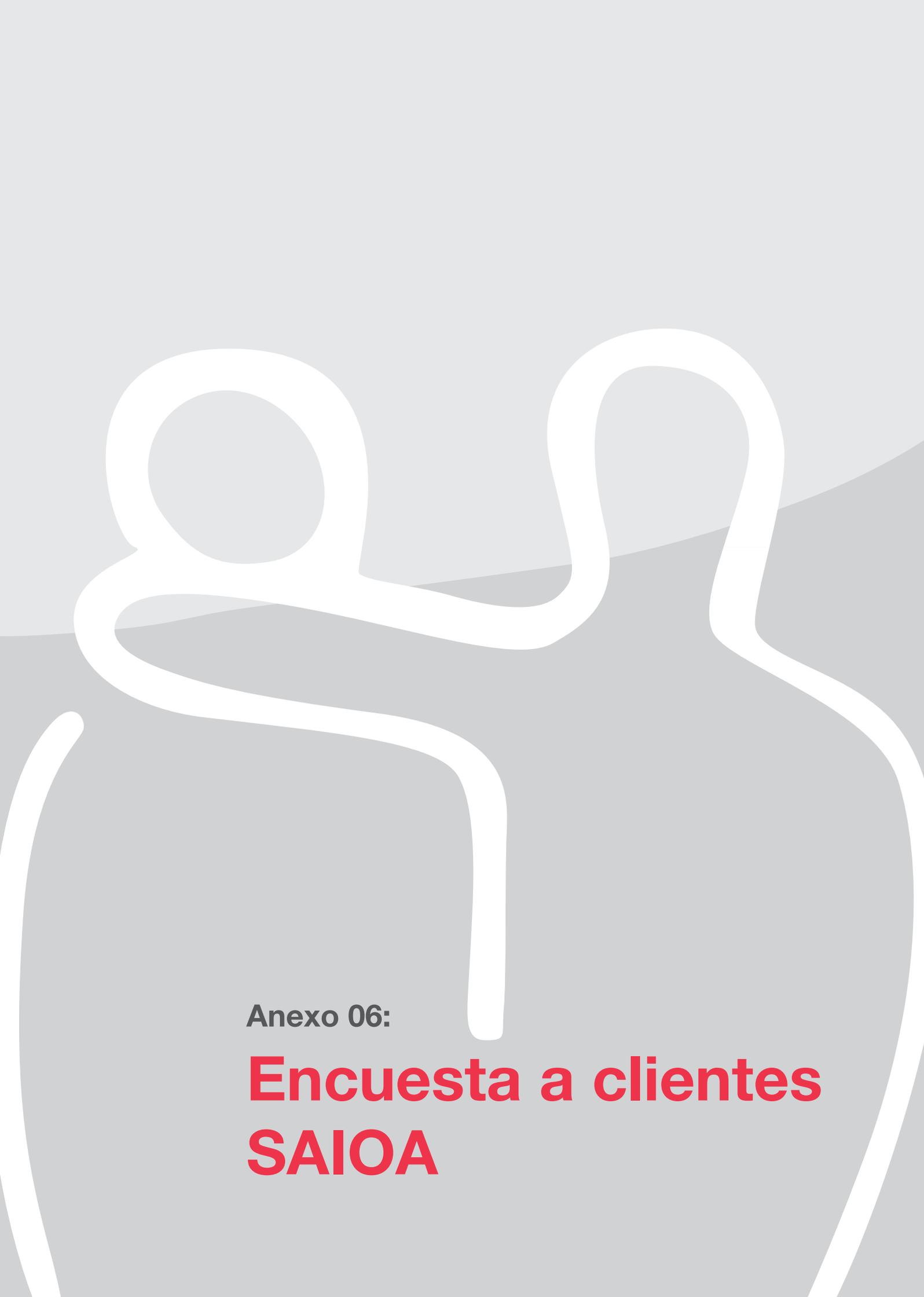
.....

.....

.....

.....

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN



Anexo 06:

Encuesta a clientes SAIOA

IV. ANEXO: CUESTIONARIO

Le pedimos que evalúe la calidad en la atención recibida en el servicio BBK SAIOA GORABIDE (anteriormente también conocido como **Servicio de Trabajo Social**).

Marque con una "x" la respuesta pertinente en cada pregunta del cuestionario:

1-Indique SU RELACIÓN con la persona con discapacidad: V1

Soy el Padre o la madre	1
Soy otro familiar	2
Soy tutor/a de FUTUBIDE	3
Soy tutor/a del INSTITUTO TUTELAR BIZKAIA	4
Otro (especificar) _____	5

2-¿Es usted hombre o mujer? V2

Hombre	1
Mujer	2

3-¿Qué edad tiene usted? V3

Menos de 30 años	1
Entre 30-39 años	2
Entre 40-49 años	3
Entre 50-59 años	4
60 o más años	5

4- ¿Desde hace cuántos años es socio/a de Gorabide? V4

Menos de 5 años	1
Entre 5-10 años	2
Entre 11-20 años	3
Entre 21-30 años	4
Más de 30 años	5
No soy socio/a	6
No lo recuerdo	0

5- Aunque no sea socio/a ¿Desde hace cuántos años tiene contacto con Gorabide? V5

Menos de 5 años	1
Entre 5-10 años	2
Entre 11-20 años	3
Entre 21-30 años	4
Más de 30 años	5
No lo recuerdo	0

6-¿Cuál es el sexo del familiar o tutelado/a con discapacidad? V6

Hombre	1
Mujer	2

7-¿Qué edad tiene el familiar o tutelado/a con discapacidad? V7

Entre 0 y 6 años	1
Entre 7 y 14 años	2
Entre 15 y 17 años	3
Entre 18 y 29 años	4
Entre 30 y 39 años	5
Entre 40 y 49 años	6
Entre 50 y 59 años	7
60 o más años	8

8-Indique si su familiar o tutelado/a con discapacidad es usuario/o de alguno de los siguientes servicios, programas... e indique si se trata de un servicio de Gorabide o no: En este caso puede marcar tantas opciones como sea necesario

	¿Hace uso o acude a...?		¿Es un servicio de Gorabide?		
	si	no	si	no	No sé
Atención temprana V8-V9	1	2	1	2	0
Atención domiciliaria V10-V11	1	2	-	-	-
Centro de día V12-V13	1	2	1	2	0
Programas de ocio y tiempo libre V14-V15	1	2	1	2	0
Servicio de residencias V16-V17	1	2	1	2	0
Servicio de viviendas V18-V19	1	2	1	2	0
Centro educativo V20-V21	1	2	-	-	-
Centro de empleo (centro ocupacional, centro especial de empleo...) V22-V23	1	2	-	-	-
Empleo con apoyo V24-V25	1	2	-	-	-
Otros V 26-V27 (especificar)V28 _____	1	2	1	2	0

PREGUNTAS PARA EVALUAR EL SERVICIO DE BBK SAIOA GORABIDE

1-¿Desde hace cuánto tiempo utiliza el Servicio BBK SAIOA GORABIDE? V29

Hace dos años o menos	1
Hace más de 2 años pero menos de 5	2
Hace 5 o más años pero menos de 10	3
Hace 10 o más años pero menos de 20	4
Hace 20 o más años	5
No sé cuántos años lleva	0

2-¿Con qué frecuencia ha utilizado el SERVICIO BBK SAIOA GORABIDE en los últimos 2 años? V30

Una vez al año o menos	1
Aproximadamente una vez al semestre	2
Aproximadamente una vez al trimestre	3
Aproximadamente una vez al mes	4
Más de una vez al mes	5

3-En los últimos dos años qué tipo de uso ha realizado de este Servicio BBK SAIOA GORABIDE? En este caso puede marcar más de una opción

	si
He solicitado información V31	1
Ha solicitado orientación, asesoramiento o consejo profesional V32	1
Ha solicitado apoyo, ayuda y acompañamiento V33	1
Otras V34 (especificar) V35 _____	1

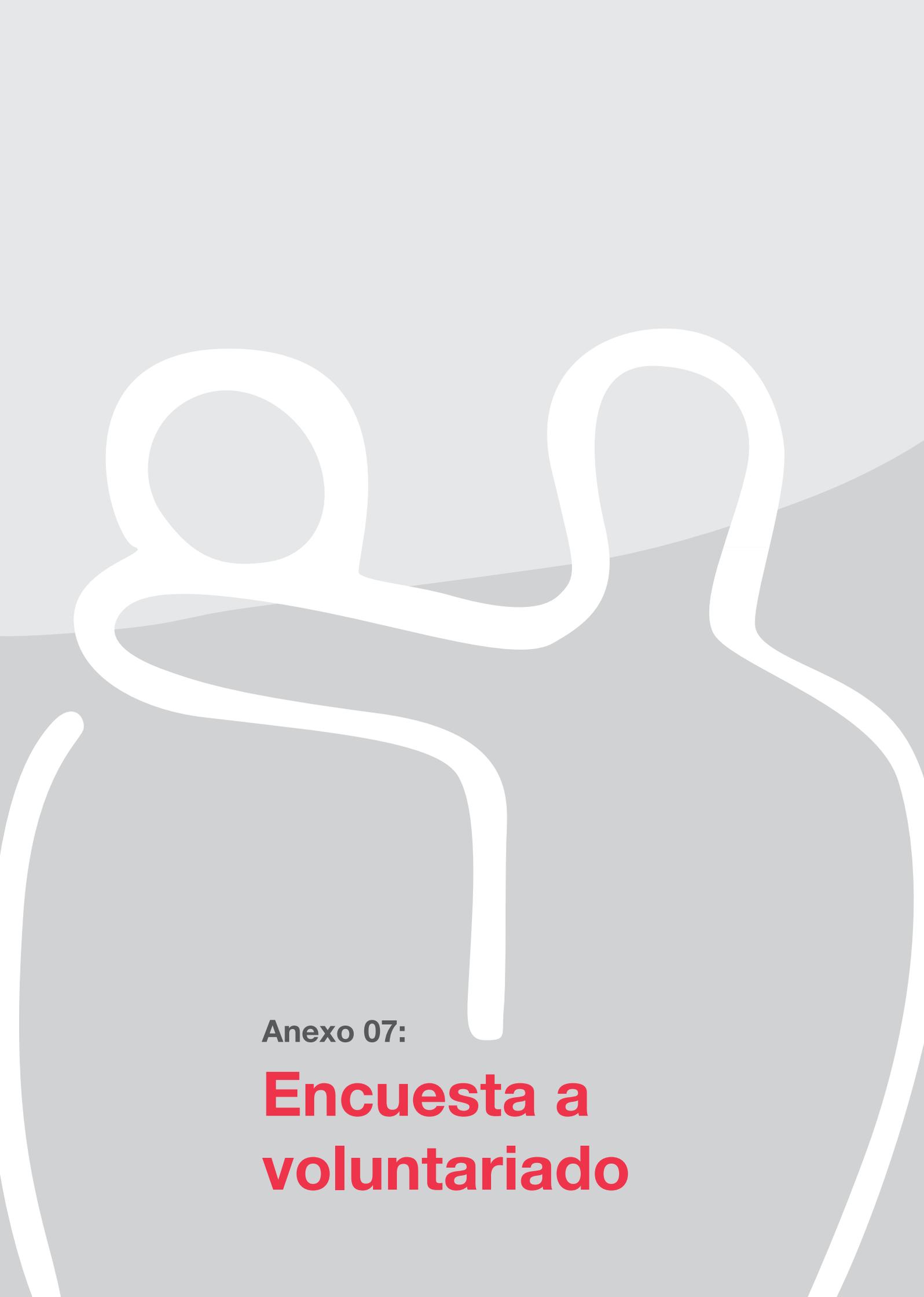
4. ¿El asunto o asuntos por los que usted ha acudido en los últimos 2 años al Servicio BBK SAIOA GORABIDE finalmente, se han resuelto satisfactoriamente? V36

Siempre	1
Bastante a menudo	2
Pocas veces	3
Nunca	4
No lo se	0

5- ¿Está satisfecho/a con la atención recibida en el Servicio BBK SAIQA GORABIDE?

	Muy satisfecho/a	Satisfecho/a	Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Muy insatisfecho/a	No lo sé
La acogida que el Servicio BBK SAIQA GORABIDE le proporcionó a usted cuando lo utilizó por primera vez (SÓLO SI ES USUARIO/A HACE 2 AÑOS O MENOS) (VIS1)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La recepción telefónica cuando usted contacta con el Servicio (VIS2)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El tiempo de espera desde el contacto telefónico o petición de una cita hasta la realización de la misma con la trabajadora social (SÓLO SI HA SOLICITADO CITA CON LA TRABAJADORA SOCIAL) (VIS3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El tiempo de espera desde el contacto telefónico o petición de una cita hasta la realización de la misma con el o la psicólogo/a (SÓLO SI HA SOLICITADO CITA CON EL O LA PSICÓLOGO/A) (VIS4)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El tiempo de espera desde el contacto telefónico o petición de una cita hasta la realización de la misma con el psiquiatra (SÓLO SI HA SOLICITADO CITA CON EL PSIQUIATRA) (VIS5)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La adecuación del espacio físico o despacho donde se le ha atendido a usted (limpieza, comodidad...) (VIS6)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La información recibida en relación al asunto por el que contactó con el Servicio BBK SAIQA GORABIDE (SÓLO SI HA SOLICITADO INFORMACIÓN) (VIS7)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La orientación y consejo profesional recibido en relación al asunto por el que contactó con el Servicio BBK SAIQA GORABIDE (SÓLO SI HA SOLICITADO ORIENTACIÓN) (VIS8)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El apoyo, la ayuda y el acompañamiento recibido en relación al asunto por el que contactó con el Servicio BBK SAIQA GORABIDE (SÓLO SI HA SOLICITADO APOYO, AYUDA Y ACOMPAÑAMIENTO) (VIS9)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La rapidez de respuesta en la búsqueda de soluciones ante situaciones de atención urgente (por ejemplo: necesidad de atención residencial temporal por enfermedad de la persona cuidadora, etc.) (SÓLO SI HA REQUERIDO DE ATENCIÓN URGENTE) (VIS10)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La atención y el trato que recibe usted por parte del equipo de profesionales (trabajadora social, psicólogo, psiquiatra, administrativa, dirección...) (VIS11)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La información que recibe usted sobre el servicio (sobre su utilidad, sus características...) (VIS12)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EN GENERAL, ¿Está satisfecho/a con la atención que se presta desde el Servicio BBK SAIQA GORABIDE? (VIS13)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6- Una vez responda a las preguntas del cuestionario podrá hacer aquí sugerencias o matizaciones que ayuden al equipo de responsables a mejorar su actividad: (VIS14)



Anexo 07:

**Encuesta a
voluntariado**

GORABIDE, en colaboración con la Fundación EDE, está realizando un estudio de satisfacción dirigido a las personas voluntarias que colaboran en el Servicio de Ocio y Tiempo Libre. Te pedimos que valores cada uno de los apartados que a continuación te presentamos marcando con una "x" la respuesta pertinente en cada pregunta del cuestionario. Fundación EDE garantiza el anonimato de sus respuestas. MUCHAS GRACIAS

1. PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO

P.1. Edad: (v1) _____

P.2. Sexo: (v2)	Hombre	1
	Mujer	2

P.3. Nivel de Estudios: (v3)	Sin estudios	1
	Estudios primarios (EGB, Educación primaria)	2
	Estudios secundarios (BUP, COU; ESO)	3
	Formación Profesional de Grado Medio o Superior	4
	Estudios universitarios medios (diplomatura) o superiores (licenciatura)	5

P.3.1 ¿Qué ciclo formativo o carrera has estudiado? (v3_1)

Para quienes tienen estudios de FP o universitarios _____

P.4. ¿Cuál es tu situación ACTUAL con respecto al empleo? (v4)

Ocupado/a	1
En desempleo (buscando trabajo)	2
Estudiando	3
Inactivo/a (2)	4

P.5. Y cuando empezaste a colaborar en GORABIDE ¿cuál ERA tu situación con respecto al empleo? (v5)

Ocupado/a	1
En desempleo (buscando trabajo)	2
Estudiando	3
Inactivo/a (*)	4

P.6. Además de en GORABIDE ¿colaboras ACTUALMENTE como voluntario/a en otra organización? (v6)

Sí	1
No	2

P.6.1 ¿En qué otra(s) organización(es) eres voluntario/a? (v6_1)

SI COLABORAS EN OTRA PASA A P.6.1. SI NO COLABORAS EN OTRA PASA A LA P.7.

P.7. Y ANTES de hacerte voluntario/a en GORABIDE ¿fuieste voluntario/a en alguna organización? (v7)

Sí	1
No	2

P.7.1. ¿Trabajaba esa(s) organización(es) con el colectivo de personas discapacitadas? (v7_1)

Sí	1
No	2

SI FUISTE VOLUNTARIO/A EN OTRA ORGANIZACIÓN PASA A LA P.7.1. SI NO FUISTE VOLUNTARIO/A PASA A LA P.8.

P.8. ¿Alguna persona de tu familia o de tu entorno más cercano tiene algún tipo de discapacidad? (v8)

Sí	1
No	2

P.9. Y tú, ¿tienes algún tipo de discapacidad? (v9)

Sí	1
No	2

P.10. Además de voluntario/a ¿tienes algún otro vínculo con GORABIDE?

Soy socio/a de GORABIDE (v10_1)	SI	NO
Soy o he sido en alguna ocasión un trabajador/a contratado/a de GORABIDE (v10_2)	1	2

2. PERFIL VINCULADO A LA PARTICIPACIÓN EN GORABIDE

P.11. Dentro del servicio de Ocio y Tiempo Libre ¿en qué programa colaboras ACTUALMENTE? (Indica solo una respuesta) (v11)

Programa de verano	1
Programa de invierno	2
Tanto en el programa de verano como en el de invierno	3

SI COLABORAS ÚNICAMENTE EN UNO (VERANO O INVIERNO) PASA A LA P.12. SI ACTUALMENTE COLABORAS EN LOS DOS PROGRAMAS PASA A LA P.13.

P.12. ¿has colaborado alguna vez en otro programa (diferente al actual)? (indica solo una respuesta) (v12)

No, siempre he colaborado en el mismo programa	1
Sí, colaboré en el programa de verano	2
Sí, colaboré en el programa de invierno	3

P.13. Indica la figura que representas en GORABIDE (indica solo una respuesta) (v13)

Soy responsable de un grupo de voluntarios/as	1
Soy voluntario/a	2
En ocasiones soy voluntario/a y en ocasiones responsable de un grupo de voluntarios/as	3

P.15. SOLO en el caso en que colabores en el PROGRAMA DE INVIERNO ¿cuál de las siguientes opciones refleja mejor tu dedicación a la actividad voluntaria durante una semana ordinaria? (v15)

Menos de 3 horas semanales	1
Entre 3 y 5 horas semanales	2
Entre 6 y 10 horas semanales	3
Entre 11 y 20 horas semanales	4
Más de 20 horas semanales	5

(27) Se consideran personas inactivas aquellas menores de 16 años o mayores de 65, personas dedicadas a las tareas domésticas, personas incapacitadas para trabajar, prejubilados/as, personas que no buscan empleo, etc.

P.16. Normalmente, ¿en qué momento colaboras? (indica solo una respuesta)

EN CUANTO A LOS DÍAS... (v16_1)	EN CUANTO AL HORARIO... (v16_2)		
Entre semana	1	Mañanas	1
Fines de semana	2	Tardes	2
Entre semana y fines de semana	3	Mañanas y tardes	3

P.17. En una escala del 0 al 10 donde 0 es totalmente en desacuerdo y 10 totalmente de acuerdo indica el grado de acuerdo con cada una de las siguientes frases:

	Tot. en desacuerdo										Tot. de acuerdo
Me interesa el futuro de la asociación. (v17_1)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Estoy orgulloso/a de decir a otras personas que colaboro en GORABIDE. (v17_2)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Me siento muy comprometido/a con esta asociación. (v17_3)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Me identifico con los objetivos que persigue la organización. (v17_4)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Me siento orgulloso/a de los logros conseguidos por la asociación. (v17_5)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Las personas con discapacidad intelectual y su familia son el centro de nuestro trabajo. (v17_6)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Gorabide es una asociación solidaria y comprometida con las personas con discapacidad intelectual y con la sociedad de Bizkaia. (v17_7)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Me considero una persona solidaria y comprometida con la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y sus familias. (v17_8)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

3. LA CAPTACIÓN EN GORABIDE

P.18. ¿Cómo conociste GORABIDE? (indica tantas opciones como sea necesario)

A través de amistades o familiares (v18_1)	1
A través de los medios de comunicación (radio, prensa, etc.) (v18_2)	2
A través de mi actividad profesional (v18_3)	3
A través de la universidad o el centro de estudios (v18_4)	4
A través de Internet (v18_5)	5
Porque he trabajado en la organización (v18_6)	6
Porque algún familiar y/o amistad era voluntario/a en la organización (v18_7)	7
Porque tengo algún/a familiar y/o amistad con discapacidad (v18_8)	8
A través de otras organizaciones de discapacidad (v18_9)	9
A través de otras organizaciones (v18_10)	10
A través de FEVAS (v18_11)	11
Porque realicé las prácticas en la organización (v18_12)	12
A través de Bolunta (v18_13)	13
Otras (cual) _____ (v18_14) (v18_14texto)	14

P.21. ¿Qué acciones crees que podría hacer GORABIDE para conseguir que más personas colaboren de manera voluntaria en la organización? (v21)

P.19. Indica los principales motivos que te llevaron a INICIAR una actividad voluntaria en GORABIDE. (v19_1); (v19_2); (v19_3)

Para fomentar la transformación y la justicia social	
Para contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual	
Porque disponía de mucho tiempo libre	
Para adquirir experiencia y formación con vistas a mi futuro laboral.	
Para vivir nuevas experiencias	
Para conocer gente nueva, ampliar mi red social.	
Para sentirme útil, sentirme importante para otras personas.	
Porque conocía a alguna persona voluntaria en la organización	
Porque algún profesional de la medicina (psicólogo/a, etc.) me lo recomendó	
Para olvidar mis problemas	
Porque tenía que realizar las Prácticas _____ (v.19_texto)	
Otras ¿cuál?	

P.20. ¿Has sentido algún cambio entre las motivaciones que tenías inicialmente y las que tienes actualmente? (v20)

	Sí, totalmente	1
	Sí, al menos en parte	2
	No	3

STATUS MOTIVACIONES NO HAN CAMBIADO PASA A LA P.21

STATUS MOTIVACIONES HAN CAMBIADO AL MENOS EN PARTE PASA A LA P.20.1

P.20.1 ¿Cuáles son las principales motivaciones que ACTUALMENTE te impulsan a desarrollar tu tarea voluntaria? (v20_1a); (v20_1b); (v20_1c)

Fomentar la transformación y la justicia social	
Contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual	
El compromiso adquirido con la entidad y las personas que trabajan en ella	
Adquirir experiencia y formación con las personas usuarias	
Me hace sentirme útil, sentirme importante para otras personas.	
Para vivir nuevas experiencias	
Conocer gente nueva, ampliar mi red social.	
Me ayuda a olvidar mis problemas	
Porque algún profesional de la medicina (psicólogo/a, etc.) me lo recomienda	
Porque dispongo de mucho tiempo libre	
Porque he hecho muchas amistades	
Porque trabajé o trabajo en la organización	
Porque tengo amistades y/o familiares con discapacidad	
Otras ¿cuál? _____ (v.20_1texto)	

P.21. ¿Qué acciones crees que podría hacer GORABIDE para conseguir que más personas colaboren de manera voluntaria en la organización? (v21)

4. LA ACOGIDA EN GORABIDE

P.22. En una escala del 0 al 10 donde 0 es totalmente insatisfecho/a y 10 totalmente satisfecho/a ¿cuál es tu grado de satisfacción con respecto a la acogida que te brindaron en GORABIDE? (v22)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Muy insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Indiferente	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a						

P.22.1 ¿Qué echaste en falta en ese momento? (v22_1)



SI TU PUNTAJACIÓN ES 8 O MENOS PASA A LA P.23
SI TU PUNTAJACIÓN ES SUPERIOR A 5 PASA A LA P.23

P.23. Al entrar en GORABIDE...	Nada de acuerdo	Poco de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo
Me ofrecieron la información necesaria en relación a la naturaleza, los objetivos, valores y filosofía de la organización. (v23_1)	1	2	3	4
Me informaron sobre las cuestiones que la asociación me ofrece (formación, certificado, seguro, etc.). (v23_2)	1	2	3	4
Me informaron sobre las vías de participación y comunicación en la entidad. (v23_3)	1	2	3	4
Me ofrecieron información sobre la estructura organizativa del servicio de Ocio y Tiempo Libre. (v23_4)	1	2	3	4
Me presentaron a otras personas voluntarias con quienes iba a desarrollar la actividad voluntaria. (v23_5)	1	2	3	4
La acogida que recibí fue de gran utilidad para situarme en la organización. (v23_6)	1	2	3	4
El momento de acogida en la organización duró el tiempo suficiente. (v23_7)	1	2	3	4
Las personas que me acogieron se mostraron cercanas y amables. (v23_8)	1	2	3	4
Las personas que me acogieron supieron responder adecuadamente las preguntas o dudas que les planteé. (v23_9)	1	2	3	4

P.24. Señala 3 cuestiones que crees que GORABIDE podría mejorar en la acogida de las próximas personas voluntarias que se incorporen a la organización (v24_1); (v24_2); (v24_3)

- 1º _____
- 2º _____
- 3º _____

5. LA FORMACIÓN EN GORABIDE

En relación a las acciones formativas para las personas voluntarias en GORABIDE...

	Nada	Poco	Bastante	Mucho	
¿Te han ofrecido información sobre las acciones formativas que ofrece a sus voluntarios/as? (v25)	1	2	3	4	
¿Te parecen adecuadas las acciones formativas que te ofrece la organización? (v26)	1	2	3	4	¿Por qué? (v26porque)
¿Te parece importante realizar alguna acción formativa al iniciar la actividad voluntaria? (v27)	1	2	3	4	¿Por qué? ¿Echaste en falta alguna acción formativa al iniciar el voluntariado? (v27porque)
¿Te parece importante ir recibiendo formación a lo largo del tiempo? (v28)	1	2	3	4	¿ Por qué? (v28porque)

P.29. A lo largo de los dos últimos años ¿has recibido algún tipo de formación en GORABIDE? (v29)

Si	1
No	2



SI HAS RECIBIDO FORMACIÓN PASA A LA P.30
SI NO HAS RECIBIDO FORMACIÓN PASA A LA P.31

P.30. ¿Qué formación has recibido? (Indica tantas opciones como sea necesario).	P.30.1 ¿Te han resultado de utilidad de cara a desarrollar tus capacidades como voluntario/a?		P.30.2 En una escala del 0 (muy insatisfecho/a) a 10 (muy satisfecho/a) ¿cómo valoras la formación recibida?											
	de	Si	No	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Formación INVIERNO (v30a; v30_1a; v30_2a)	1	Si	No	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Formación VERANO (v30b; v30_1b; v30_2b)	2	Si	No	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



P.31. Si NO has recibido formación, valora en una escala del 1 (totalmente en desacuerdo) al 5 (totalmente de acuerdo) la importancia de cada uno de los siguientes factores en el hecho de no haberla recibido.

	Tot. en desac	En desac	Indif	De acuer	Tot. de acuer
El contenido de las acciones formativas no me ha parecido interesante. (v31a)	1	2	3	4	5
Por incompatibilidad con el horario de la formación. (v31b)	1	2	3	4	5
La entidad no me ha ofrecido ninguna acción formativa. (v31c)	1	2	3	4	5
La formación no me parece importante. (v31d)	1	2	3	4	5
La entidad no me informó adecuadamente. (v31e)	1	2	3	4	5

¿Qué contenido sería interesante para ti? (v31a_texto)

¿En qué horario preferirías que se realizara? (v31b_texto)

¿Cuál sería una buena manera de que te informaran de las acciones formativas? (v31e_texto)

6. EL PROCESO DE ACOMPAÑAMIENTO EN GORABIDE

P.32. Si realizando tu labor voluntaria tuvieras algún problema ¿a quién acudirías en primer lugar? (indica una sola respuesta) (v32)

A otra persona voluntaria	1
A la persona responsable del voluntariado de GORABIDE	2
A la persona responsable del programa (profesional)	3
A la persona responsable del grupo de voluntarios/as de mi centro (voluntario/a)	4
A otra persona de la entidad	5
A otras personas (especificar) _____ (v32texto)	6

P.33. Dinos si conoces los medios o vías de información y participación que la entidad pone a disposición del voluntariado y en qué medida los utilizas

	CONOCIMIENTO (v33_1)				UTILIZACIÓN (v33_2)			
	Nada	Poco	Bastante	Mucho	Nada	Poco	Bastante	Mucho
Boletines (a)	1	2	3	4	1	2	3	4
Foros/Blogs (b)	1	2	3	4	1	2	3	4
Emailing (correo electrónico) (c)	1	2	3	4	1	2	3	4
Twitter (d)	1	2	3	4	1	2	3	4

P.34. En qué medida participas en cada una de las siguientes acciones....

	Nunca	Poco frecuente	Bastante a menudo	Muy a menudo
Planificación de actividades en el servicio de Ocio y Tiempo Libre (v34_1)	1	2	3	4
Evaluación de actividades en el servicio de Ocio y Tiempo Libre (v34_2)	1	2	3	4
Procesos de gestión de la entidad (calidad, planes estratégicos, etc.). (v34_3)	1	2	3	4
Otros acontecimientos (50º aniversario, World fruit, Congreso Estatal de Voluntariado, Jornada Euskalit, Gorabide 2062, Flashmob...) (v34_4)	1	2	3	4

P.35. En una escala del 0 al 10 donde 0 es totalmente insatisfecho/a y 10 totalmente satisfecho/a ¿cuál es tu grado de satisfacción con cada una de las siguientes cuestiones?

	Tot. Insatisfecho/a										Tot. Satisfecho/a											
El número de reuniones. (v35_1)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La dinámica y contenido de las reuniones. (v35_2)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La relación que mantiene con las personas voluntarias. (v35_3)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La relación que mantiene con la persona responsable del grupo de voluntarios/as de tu centro (voluntario/a). (v35_4)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La relación que mantiene con la persona responsable del programa en el que colaboras (profesional). (v35_5)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La relación que mantiene con la persona responsable del voluntariado en GORABIDE. (v35_6)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Cómo se escuchan y se atienden las demandas de las personas voluntarias por parte de la organización. (v35_7)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La forma de gestionar el voluntariado en la organización. (v33_8)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Los mecanismos existentes para solucionar los problemas con los que se encuentran las personas voluntarias. (v35_9)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El reconocimiento del papel del voluntariado en la organización. (v35_10)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Las vías y canales de participación que la entidad pone a disposición de las personas voluntarias. (v35_11)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

P.36. En una escala del 0 (totalmente insatisfecho/a) al 10 (totalmente satisfecho/a) ¿cuál es tu grado de satisfacción con respecto a los procesos de seguimiento y acompañamiento de GORABIDE hacia el personal voluntario? (v36)

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Muy insatisfecho/a											
Insatisfecho/a											
Satisfecho/a											
Muy satisfecho/a											

P.37. En relación al acompañamiento que la organización hace a las personas voluntarias ¿Hay algo que necesites para realizar tu labor voluntaria que GORABIDE no te esté ofreciendo? (v37)

7. LA ACTIVIDAD VOLUNTARIA EN GORABIDE

P.38. Acaba la siguiente frase: (v38)

El voluntariado es para mí _____

P.39. En qué medida te identificas con cada una de las siguientes frases...

	Nada de acuerdo	Poco de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo
Las tareas que habitualmente realizo tienen los objetivos claramente definidos. (v39_1)	1	2	3	4
Puedo saber fácilmente si estoy haciendo bien mis tareas voluntarias mientras las desempeño. (v39_2)	1	2	3	4
Creo que mi actividad como voluntario/a es parte de un trabajo más amplio cuyo fin último siempre tengo presente. (v39_3)	1	2	3	4
Me gusta lo que hago como voluntario/a. (v39_4)	1	2	3	4
Las tareas voluntarias que realizo son bastante monótonas. (v39_5)	1	2	3	4
El número de personas voluntarias es adecuado. (v39_6)	1	2	3	4
Los materiales, medios y espacios que nos facilita la entidad son adecuados. (v39_7)	1	2	3	4
Las actividades se planifican y se realizan contando con la participación y la opinión de todas las personas que en ellas participan. (v39_8)	1	2	3	4
Cuento con la información que necesito para realizar mi labora como voluntario/a. (v39_9)	1	2	3	4
Gorabide se preocupa por mantenerme informado/a de las cosas que pasan en la asociación. (v39_10)	1	2	3	4

P.40. ¿Cuáles de los siguientes adjetivos describen mejor tu opinión en relación a la tarea que realizas en GORABIDE? (Elige 3 opciones) (v40_1; v40_2; v40_3)

Recompensante	
Aburrida	
Emocionante	
Monótona	
Interesante	
Decepcionante	
Desafiante	
Importante	
Diversida	
Irrelevante	

P.41. ¿Crees que las tareas voluntarias que realizas en GORABIDE han cubierto las expectativas que tenías al comenzar?

(v41)	1	2	3	4
Nada				
Poco				
Bastante				
Mucho				

P.41.1. ¿Por qué? (v41_1texto)

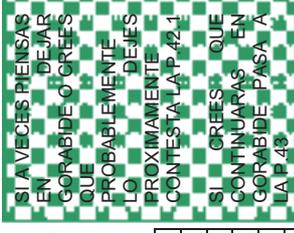
P.42. En relación a tu futuro, ¿cuál de las siguientes frases se ajusta mejor a tus intenciones en GORABIDE? (elegir solo una respuesta) (v42)

De momento creo que continuaré en GORABIDE	1
No lo tengo claro, algunas veces pienso en dejar GORABIDE	2
Muy probablemente deje GORABIDE próximamente	3

P.42.1 ¿Cuáles son los motivos?

(Indica tantas opciones como sea necesario)

Por falta de tiempo (v42_1a)	1
Por incompatibilidad con los estudios o es trabajo (v42_1b)	2
Por falta de motivación para continuar (v42_1c)	3
Quiero cambiar de organización (v42_1d)	4
Me siento un poco cansado tras tantos años en la organización (v42_1e)	5
No me siento valorado/a (v42_1f)	6
Supone demasiada responsabilidad (v42_1g)	7
No tengo buena relación con otros/as voluntarios/as (v42_1h)	8
No tengo buena relación con mi responsable (v42_1i)	9
La tarea voluntaria no ha cumplido mis expectativas (v42_1j)	10
No estoy de acuerdo con algunas cuestiones de la organización (v42_1k)	11
Otras (cuales) _____ (v42_1l); (v42_1ltexto)	12



P.43. En una escala del 0 al 10 donde 0 es totalmente insatisfecho/a y 10 totalmente satisfecho/a ¿cuál es tu grado de satisfacción con respecto a la actividad voluntaria en GORABIDE? (v43)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Muy insatisfecho/a			Insatisfecho/a		Indif.	Satisfecho/a			Muy satisfecho/a	

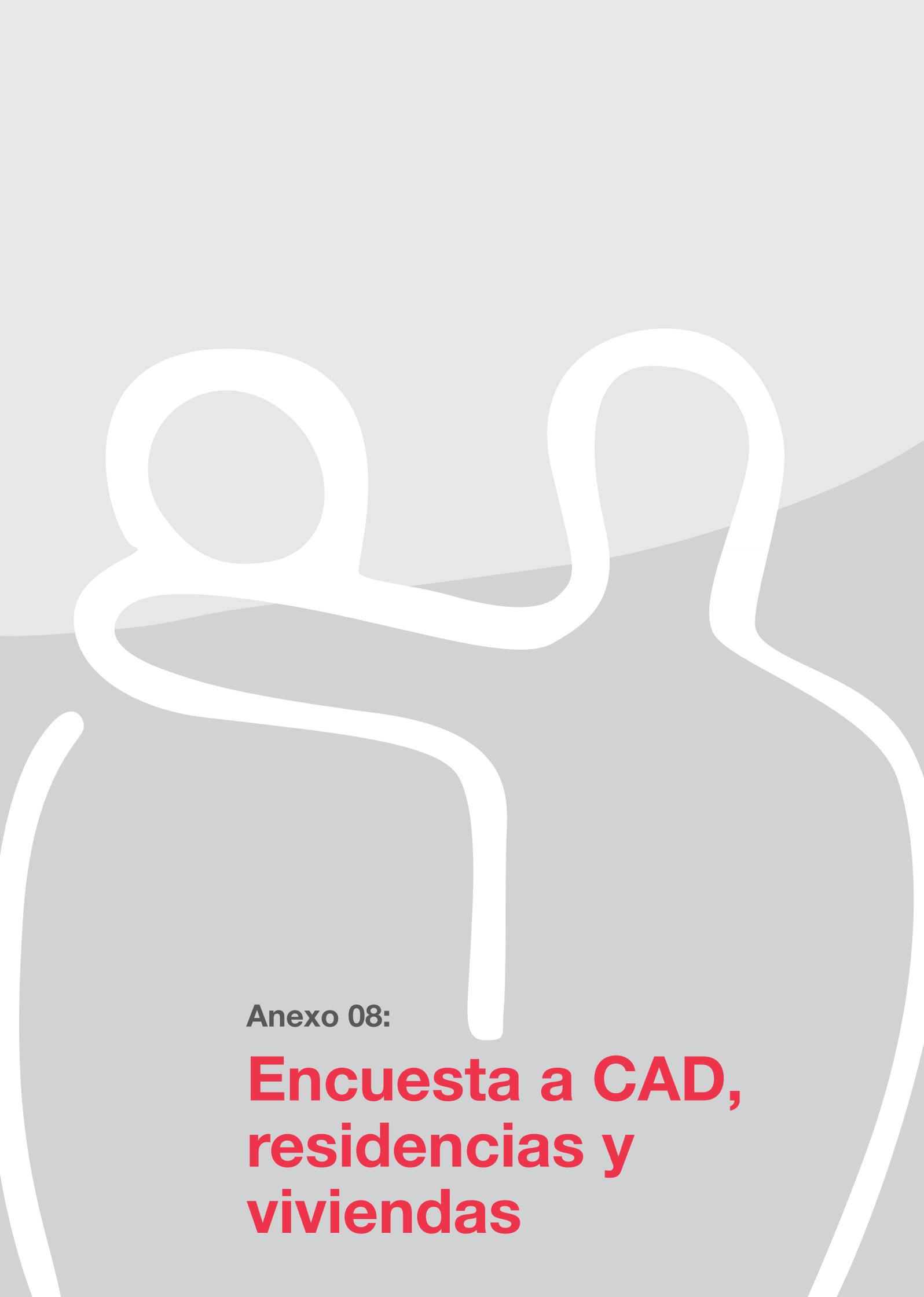
P.44. En general, ¿cuáles dirías que son los aspectos más positivos y los más negativos de tu experiencia en GORABIDE? (v44_1); (v44_2); (v44_3); (v44_4); (v44_5); (v44_6)

3 ASPECTOS POSITIVOS

1º _____
 2º _____
 3º _____

3 ASPECTOS NEGATIVOS

1º _____
 2º _____
 3º _____



Anexo 08:

**Encuesta a CAD,
residencias y
viviendas**

X.1. CUESTIONARIOS SATISFACCIÓN GORABIDE 2013

Le pedimos que valore los distintos servicios en los que usted o su familiar o su persona tutelada es atendido/a en la asociación Gorabide. En su caso, va a evaluar el servicio de **CENTRO DE DÍA**.

Marque con una "x" la respuesta pertinente en cada pregunta del cuestionario:

1-Indique SU RELACIÓN con la persona con discapacidad: V1

Soy el Padre o la madre	1
Soy otro familiar	2
Soy tutor/a de FUTUBIDE	3
Soy tutor/a del INSTITUTO TUTELAR BIZKAIA	4
Otro (especificar) _____	5

2-¿Es usted hombre o mujer? V2

Hombre	1
Mujer	2

3-¿Qué edad tiene usted? V3

Menos de 30 años	1
Entre 30-39 años	2
Entre 40-49 años	3
Entre 50-59 años	4
60 o más años	5

4-¿Desde hace cuántos años es socio/a de Gorabide? V4

Menos de 5 años	1
Entre 5-10 años	2
Entre 11-20 años	3
Entre 21-30 años	4
Más de 30 años	5
No soy socio/a	6
No lo recuerdo	0

5- Aunque no sea socio/a ¿Desde hace cuántos años tiene contacto con Gorabide? V5

Menos de 5 años	1
Entre 5-10 años	2
Entre 11-20 años	3
Entre 21-30 años	4
Más de 30 años	5
No lo recuerdo	0

6-¿Cuál es el sexo del familiar o tutelado/a con discapacidad? V6

Hombre	1
Mujer	2

7-¿Qué edad tiene el familiar o tutelado/a con discapacidad? V7

Entre 0 y 6 años	1
Entre 7 y 14 años	2
Entre 15 y 17 años	3
Entre 18 y 29 años	4
Entre 30 y 39 años	5
Entre 40 y 49 años	6
Entre 50 y 59 años	7
60 o más años	8

8-Indique si su familiar o tutelado/a con discapacidad es usuario/o de alguno de los siguientes servicios, programas... e indique si se trata de un servicio de Gorabide o no: En este caso puede marcar tantas opciones como sea necesario

	¿Hace uso o acude a...?		¿Es un servicio de Gorabide?		
	si	no	si	no	No sé
Atención temprana V8-V9	1	2	1	2	0
Atención domiciliaria V10-V11	1	2	-	-	-
Centro de día V12-V13	1	2	1	2	0
Programas de ocio y tiempo libre V14-V15	1	2	1	2	0
Servicio de residencias V16-V17	1	2	1	2	0
Servicio de viviendas V18-V19	1	2	1	2	0
Centro educativo V20-V21	1	2	-	-	-
Centro de empleo (centro ocupacional, centro especial de empleo...) V22-V23	1	2	-	-	-
Empleo con apoyo V24-V25	1	2	-	-	-
Otros V 26-V27 (especificar)V28 _____	1	2	1	2	0

PREGUNTAS PARA EVALUAR EL SERVICIO DE CENTRO DE DÍA (V29)

1-¿En qué Centro de Día es atendido/a? V30CD

CAD Txurdinaga	1
CAD Astrabudua	2
CAD Egintza	3
CAD Eretza	4
CAD Gernika	5
CAD Guztiona	6
CAD Haizea	7
CAD Ibaigane	8
CAD Markina	9
CAD Mungia	10
CAD Atxarte	11
CAD Ola	12
CAD Ola Fines de semana	13

2-¿Desde hace cuánto tiempo es atendido/a su familiar o tutelado/a en el Servicio de Centro de Día? V31

Hace dos años o menos	1
Hace más de 2 años pero menos de 5	2
Hace 5 o más años pero menos de 10	3
Hace 10 o más años pero menos de 20	4
Hace 20 o más años	5
No sé cuántos años lleva	0

3-¿Qué tipo de plaza tiene su familiar o tutelado/a en el Centro de Día? V32

Fija	1
Temporal	2
No lo sé	0

4-¿Su familiar o tutelado/a ha sido atendido/a en los últimos dos años por el Servicio Técnico Especializado (psicólogo, psiquiatra, médico rehabilitador...) en el Centro de Día? V33

SI	1
NO	2
No lo sé	0

5- ¿Está satisfecho/a con la atención que recibe su familiar o tutelado/a y usted mismo en el Servicio de Centro de Día?

	Muy satisfecho/a	Satisfecho/a	Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Muy insatisfecho/a	No lo sé
La acogida que el Servicio de Centro de Día realizó a su familiar o tutelado/a cuando entró en el centro/servicio por primera vez (SÓLO SI ES USUARIO/A HACE 2 AÑOS O MENOS) (VIC1)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los cuidados personales básicos (aseo, higiene y arreglo personal, medicación, sueño, descanso, etc.) que le proporcionan a su familiar o tutelado/a (VIC2)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las actividades ocupacionales que realiza su familiar o tutelado/a a lo largo del día (VIC3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las actividades de ocio y esparcimiento que realiza su familiar o tutelado/a (VIC4)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La atención del equipo de profesionales (prestación del servicio, apoyos, respeto, relación...) a su familiar o tutelado/a (VIC5)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El servicio técnico especializado: tratamientos psicológicos, psiquiátricos o de rehabilitación física que proporcionan a su familiar o tutelado/a (SÓLO SI SU FAMILIAR O TUTELADO/A ES ATENDIDO/A POR EL SERVICIO TÉCNICO ESPECIALIZADO) (VIC6)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En qué medida considera que el centro tiene en cuenta las necesidades, deseos y preferencias de su familiar o tutelado/a a la hora de proporcionar los apoyos que éste/a necesita (VIC7)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El servicio hostelero (alimentación) (VIC10)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El servicio de transporte (VIC11)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La adecuación de los espacios a las actividades que se realizan (salas, comedores, baños...) (VIC12)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El estado y limpieza de las instalaciones (VIC13)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La proximidad de las paradas del servicio de transporte a la red de medios de transporte públicos (SOLO SI ES USUARIO/A DEL CD FIN DE SEMANA) (VIC14)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La atención que recibe usted por parte del equipo de profesionales (VIC15)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La posibilidad que tiene usted de participar en reuniones tanto individuales como grupales con el equipo de profesionales (VIC16)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La posibilidad que tiene usted de realizar visitas (VIC17)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La información que recibe usted sobre el programa, centro o servicio (VIC18)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EN GENERAL, ¿Está satisfecho/a con la atención que se presta desde el Servicio de Centro de Día? (VIC19)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6- Una vez responda a las preguntas del cuestionario podrá hacer aquí sugerencias o matizaciones que ayuden al equipo de responsables a mejorar su actividad: (VIC20)

Le pedimos que valore los distintos servicios en los que usted o su familiar o su persona tutelada es atendido/a en la asociación Gorabide. En su caso, va a evaluar el servicio de **CENTRO DE DÍA DE FIN DE SEMANA OLA**.

Marque con una "x" la respuesta pertinente en cada pregunta del cuestionario:

1-Indique SU RELACIÓN con la persona con discapacidad: V1

Soy el Padre o la madre	1
Soy otro familiar	2
Soy tutor/a de FUTUBIDE	3
Soy tutor/a del INSTITUTO TUTELAR BIZKAIA	4
Otro (especificar)_____	5

2-¿Es usted hombre o mujer? V2

Hombre	1
Mujer	2

3-¿Qué edad tiene usted? V3

Menos de 30 años	1
Entre 30-39 años	2
Entre 40-49 años	3
Entre 50-59 años	4
60 o más años	5

4- ¿Desde hace cuántos años es socio/a de Gorabide? V4

Menos de 5 años	1
Entre 5-10 años	2
Entre 11-20 años	3
Entre 21-30 años	4
Más de 30 años	5
No soy socio/a	6
No lo recuerdo	0

5- Aunque no sea socio/a ¿Desde hace cuántos años tiene contacto con Gorabide? V5

Menos de 5 años	1
Entre 5-10 años	2
Entre 11-20 años	3
Entre 21-30 años	4
Más de 30 años	5
No lo recuerdo	0

6-¿Cuál es el sexo del familiar o tutelado/a con discapacidad? V6

Hombre	1
Mujer	2

7-¿Qué edad tiene el familiar o tutelado/a con discapacidad? V7

Entre 0 y 6 años	1
Entre 7 y 14 años	2
Entre 15 y 17 años	3
Entre 18 y 29 años	4
Entre 30 y 39 años	5
Entre 40 y 49 años	6
Entre 50 y 59 años	7
60 o más años	8

8-Indique si su familiar o tutelado/a con discapacidad es usuario/o de alguno de los siguientes servicios, programas... e indique si se trata de un servicio de Gorabide o no: En este caso puede marcar tantas opciones como sea necesario

	¿Hace uso o acude a...?		¿Es un servicio de Gorabide?		
	si	no	si	no	No sé
Atención temprana V8-V9	1	2	1	2	0
Atención domiciliaria V10-V11	1	2	-	-	-
Centro de día V12-V13	1	2	1	2	0
Programas de ocio y tiempo libre V14-V15	1	2	1	2	0
Servicio de residencias V16-V17	1	2	1	2	0
Servicio de viviendas V18-V19	1	2	1	2	0
Centro educativo V20-V21	1	2	-	-	-
Centro de empleo (centro ocupacional, centro especial de empleo...) V22-V23	1	2	-	-	-
Empleo con apoyo V24-V25	1	2	-	-	-
Otros V 26-V27 (especificar)V28_____	1	2	1	2	0

PREGUNTAS PARA EVALUAR EL SERVICIO DE CENTRO DE DÍA DE FIN DE SEMANA OLA (V29)

1-¿En qué Centro de Día es atendido/a? V30CD

CAD OLA FIN DE SEMANA	13
-----------------------	----

2-¿Desde hace cuánto tiempo es atendido/a su familiar o tutelado/a en el Servicio de Centro de Día de fin de semana Ola? V31

Hace dos años o menos	1
Hace más de 2 años pero menos de 5	2
Hace 5 o más años pero menos de 10	3
Hace 10 o más años pero menos de 20	4
Hace 20 o más años	5
No sé cuántos años lleva	0

3-¿Qué tipo de plaza tiene su familiar o tutelado/a en el Centro de Día de fin de semana Ola? V32

Fija	1
Temporal	2
No lo sé	0

4-¿Su familiar o tutelado/a ha sido atendido/a en los últimos dos años por el Servicio Técnico Especializado (psicólogo, psiquiatra, médico rehabilitador...) en el Centro de Día de fin de semana Ola? V33

SI	1
NO	2
No lo sé	0

5- ¿Está satisfecho/a con la atención que recibe su familiar o tutelado/a y usted mismo en el Servicio de Centro de Día DE FIN DE SEMANA OLA?

	Muy satisfecho/a	Satisfecho/a	Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Muy insatisfecho/a	No lo sé
La acogida que el Servicio de Centro de Día de fin de semana Ola realizó a su familiar o tutelado/a cuando entró en el centro/servicio por primera vez (SÓLO SI ES USUARIO/A HACE 2 AÑOS O MENOS) (VIC1)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los cuidados personales básicos (aseo, higiene y arreglo personal, medicación, sueño, descanso, etc.) que le proporcionan a su familiar o tutelado/a (VIC2)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las actividades ocupacionales que realiza su familiar o tutelado/a a lo largo del día (VIC3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las actividades de ocio y esparcimiento que realiza su familiar o tutelado/a (VIC4)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La atención del equipo de profesionales (prestación del servicio, apoyos, respeto, relación...) a su familiar o tutelado/a (VIC5)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El servicio técnico especializado: tratamientos psicológicos, psiquiátricos o de rehabilitación física que proporcionan a su familiar o tutelado/a (SÓLO SI SU FAMILIAR O TUTELADO/A ES ATENDIDO/A POR EL SERVICIO TÉCNICO ESPECIALIZADO) (VIC6)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En qué medida considera que el centro tiene en cuenta las necesidades, deseos y preferencias de su familiar o tutelado/a a la hora de proporcionar los apoyos que éste/a necesita (VIC7)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El servicio hostelero (alimentación) (VIC10)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El servicio de transporte (VIC11)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La adecuación de los espacios a las actividades que se realizan (salas, comedores, baños...) (VIC12)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El estado y limpieza de las instalaciones (VIC13)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La proximidad de las paradas del servicio de transporte a la red de medios de transporte públicos (VIC14)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La atención que recibe usted por parte del equipo de profesionales (VIC15)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La posibilidad que tiene usted de participar en reuniones tanto individuales como grupales con el equipo de profesionales (VIC16)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La posibilidad que tiene usted de realizar visitas (VIC17)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La información que recibe usted sobre el programa, centro o servicio (VIC18)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EN GENERAL, ¿Está satisfecho/a con la atención que se presta desde el Servicio de Centro de Día de fin de semana Ola? (VIC19)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6- Una vez responda a las preguntas del cuestionario podrá hacer aquí sugerencias o matizaciones que ayuden al equipo de responsables a mejorar su actividad: (VIC20)

Le pedimos que valore los distintos servicios en los que usted o su familiar o su persona tutelada es atendido/a en la asociación Gorabide. En su caso, va a evaluar el servicio de **RESIDENCIAS**.

Marque con una "x" la respuesta pertinente en cada pregunta del cuestionario:

1-Indique SU RELACIÓN con la persona con discapacidad? V1

Soy el Padre o la madre	1
Soy otro familiar	2
Soy tutor/a de FUTUBIDE	3
Soy tutor/a del INSTITUTO TUTELAR BIZKAIA	4
Otro (especificar)_____	5

2-¿Es usted hombre o mujer? V2

Hombre	1
Mujer	2

3-¿Qué edad tiene usted? V3

Menos de 30 años	1
Entre 30-39 años	2
Entre 40-49 años	3
Entre 50-59 años	4
60 o más años	5

4- ¿Desde hace cuántos años es socio/a de Gorabide? V4

Menos de 5 años	1
Entre 5-10 años	2
Entre 11-20 años	3
Entre 21-30 años	4
Más de 30 años	5
No soy socio/a	6
No lo recuerdo	0

5- Aunque no sea socio/a ¿Desde hace cuántos años tiene contacto con Gorabide? V5

Menos de 5 años	1
Entre 5-10 años	2
Entre 11-20 años	3
Entre 21-30 años	4
Más de 30 años	5
No lo recuerdo	0

6-¿Cuál es el sexo del familiar o tutelado/a con discapacidad? V6

Hombre	1
Mujer	2

7-¿Qué edad tiene el familiar o tutelado/a con discapacidad? V7

Entre 0 y 6 años	1
Entre 7 y 14 años	2
Entre 15 y 17 años	3
Entre 18 y 29 años	4
Entre 30 y 39 años	5
Entre 40 y 49 años	6
Entre 50 y 59 años	7
60 o más años	8

8-Indique si su familiar o tutelado/a con discapacidad es usuario/o de alguno de los siguientes servicios, programas... e indique si se trata de un servicio de Gorabide o no: En este caso puede marcar tantas opciones como sea necesario

	¿Hace uso o acude a...?		¿Es un servicio de Gorabide?		
	si	no	si	no	No sé
Atención temprana V8-V9	1	2	1	2	0
Atención domiciliaria V10-V11	1	2	-	-	-
Centro de día V12-V13	1	2	1	2	0
Programas de ocio y tiempo libre V14-V15	1	2	1	2	0
Servicio de residencias V16-V17	1	2	1	2	0
Servicio de viviendas V18-V19	1	2	1	2	0
Centro educativo V20-V21	1	2	-	-	-
Centro de empleo (centro ocupacional, centro especial de empleo...) V22-V23	1	2	-	-	-
Empleo con apoyo V24-V25	1	2	-	-	-
Otros V 26-V27 (especificar)v28_____	1	2	1	2	0

PREGUNTAS PARA EVALUAR EL SERVICIO DE RESIDENCIAS (v29)

1-¿En qué Residencia es atendido/a? V30R

Residencia Arteagoiti	1
Residencia Atxarte	2
Residencia Eguzkia	3
Residencia Haizea	4
Residencia Ibarreta Zuloko	5

2-¿Desde hace cuánto tiempo es atendido/a su familiar o tutelado/a en el Servicio de Residencias? V31

Hace dos años o menos	1
Hace más de 2 años pero menos de 5	2
Hace 5 o más años pero menos de 10	3
Hace 10 o más años pero menos de 20	4
Hace 20 o más años	5
No sé cuántos años lleva	0

3-¿Qué tipo de plaza tiene su familiar o tutelado/a en la Residencia? V32

Fija	1
Temporal	2
No lo sé	0

4-¿Su familiar o tutelado/a ha sido atendido/a en los últimos dos años por el Servicio Técnico Especializado (psicólogo, psiquiatra, médico rehabilitador...) en la Residencia? V33

SI	1
NO	2
No lo sé	0

5. En los últimos dos años ¿Con qué frecuencia ha acudido visitar a su familiar o tutelado/a a la Residencia? V34

Todas las semanas	1
Al menos unas vez al mes	2
Al menos una vez al trimestre	3
Al menos una vez al año	4
No puede acudir	5

6- ¿Está satisfecho/a con la atención que recibe su familiar o tutelado/a y usted mismo en el Servicio de Residencias?

	Muy satisfecho/a	Satisfecho/a	Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Muy insatisfecho/a	No lo sé
La acogida que el Servicio de Residencias realizó a su familiar o tutelado/a cuando entró en el centro/servicio por primera vez <i>(SÓLO SI ES USUARIO/A HACE 2 AÑOS O MENOS)</i> (VIC1)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los cuidados personales básicos (aseo, higiene y arreglo personal, medicación, sueño, descanso, etc.) que le proporcionan a su familiar o tutelado/a (VIC2)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las actividades ocupacionales que realiza su familiar o tutelado/a a lo largo del día (VIC3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las actividades de ocio y esparcimiento que realiza su familiar o tutelado/a (VIC4)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La atención del equipo de profesionales (prestación del servicio, apoyos, respeto, relación...) a su familiar o tutelado/a (VIC5)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El servicio técnico especializado: tratamientos psicológicos, psiquiátricos o de rehabilitación física que proporcionan a su familiar o tutelado/a <i>(SÓLO SI SU FAMILIAR O TUTELADO/A ES ATENDIDO/A POR EL SERVICIO TÉCNICO ESPECIALIZADO)</i> (VIC6)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En qué medida considera que el centro tiene en cuenta las necesidades, deseos y preferencias de su familiar o tutelado/a a la hora de proporcionar los apoyos que éste/a necesita (VIC7)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El servicio hostelero (alimentación) (VIC10)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La adecuación de los espacios a las actividades que se realizan (salas, comedores, baños...) (VIC12)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El estado y limpieza de las instalaciones (VIC13)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La atención que recibe usted por parte del equipo de profesionales (VIC15)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La posibilidad que tiene usted de participar en reuniones tanto individuales como grupales con el equipo de profesionales (VIC16)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La posibilidad que tiene usted de realizar visitas (VIC17)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La información que recibe usted sobre el programa, centro o servicio (VIC18)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EN GENERAL, ¿Está satisfecho/a con la atención que se presta desde el Servicio de Residencias? (VIC19)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7- Una vez responda a las preguntas del cuestionario podrá hacer aquí sugerencias o matizaciones que ayuden al equipo de responsables a mejorar su actividad: (VIC20)

Le pedimos que valore los distintos servicios en los que usted o su familiar o su persona tutelada es atendido/a en la asociación Gorabide. En su caso, va a evaluar el servicio de **RESIDENCIAS DE MEDIANO TAMAÑO**.

Marque con una "x" la respuesta pertinente en cada pregunta del cuestionario:

1-Indique SU RELACIÓN con la persona con discapacidad? V1

Soy el Padre o la madre	1
Soy otro familiar	2
Soy tutor/a de FUTUBIDE	3
Soy tutor/a del INSTITUTO TUTELAR BIZKAIA	4
Otro (especificar)_____	5

2-¿Es usted hombre o mujer? V2

Hombre	1
Mujer	2

3-¿Qué edad tiene usted? V3

Menos de 30 años	1
Entre 30-39 años	2
Entre 40-49 años	3
Entre 50-59 años	4
60 o más años	5

4- ¿Desde hace cuántos años es socio/a de Gorabide? V4

Menos de 5 años	1
Entre 5-10 años	2
Entre 11-20 años	3
Entre 21-30 años	4
Más de 30 años	5
No soy socio/a	6
No lo recuerdo	0

5- Aunque no sea socio/a ¿Desde hace cuántos años tiene contacto con Gorabide? V5

Menos de 5 años	1
Entre 5-10 años	2
Entre 11-20 años	3
Entre 21-30 años	4
Más de 30 años	5
No lo recuerdo	0

6-¿Cuál es el sexo del familiar o tutelado/a con discapacidad? V6

Hombre	1
Mujer	2

7-¿Qué edad tiene el familiar o tutelado/a con discapacidad? V7

Entre 0 y 6 años	1
Entre 7 y 14 años	2
Entre 15 y 17 años	3
Entre 18 y 29 años	4
Entre 30 y 39 años	5
Entre 40 y 49 años	6
Entre 50 y 59 años	7
60 o más años	8

8-Indique si su familiar o tutelado/a con discapacidad es usuario/o de alguno de los siguientes servicios, programas... e indique si se trata de un servicio de Gorabide o no: En este caso puede marcar tantas opciones como sea necesario

	¿Hace uso o acude a...?		¿Es un servicio de Gorabide?		
	si	no	si	no	No sé
Atención temprana V8-V9	1	2	1	2	0
Atención domiciliaria V10-V11	1	2	-	-	-
Centro de día V12-V13	1	2	1	2	0
Programas de ocio y tiempo libre V14-V15	1	2	1	2	0
Servicio de residencias V16-V17	1	2	1	2	0
Servicio de viviendas V18-V19	1	2	1	2	0
Centro educativo V20-V21	1	2	-	-	-
Centro de empleo (centro ocupacional, centro especial de empleo...) V22-V23	1	2	-	-	-
Empleo con apoyo V24-V25	1	2	-	-	-
Otros V 26-V27 (especificar)v28_____	1	2	1	2	0

PREGUNTAS PARA EVALUAR EL SERVICIO DE RESIDENCIAS DE MEDIANO TAMAÑO (v29)

1-¿En qué Residencia de mediano tamaño es atendido/a? V30RM

Piso Deusto - 1	1
Residencia Dolaretxe	2
Residencia Isasti	3
Residencia Plazakola	4
Residencia Santa Eugenia	5
Vivienda General Salazar	6
Residencia Artzentales	7

2-¿Desde hace cuánto tiempo es atendido/a su familiar o tutelado/a en el Servicio de Residencias de Mediano Tamaño? V31

Hace dos años o menos	1
Hace más de 2 años pero menos de 5	2
Hace 5 o más años pero menos de 10	3
Hace 10 o más años pero menos de 20	4
Hace 20 o más años	5
No sé cuántos años lleva	0

3-¿Qué tipo de plaza tiene su familiar o tutelado/a en la Residencia de mediano tamaño? V32

Fija	1
Temporal	2
No lo sé	0

4-¿Su familiar o tutelado/a ha sido atendido/a en los últimos dos años por el Servicio Técnico Especializado (psicólogo, psiquiatra, médico rehabilitador...) en la Residencia de mediano tamaño? V33

SI	1
NO	2
No lo sé	0

5- En los últimos dos años ¿Con qué frecuencia ha acudido a visitar a su familiar o tutelado/a a la Residencia de mediano tamaño? V34

Todas las semanas	1
Al menos una vez al mes	2
Al menos una vez al trimestre	3
Al menos una vez al año	4
No puede acudir	5

6- ¿Está satisfecho/a con la atención que recibe su familiar o tutelado/a y usted mismo en el Servicio de Residencias de mediano tamaño?

	Muy satisfecho/a	Satisfecho/a	Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Muy insatisfecho/a	No lo sé
La acogida que el Servicio de Residencias de mediano tamaño realizó a su familiar o tutelado/a cuando entró en el centro/servicio por primera vez (SÓLO SI ES USUARIO/A HACE 2 AÑOS O MENOS) (VIC1) ➤	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los cuidados personales básicos (aseo, higiene y arreglo personal, medicación, sueño, descanso, etc.) que le proporcionan a su familiar o tutelado/a (VIC2) ➤	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las actividades de ocio y esparcimiento que realiza su familiar o tutelado/a (VIC4) ➤	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La atención del equipo de profesionales (prestación del servicio, apoyos, respeto, relación...) a su familiar o tutelado/a (VIC5) ➤	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El servicio técnico especializado: tratamientos psicológicos, psiquiátricos o de rehabilitación física que proporcionan a su familiar o tutelado/a (SÓLO SI SU FAMILIAR O TUTELADO/A ES ATENDIDO/A POR EL SERVICIO TÉCNICO ESPECIALIZADO) (VIC6) ➤	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En qué medida considera que el centro tiene en cuenta las necesidades, deseos y preferencias de su familiar o tutelado/a a la hora de proporcionar los apoyos que éste/a necesita (VIC7) ➤	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El servicio hostelero (alimentación) (VIC10) ➤	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La adecuación de los espacios a las actividades que se realizan (salas, comedores, baños...) (VIC12) ➤	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El estado y limpieza de las instalaciones (VIC13) ➤	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La atención que recibe usted por parte del equipo de profesionales (VIC15) ➤	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La posibilidad que tiene usted de participar en reuniones tanto individuales como grupales con el equipo de profesionales (VIC16) ➤	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La posibilidad que tiene usted de realizar visitas (VIC17) ➤	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La información que recibe usted sobre el programa, centro o servicio (VIC18) ➤	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EN GENERAL, ¿Está satisfecho/a con la atención que se presta desde el Servicio de Residencias de mediano tamaño? (VIC19) ➤	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7- Una vez responda a las preguntas del cuestionario podrá hacer aquí sugerencias o matizaciones que ayuden al equipo de responsables a mejorar su actividad: (VIC20)

Le pedimos que valore los distintos servicios en los que usted o su familiar o su persona tutelada es atendido/a en la asociación Gorabide. En su caso, va a evaluar el servicio de **VIVIENDAS**.

Marque con una "x" la respuesta pertinente en cada pregunta del cuestionario:

1-Indique SU RELACIÓN con la persona con discapacidad: V1

Soy el Padre o la madre	1
Soy otro familiar	2
Soy tutor/a de FUTUBIDE	3
Soy tutor/a del INSTITUTO TUTELAR BIZKAIA	4
Otro (especificar)_____	5

2-¿Es usted hombre o mujer? V2

Hombre	1
Mujer	2

3-¿Qué edad tiene usted? V3

Menos de 30 años	1
Entre 30-39 años	2
Entre 40-49 años	3
Entre 50-59 años	4
60 o más años	5

4- ¿Desde hace cuántos años es socio/a de Gorabide? V4

Menos de 5 años	1
Entre 5-10 años	2
Entre 11-20 años	3
Entre 21-30 años	4
Más de 30 años	5
No soy socio/a	6
No lo recuerdo	0

5- Aunque no sea socio/a ¿Desde hace cuántos años tiene contacto con Gorabide? V5

Menos de 5 años	1
Entre 5-10 años	2
Entre 11-20 años	3
Entre 21-30 años	4
Más de 30 años	5
No lo recuerdo	0

6-¿Cuál es el sexo del familiar o tutelado/a con discapacidad? V6

Hombre	1
Mujer	2

7-¿Qué edad tiene el familiar o tutelado/a con discapacidad? V7

Entre 0 y 6 años	1
Entre 7 y 14 años	2
Entre 15 y 17 años	3
Entre 18 y 29 años	4
Entre 30 y 39 años	5
Entre 40 y 49 años	6
Entre 50 y 59 años	7
60 o más años	8

8-Indique si su familiar o tutelado/a con discapacidad es usuario/o de alguno de los siguientes servicios, programas... e indique si se trata de un servicio de Gorabide o no: En este caso puede marcar tantas opciones como sea necesario

	¿Hace uso o acude a...?		¿Es un servicio de Gorabide?		
	si	no	si	no	No sé
Atención temprana V8-V9	1	2	1	2	0
Atención domiciliaria V10-V11	1	2	-	-	-
Centro de día V12-V13	1	2	1	2	0
Programas de ocio y tiempo libre V14-V15	1	2	1	2	0
Servicio de residencias V16-V17	1	2	1	2	0
Servicio de viviendas V18-V19	1	2	1	2	0
Centro educativo V20-V21	1	2	-	-	-
Centro de empleo (centro ocupacional, centro especial de empleo...) V22-V23	1	2	-	-	-
Empleo con apoyo V24-V25	1	2	-	-	-
Otros V 26-V27 (especificar)V28_____	1	2	1	2	0

PREGUNTAS PARA EVALUAR EL SERVICIO DE VIVIENDAS (v29)

1-¿En qué Vivienda es atendido/a? V30V

Piso Deusto - 2	1
Piso Sestao	2
Vida Semi-Independiente	3
Piso Santurtzi	4
Piso Deusto 3	5
Piso Santutxu	6
Piso Durango 1	7
Piso Durango 2	8
Durango 3	9
Piso Balmaseda	10
Piso Autonomía	11
Piso Barakaldo	12

2-¿Desde hace cuánto tiempo es atendido/a su familiar o tutelado/a en el Servicio de Viviendas? V31

Hace dos años o menos	1
Hace más de 2 años pero menos de 5	2
Hace 5 o más años pero menos de 10	3
Hace 10 o más años pero menos de 20	4
Hace 20 o más años	5
No sé cuántos años lleva	0

3-¿Su familiar o tutelado/a ha sido atendido/a en los últimos dos años por el Servicio Técnico Especializado (psicólogo, psiquiatra, médico rehabilitador...)? V33

SI	1
NO	2
No lo sé	0

4- En los últimos dos años ¿Con qué frecuencia ha acudido a visitar a su familiar o tutelado/a a la Vivienda? V34

Todas las semanas	1
Al menos unas vez al mes	2
Al menos una vez al trimestre	3
Al menos una vez al año	4
No puede acudir	5

5- ¿Está satisfecho/a con la atención que recibe su familiar o tutelado/a y usted mismo en el Servicio de Viviendas?

	Muy satisfecho/a	Satisfecho/a	Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Muy insatisfecho/a	No lo sé
La acogida que el Servicio de Viviendas realizó a su familiar o tutelado/a cuando entró en el centro/servicio por primera vez (SÓLO SI ES USUARIO/A HACE 2 AÑOS O MENOS) (VIC1)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las actividades de ocio y esparcimiento que realiza su familiar o tutelado/a (VIC4)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La atención del equipo de profesionales (prestación del servicio, apoyos, respeto, relación...) a su familiar o tutelado/a (VIC5)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El servicio técnico especializado: tratamientos psicológicos, psiquiátricos o de rehabilitación física que proporcionan a su familiar o tutelado/a (SÓLO SI SU FAMILIAR O TUTELADO/A ES ATENDIDO/A POR EL SERVICIO TÉCNICO ESPECIALIZADO) (VIC6)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En qué medida considera que el centro tiene en cuenta las necesidades, deseos y preferencias de su familiar o tutelado/a a la hora de proporcionar los apoyos que éste/a necesita (VIC7)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El nivel de autonomía que ha adquirido su familiar o tutelado/a en los cuidados personales básicos (VIC8)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El nivel de autonomía que ha adquirido su familiar o tutelado/a en el cuidado del hogar y la organización doméstica (limpieza y cuidado de la vivienda, alimentación, etc.) (VIC9)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La adecuación de los espacios a las actividades que se realizan (salas, comedores, baños...) (SÓLO SI ES USUARIO/A DE PISO DEUSTO 2, DEUSTO 3, SANTUTXU Y SESTAO) (VIC12)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La atención que recibe usted por parte del equipo de profesionales (VIC15)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La posibilidad que tiene usted de participar en reuniones tanto individuales como grupales con el equipo de profesionales (VIC16)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La posibilidad que tiene usted de realizar visitas (VIC17)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La información que recibe usted sobre el programa, centro o servicio (VIC18)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EN GENERAL, ¿Está satisfecho/a con la atención que se presta desde el Servicio de Viviendas? (VIC19)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6- Una vez responda a las preguntas del cuestionario podrá hacer aquí sugerencias o matizaciones que ayuden al equipo de responsables a mejorar su actividad: (VIC20)

Le pedimos que valore los distintos servicios en los que usted o su familiar o su persona tutelada es atendido/a en la asociación Gorabide. En su caso, va a evaluar el servicio de **RESIDENCIA DE ESTANCIAS TEMPORALES OLA**.

Marque con una "x" la respuesta pertinente en cada pregunta del cuestionario:

1-Indique SU RELACIÓN con la persona con discapacidad: V1

Soy el Padre o la madre	1
Soy otro familiar	2
Soy tutor/a de FUTUBIDE	3
Soy tutor/a del INSTITUTO TUTELAR BIZKAIA	4
Otro (especificar) _____	5

2-¿Es usted hombre o mujer? V2

Hombre	1
Mujer	2

3-¿Qué edad tiene usted? V3

Menos de 30 años	1
Entre 30-39 años	2
Entre 40-49 años	3
Entre 50-59 años	4
60 o más años	5

4- ¿Desde hace cuántos años es socio/a de Gorabide? V4

Menos de 5 años	1
Entre 5-10 años	2
Entre 11-20 años	3
Entre 21-30 años	4
Más de 30 años	5
No soy socio/a	6
No lo recuerdo	0

5- Aunque no sea socio/a ¿Desde hace cuántos años tiene contacto con Gorabide? V5

Menos de 5 años	1
Entre 5-10 años	2
Entre 11-20 años	3
Entre 21-30 años	4
Más de 30 años	5
No lo recuerdo	0

6-¿Cuál es el sexo del familiar o tutelado/a con discapacidad? V6

Hombre	1
Mujer	2

7-¿Qué edad tiene el familiar o tutelado/a con discapacidad? V7

Entre 0 y 6 años	1
Entre 7 y 14 años	2
Entre 15 y 17 años	3
Entre 18 y 29 años	4
Entre 30 y 39 años	5
Entre 40 y 49 años	6
Entre 50 y 59 años	7
60 o más años	8

8-Indique si su familiar o tutelado/a con discapacidad es usuario/o de alguno de los siguientes servicios, programas... e indique si se trata de un servicio de Gorabide o no: En este caso puede marcar tantas opciones como sea necesario

	¿Hace uso o acude a...?		¿Es un servicio de Gorabide?		
	si	no	si	no	No sé
Atención temprana V8-V9	1	2	1	2	0
Atención domiciliaria V10-V11	1	2	-	-	-
Centro de día V12-V13	1	2	1	2	0
Programas de ocio y tiempo libre V14-V15	1	2	1	2	0
Servicio de residencias V16-V17	1	2	1	2	0
Servicio de viviendas V18-V19	1	2	1	2	0
Centro educativo V20-V21	1	2	-	-	-
Centro de empleo (centro ocupacional, centro especial de empleo...) V22-V23	1	2	-	-	-
Empleo con apoyo V24-V25	1	2	-	-	-
Otros V 26-V27 (especificar)v28 _____	1	2	1	2	0

PREGUNTAS PARA EVALUAR EL SERVICIO DE RESIDENCIA DE ESTANCIAS TEMPORALES OLA

(v29)

1-¿Desde hace cuánto tiempo es atendido/a su familiar o tutelado/a en el Servicio de Residencia de Estancias Temporales OLA? V31

Hace dos años o menos	1
Hace más de 2 años pero menos de 5	2
Hace 5 o más años pero menos de 10	3
Hace 10 o más años pero menos de 20	4
Hace 20 o más años	5
No sé cuántos años lleva	0

2-¿Su familiar o tutelado/a ha sido atendido/a en los últimos dos años por el Servicio Técnico Especializado (psicólogo, psiquiatra, médico rehabilitador...) en la Residencia de Estancias Temporales OLA? V33

SI	1
NO	2
No lo sé	0

3-¿Cuántas estancias temporales diferentes ha disfrutado en los últimos dos años? V35

Una vez	1
Dos veces	2
Tres veces	3
Cuatro veces	4
Cinco veces	5
Seis veces o más	6
No lo se	0

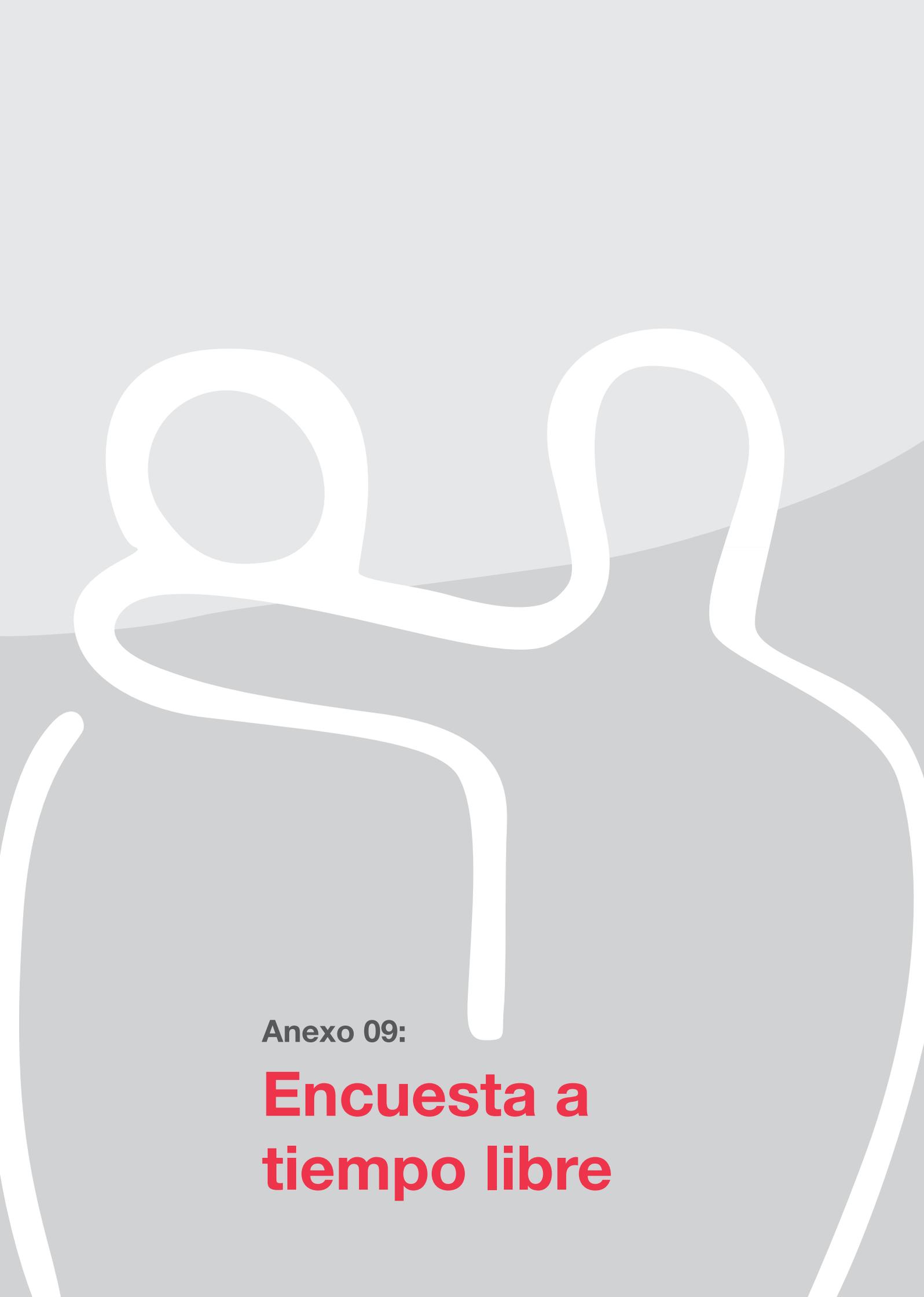
4- ¿Cuál ha sido la razón o razones por las que usted ha solicitado plaza en la Residencia de Estancias Temporales OLA en los últimos dos años? En este caso puede marcar más de una opción

	Si	No
Descanso/respiro de la persona cuidadora principal V36	1	2
Fallecimiento o enfermedad con ingreso/intervención quirúrgica de la persona cuidadora V37	1	2
Fallecimiento o enfermedad con ingreso/ intervención quirúrgica de familiares hasta 2º grado de consanguinidad o afinidad V38	1	2
Motivos laborales de la persona cuidadora V39	1	2
Traslado u obras importantes en el domicilio V40	1	2
Otra V41 _____ ¿cuál? V42 _____	1	2

5- ¿Está satisfecho/a con la atención que recibe su familiar o tutelado/a y usted mismo en el Servicio de Residencia de Estancias Temporales OLA?

	Muy satisfecho/a	Satisfecho/a	Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Muy insatisfecho/a	No lo sé
La acogida que el Servicio de Residencia de Estancias Temporales OLA realizó a su familiar o tutelado/a cuando entró en el centro/servicio por primera vez (SÓLO SI ES USUARIO/A HACE 2 AÑOS O MENOS) (VIC1)	➤ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los cuidados personales básicos (aseo, higiene y arreglo personal, medicación, sueño, descanso, etc.) que le proporcionan a su familiar o tutelado/a (VIC2)	➤ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las actividades ocupacionales que realiza su familiar o tutelado/a a lo largo del día (VIC3)	➤ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las actividades de ocio y esparcimiento que realiza su familiar o tutelado/a (VIC4)	➤ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La atención del equipo de profesionales (prestación del servicio, apoyos, respeto, relación...) a su familiar o tutelado/a (VIC5)	➤ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El servicio técnico especializado: tratamientos psicológicos, psiquiátricos o de rehabilitación física que proporcionan a su familiar o tutelado/a (SÓLO SI SU FAMILIAR O TUTELADO/A ES ATENDIDO/A POR EL SERVICIO TÉCNICO ESPECIALIZADO) (VIC6)	➤ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En qué medida considera que el centro tiene en cuenta las necesidades, deseos y preferencias de su familiar o tutelado/a a la hora de proporcionar los apoyos que éste/a necesita (VIC7)	➤ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El servicio hostelero (alimentación) (VIC10)	➤ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La adecuación de los espacios a las actividades que se realizan (salas, comedores, baños...) (VIC12)	➤ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El estado y limpieza de las instalaciones (VIC13)	➤ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La atención que recibe usted por parte del equipo de profesionales (VIC15)	➤ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La posibilidad que tiene usted de participar en reuniones tanto individuales como grupales con el equipo de profesionales (VIC16)	➤ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La posibilidad que tiene usted de realizar visitas (VIC17)	➤ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La información que recibe usted sobre el programa, centro o servicio (VIC18)	➤ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EN GENERAL, ¿Está satisfecho/a con la atención que se presta desde el Servicio de Residencia de Estancias Temporales OLA? (VIC19)	➤ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6- Una vez responda a las preguntas del cuestionario podrá hacer aquí sugerencias o matizaciones que ayuden al equipo de responsables a mejorar su actividad: (VIC20)



Anexo 09:

**Encuesta a
tiempo libre**

VII. ANEXO: CUESTIONARIOS

Le pedimos que valore los distintos servicios en los que usted o su familiar o su persona tutelada es atendido/a en la asociación Gorabide. En su caso, va a evaluar el PROGRAMA DE VERANO DEL SERVICIO DE TIEMPO LIBRE.

Marque con una "x" la respuesta pertinente en cada pregunta del cuestionario:

1-Indique SU RELACIÓN con la persona con discapacidad: V1

Soy el Padre o la madre	1
Soy otro familiar	2
Soy tutor/a de FUTUBIDE	3
Soy tutor/a del INSTITUTO TUTELAR BIZKAIA	4
Otro (especificar) _____	5

2-¿Es usted hombre o mujer? V2

Hombre	1
Mujer	2

3-¿Qué edad tiene usted? V3

Menos de 30 años	1
Entre 30-39 años	2
Entre 40-49 años	3
Entre 50-59 años	4
60 o más años	5

4- ¿Desde hace cuántos años es socio/a de Gorabide? V4

Menos de 5 años	1
Entre 5-10 años	2
Entre 11-20 años	3
Entre 21-30 años	4
Más de 30 años	5
No soy socio/a	6
No lo recuerdo	0

5- Aunque no sea socio/a ¿Desde hace cuántos años tiene contacto con Gorabide? V5

Menos de 5 años	1
Entre 5-10 años	2
Entre 11-20 años	3
Entre 21-30 años	4
Más de 30 años	5
No lo recuerdo	0

6-¿Cuál es el sexo del familiar o tutelado/a con discapacidad? V6

Hombre	1
Mujer	2

7-¿Qué edad tiene el familiar o tutelado/a con discapacidad? V7

Entre 7 y 14 años	1
Entre 15 y 17 años	2
Entre 18 y 29 años	3
Entre 30 y 39 años	4
Entre 40 y 49 años	5
Entre 50 y 59 años	6
60 o más años	7

8-Indique si su familiar o tutelado/a con discapacidad es usuario/o de alguno de los siguientes servicios, programas... e indique si se trata de un servicio de Gorabide o no: En este caso puede marcar tantas opciones como sea necesario

	¿Hace uso o acude a...?		¿Es un servicio de Gorabide?		
	si	no	si	no	No sé
Atención temprana V8-V9	1	2	1	2	0
Atención domiciliaria V10-V11	1	2	-	-	-
Centro de día V12-V13	1	2	1	2	0
Programas de ocio y tiempo libre V14-V15	1	2	1	2	0
Servicio de residencias V16-V17	1	2	1	2	0
Servicio de viviendas V18-V19	1	2	1	2	0
Centro educativo V20-V21	1	2	-	-	-
Centro de empleo (centro ocupacional, centro especial de empleo...) V22-V23	1	2	-	-	-
Empleo con apoyo V24-V25	1	2	-	-	-
Otros V 26-V27 (especificar)V28 _____	1	2	1	2	0

PREGUNTAS PARA EVALUAR EL PROGRAMA DE VERANO DEL SERVICIO DE TIEMPO LIBRE (v29)

1-¿Desde hace cuánto tiempo es atendido/a su familiar o tutelado/a en el PROGRAMA DE VERANO del Servicio de Tiempo Libre? V30

Hace dos años o menos	1
Hace más de 2 años pero menos de 5	2
Hace 5 o más años pero menos de 10	3
Hace 10 o más años pero menos de 20	4
Hace 20 o más años	5
No sé cuántos años lleva	0

2- ¿Está satisfecho/a con la atención que recibe su familiar o tutelado/a y usted mismo en el Programa de verano del Servicio de tiempo Libre?

	Muy satisfecho/a	Satisfecho/a	Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Muy insatisfecho/a	No lo sé
La acogida que el Programa de verano del Servicio de Tiempo Libre realizó a su familiar o tutelado/a cuando entró en el servicio por primera vez (SÓLO SI ES USUARIO/A HACE 2 AÑOS O MENOS) (VITL1)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los cuidados personales básicos (aseo, higiene y arreglo personal, medicación, sueño, descanso, etc.) que le proporcionan a su familiar o tutelado/a (VITL2)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las actividades de ocio y esparcimiento que realiza su familiar o tutelado/a (VITL3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La atención del voluntariado (prestación de apoyos respeto, relación,...) a su hijo/a, familiar o tutelado/a. (VITL4)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La relación de su familiar o tutelado/a con el voluntariado (monitores/as) (VITL5)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La convivencia de su familiar o tutelado/a con el resto de personas usuarias (VITL6)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En qué medida considera que el programa tiene en cuenta las necesidades, deseos y preferencias de su familiar o tutelado/a a la hora de proporcionar los apoyos que éste/a necesita (VITL7)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los lugares geográficos donde se desarrollan los programas y actividades (VITL11)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El servicio de transporte (VITL12)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La atención que recibe usted por parte del equipo de profesionales (VITL13)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La posibilidad que tiene usted de participar en reuniones tanto individuales como grupales con el equipo de profesionales y voluntarios/as (VITL14)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La documentación e información que se le solicita para tomar parte de este programa (solicitudes) (VITL15)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La información que recibe usted sobre el programa, centro o servicio (VITL16)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EN GENERAL, ¿Está satisfecho/a con la atención que se presta desde el Programa de verano del Servicio de tiempo Libre? (VITL17)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3- Una vez responda a las preguntas del cuestionario podrá hacer aquí sugerencias o matizaciones que ayuden al equipo de responsables a mejorar su actividad: (VITL18)

Le pedimos que valore los distintos servicios en los que usted o su familiar o su persona tutelada es atendido/a en la asociación Gorabide. En su caso, va a evaluar el PROGRAMA DE INVIERNO DEL SERVICIO DE TIEMPO LIBRE.

Marque con una "x" la respuesta pertinente en cada pregunta del cuestionario:

1-Indique SU RELACIÓN con la persona con discapacidad: V1

Soy el Padre o la madre	1
Soy otro familiar	2
Soy tutor/a de FUTUBIDE	3
Soy tutor/a del INSTITUTO TUTELAR BIZKAIA	4
Otro (especificar) _____	5

2-¿Es usted hombre o mujer? V2

Hombre	1
Mujer	2

3-¿Qué edad tiene usted? V3

Menos de 30 años	1
Entre 30-39 años	2
Entre 40-49 años	3
Entre 50-59 años	4
60 o más años	5

4- ¿Desde hace cuántos años es socio/a de Gorabide? V4

Menos de 5 años	1
Entre 5-10 años	2
Entre 11-20 años	3
Entre 21-30 años	4
Más de 30 años	5
No soy socio/a	6
No lo recuerdo	0

5- Aunque no sea socio/a ¿Desde hace cuántos años tiene contacto con Gorabide? V5

Menos de 5 años	1
Entre 5-10 años	2
Entre 11-20 años	3
Entre 21-30 años	4
Más de 30 años	5
No lo recuerdo	0

6-¿Cuál es el sexo del familiar o tutelado/a con discapacidad? V6

Hombre	1
Mujer	2

7-¿Qué edad tiene el familiar o tutelado/a con discapacidad? V7

Entre 7 y 14 años	1
Entre 15 y 17 años	2
Entre 18 y 29 años	3
Entre 30 y 39 años	4
Entre 40 y 49 años	5
Entre 50 y 59 años	6
60 o más años	7

8-Indique si su familiar o tutelado/a con discapacidad es usuario/o de alguno de los siguientes servicios, programas... e indique si se trata de un servicio de Gorabide o no: En este caso puede marcar tantas opciones como sea necesario

	¿Hace uso o acude a...?		¿Es un servicio de Gorabide?		
	si	no	si	no	No sé
Atención temprana V8-V9	1	2	1	2	0
Atención domiciliaria V10-V11	1	2	-	-	-
Centro de día V12-V13	1	2	1	2	0
Programas de ocio y tiempo libre V14-V15	1	2	1	2	0
Servicio de residencias V16-V17	1	2	1	2	0
Servicio de viviendas V18-V19	1	2	1	2	0
Centro educativo V20-V21	1	2	-	-	-
Centro de empleo (centro ocupacional, centro especial de empleo...) V22-V23	1	2	-	-	-
Empleo con apoyo V24-V25	1	2	-	-	-
Otros V 26-V27 (especificar)V28 _____	1	2	1	2	0

PREGUNTAS PARA EVALUAR EL

PROGRAMA DE INVIERNO DEL SERVICIO DE TIEMPO LIBRE (v29)

1-¿Desde hace cuánto tiempo es atendido/a su familiar o tutelado/a en el PROGRAMA DE INVIERNO del Servicio de Tiempo Libre? (V30)

Hace dos años o menos	1
Hace más de 2 años pero menos de 5	2
Hace 5 o más años pero menos de 10	3
Hace 10 o más años pero menos de 20	4
Hace 20 o más años	5
No sé cuántos años lleva	0

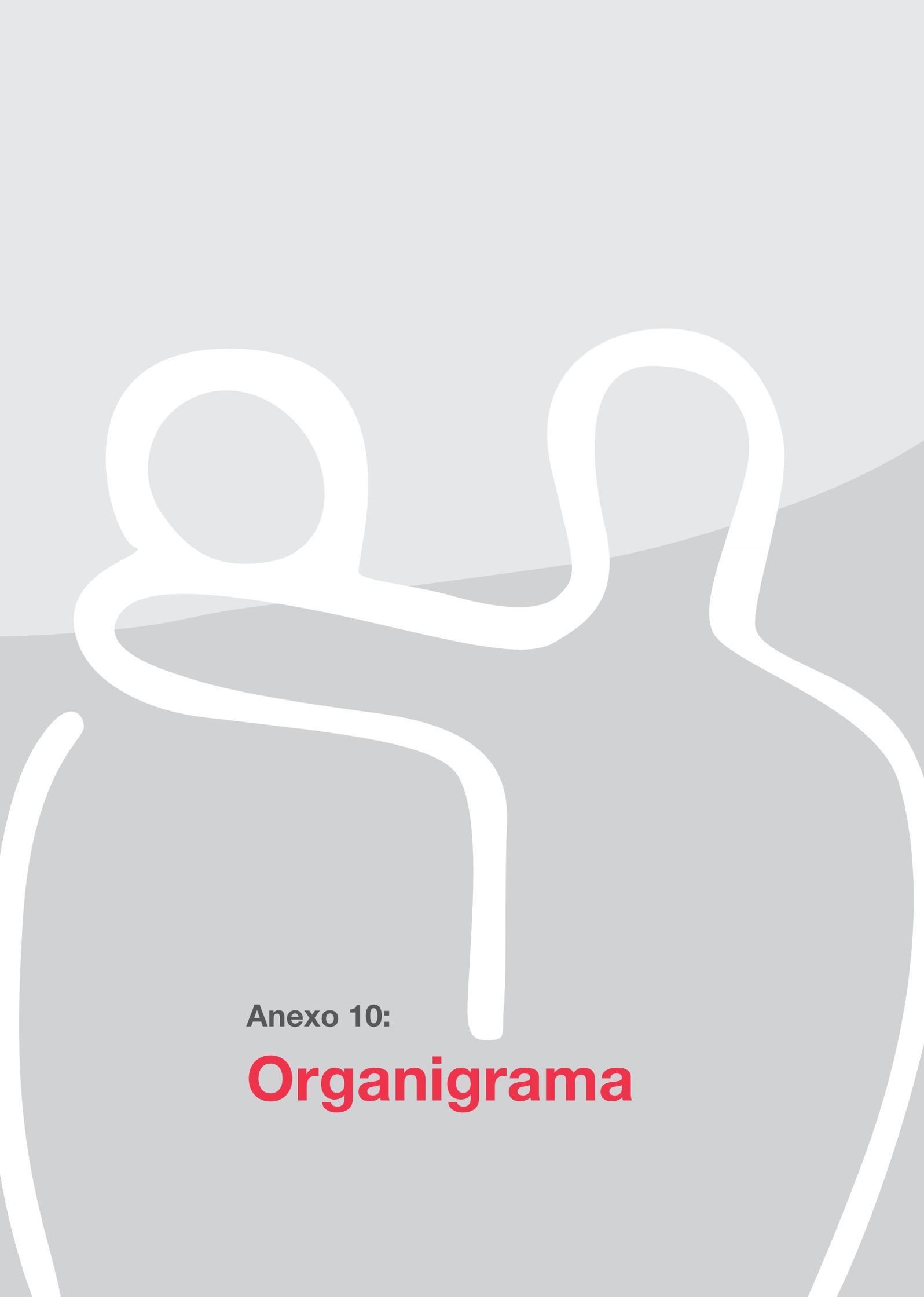
2-Indique en qué actividades del programa de invierno del Servicio de Tiempo Libre participa su familiar o tutelado/a. Además, indique su grado de satisfacción general con cada una de ellas.

	participa		satisfacción					
	si	no	Muy satisfecho/a	Satisfecho/a	Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Muy insatisfecho/a	No lo sé
Centros de recursos de ocio (mañanas entre semana) V31-V32	1	2						
Clubes de fin de semana y grupos V33-V34	1	2						
Clubes diarios (tardes entre semana) V35-V36	1	2						
Actividades deportivas V37-V38	1	2						
Actividades culturales V39-V40	1	2						
Salidas de fin de semana V41-V42	1	2						
Otra V43-V44 ¿cuál? V45	1	2						

3- ¿Está satisfecho/a con la atención que recibe su familiar o tutelado/a y usted mismo en el **Programa de invierno del Servicio de tiempo Libre?**

	Muy satisfecho/a	Satisfecho/a	Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Muy insatisfecho/a	No lo sé
La acogida que el Programa de invierno del Servicio de Tiempo Libre realizó a su familiar o tutelado/a cuando entró en el servicio por primera vez (SÓLO SI ES USUARIO/A HACE 2 AÑOS O MENOS) (VITL1)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los cuidados personales básicos (aseo, higiene y arreglo personal, medicación, sueño, descanso, etc.) que le proporcionan a su familiar o tutelado/a (SÓLO SI PARTICIPA EN SALIDAS DE FIN DE SEMANA) (VITL2)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las actividades de ocio y esparcimiento que realiza su familiar o tutelado/a (VITL3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La atención del voluntariado (prestación de apoyos respeto, relación,...) a su hijo/a, familiar o tutelado/a. (VITL4)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La relación de su familiar o tutelado/a con el voluntariado (monitores/as) (VITL5)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La convivencia de su familiar o tutelado/a con el resto de personas usuarias (VITL6)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En qué medida considera que el centro tiene en cuenta las necesidades, deseos y preferencias de su familiar o tutelado/a a la hora de proporcionar los apoyos que éste/a necesita (VITL7)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El calendario de los programas y actividades en las que participa (VITL8)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La adecuación de los espacios a las actividades que se realizan (salas, comedores, baños...) (VITL9)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El estado y limpieza de las instalaciones (VITL10)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La atención que recibe usted por parte del equipo de profesionales (VITL13)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La posibilidad que tiene usted de participar en reuniones tanto individuales como grupales con el equipo de profesionales y voluntarios/as (VITL14)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La información que recibe usted sobre el programa, centro o servicio (VITL16)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EN GENERAL, ¿Está satisfecho/a con la atención que se presta desde el Programa de invierno del Servicio de tiempo Libre? (VITL17)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4- Una vez responda a las preguntas del cuestionario podrá hacer aquí sugerencias o matizaciones que ayuden al equipo de responsables a mejorar su actividad: (VITL18)

The background features a large, abstract white line drawing on a grey gradient. The drawing consists of several thick, flowing lines that form a shape resembling a stylized human figure or a complex, interconnected structure. The lines are smooth and continuous, creating a sense of movement and organic form. The overall composition is minimalist and modern.

Anexo 10:

Organigrama

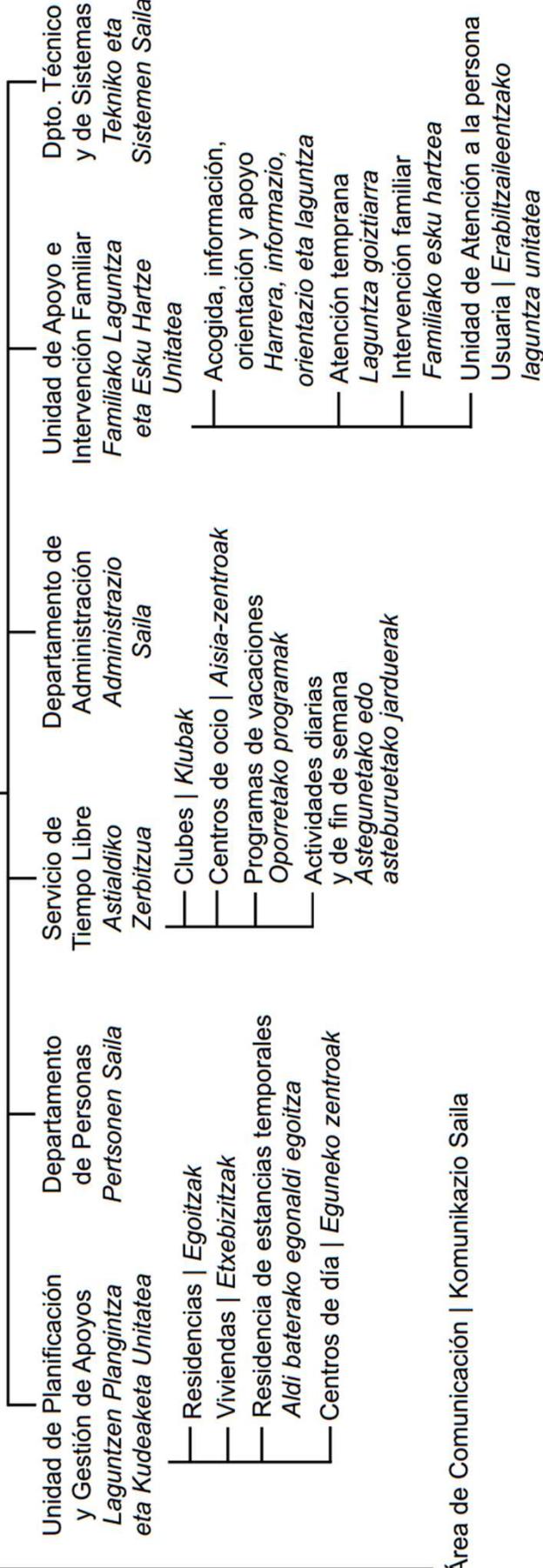
ORGANIGRAMA DE GORABIDE

Asamblea General de Socios y Socias | Bazkideen Batzar Nagusia

Junta Directiva | Zuzendaritza Batzordea

Gerencia | Gerentzia

Consejo de dirección | Zuzendaritza Kontseilua



Área de Comunicación | Komunikazio Saila



GORABIDE

**Asociación vizcaína en favor de las personas con discapacidad intelectual
Adimen desgaitasuna duten pertsonen aldeko Bizkaiko elkartea**



Ldo. Poza nº 14, 2º - 48011 Bilbao | Teléfono 94 443 12 10 | Fax 94 421 93 84 | e-mail: gorabide@gorabide.com
www.gorabide.com | facebook.com/Gorabide | twitter.com/Gorabide | youtube.com/Gorabide.



**Gorabideko kanpo kontrasterako
kudeaketa dokumentu-gida 2014
(Euskalitek egindako itzulpena)**

Aurkibidea

Gorabideren aurkezpena

1. elementua: Estrategia	1
2. elementua: Bezeroak	4
3. elementua: Pertsonak	10
4. elementua: Gizartea	14
5. elementua: Berrikuntza	16
6. elementua: Emaitzak	20

Gorabideren aurkezpena

Gorabide irabazi asmorik gabeko elkarte bat da, Bizkaian adimen-urritasuna duten pertsonen eta horien senideen alde lan egiten duena, elkarren osagarri diren hiru norabide ezberdinetan esku hartuz:

- Gizartea sentsibilizatuz hark adimen-urritasuna duten pertsonak (AUP) integra ditzan eta haien eskubideak aitortuz eta gauzatzuz kolabora dezan.
- AUP horientzako beharrezkoak diren laguntza indibidualak eskainiz eta oinarri komunitarioko zerbitzuen sorrera sustatuz, kolektibo horren bizi-kalitatean ongizatea lortzeko eta etengabeko hobekuntza ahalbidetzeko.
- Zerbitzuak zuzenean kudeatuz, beharrezkoa dela irizten denean.
- Gorabideren misioa da “Bizkaian adimen-urritasuna duten pertsonen eta horien senideen bizi-kalitatea hobetzea, erantzun aurreratua eta kalitatezko laguntzak eskainiz, konpromiso etiko batetik abiatuta, eta gizarte bidezkoagoa eta solidarioagoa sustatuz”.

Horretarako, hainbat baliotan oinarritzen da, esate baterako: erabiltzaileari eta senideari zuzendutako orientazioa, profesionaltasuna, partaidetza, elkartasuna, konpromiso etikoa, aldarrikapena, berrikuntza, etengabeko hobekuntza eta gardentasuna.

Bere ikuspegia, *“erakunde bikaina izatea, bateratua eta bere ingurunearekin konprometitua, erreferentea izango dena eskainitako proposamen eta irtenbide aurreratuei dagokienez, eta kalitatezkoa AUP nahiz horien familientzat”* da.

Hauek dira Gorabidek eskaintzen eta kudeatzen dituen zerbitzuak: • harrera, informazioa, orientazioa eta laguntza (SAIOA), • egoitzak, • etxebizitzak (SVG), • bizitza independenterako laguntzak, • aldi baterako egonaldiak, • eguneko egoitzak (CAD), • arreta goiztiarra, • aisialdia (STL), • familientzako prestakuntza eta partaidetza, eta • zerbitzu tekniko espezializatuak (medikuak, fisioterapiakoak, psikologoak, psikiatrikoak). Bere estrategia ez da sistema paraleloak sortzea, baizik eta dagoeneko abian diren sistemen osagarri izango direnak sortzea; hori dela eta, ez ditu esku-hartzeak hezkuntzaren eremuan edo osasunaren eremu hertsian garatzen.

Historia

Gorabide 1962an sortu zen, Bizkaian adimen-urritasuna duten pertsonen senitartekoen nahiz hurbileko pertsonen ekimenez, *“alderdi sozial eta familiakoan arazo honen gaineko kontzientzia publikoa astintzeko”* kezka nagusiarekin, eta *“laguntzarako egoitzak sortzeko”* asmoarekin, orduan ez baitzegoen halakorik. 1963an Ongintzako erakunde Partikular aitortu zuten; eta 1970ean Erabilgarritasun Publikoko erakundetzat aitortu zuten. Une horretatik aurrera, senideek eta kolektiboaren premiekiko sentiberak ziren pertsonak garatutako jarduera boluntarioaren osagarri, egitura profesional bat sortzen hasi zen. Hastapenean, jarduera nagusia aldarrikapen soziala zen: senideak adimen-urritasuna zuten beren senitarteentzako zerbitzuak sortzeko eskatzen hasi zitzaizkion herri administrazioari. Aldi berean, elkartearen denbora libreko hainbat jarduera kudeatzen hasi zen, fi-

nantzaketa propioaz, eta lehen gizarte-langilea kontratatu zen. Egituraketa argirik gabe hazi zen, pertsonen inplikazio handi batekin eta alderdi aldarrikatzaileak protagonismo nabarmena zuela.

Elkartearen historiako gertakari nagusiak

1981-1991

Gorabide Gizarte Zerbitzuen Lehen Euskal Legearen sorreran eta AUP pertsonentzako zerbitzuen zorro baten konfigurazioan eragin zuen erakundeetako bat da. Finantzazioa administrazioen baitan geratu zen. Profesionalizatorako urratsak eman ziren, gerentzia teknifikatuz, eremukako antolaketaren alde eginez eta egoitzen sare bat sortuz. Lantegi Batuak sortu zen AUP pertsonen laneratzeari dagokionez aurrera egiteko (1983an). Halaber, Futubide –Gorabideren Tutoretza Fundazioa- sortu zen, tutoretza arloko laguntzak betetzeko (1991n).

1992-2002

Jarraipen eta etengabeko hazkuntza garaia, Administrazioarekin adostutako hitzarmenak orokortuz. Bizikaltatearen Eredua baitaratu zen, kudeaketan kalitatearen kontzeptua txertatu zen eta zuzendaritza-postuak erakundeke buru modura identifikatu ziren.

2003-2007

Berrantolaketa eta hazkunde handia. Hamar egoitza berri ireki ziren (egoitzak, etxebizitzak eta eguneko egoitzak), Bizkaiko Foru Aldundiarekin (BFA) adostutako hitzarmenari esker. Aldi baterako egonaldietarako egoitza bat sortu zen, BBK-ren lankidetzarekin eta BFaren babesarekin. Lehen plan estrategikoa burutu zen (2004-2007 PE) [ikus 01 eranskina]. Kudeaketa-plan bat, asebetetze-inkestak eta laguntzarako profil pertsonalizatuak (LPP) txertatu ziren. EFQM ereduaren alde egin zen erakundearen garapenerako. Foro eta sareetan presentzia areagotu zen.

2008-2014

Hazkundeak jarraitu zuen, hiru egoitza berri irekita. Aurreko zikloan diseinaturiko erakunde-eredurako urratsak eman ziren, estrategien identifikazioa sakonago zehaztuz. Bigarren plan estrategikoa (2008-2011 PE) burutu zen [ikus 01 eranskina]. Hiru auto-ebaluazio EFQM ereduaren arabera, eta ebaluazio bat Feaps kalitate-ereduaren arabera. Zilarrezko Q (2012) eta ziurtagiria Feaps kalitate-ereduarekiko Konpromisoaren E-tapan (2013). Gizarteko EFQM eredurako alderaketa (2013). Adierazle eta helburuen arabera kudeaketa indartu zen. Konpetentzia profesionalen kudeaketa-eredua sendotu zen eta lidergoa ebaluatzeko bigarren zikloa abiatu. Coaching ekimena sendotu zen garapen profesionalerako tresna modura. Konpetentzien ebaluazioetan oinarritutako lehen prestakuntza-plana. Erakundeke prozesuen maparen beste berrikuspen bat eta berrikuntza-agenda baten hedapena I+G+n prozesuaren bidez. Egoitzako plana eta egoitzako proiektua txertatu ziren.

1. elementua: Estrategia

E.1 Estrategia zehazteko beharrezkoa den informazioa kudeatzea

Gorabidek Interes-taldeei buruzko informazioa jasotzen du [ikus E.1.1 irudia] bere prozesu guztien bidez eta bere jarduera-ziklo osoan zehar (egunean 24 ordu, urteko 365 egunetan), intentsitate ezberdinetan. Horrela, egoitzetan bizi diren AUP pertsonen buruzko informazioa (informazio hori urte osoan zehar arreta zuzeneko pertsonen eskutik jasotzen da) ezberdina da gerenteak urtean zehar erakundeetako arduradunekin izaten dituen bilkuretan hartzen duen informazioarekin alderatuta. Informazio hori, prozesu bakoitzean lantzen dena, gogoeta estrategikorako taldeak (prozesuetako buruak) interpretatu eta balioesten du, eta eragile ezberdinekin alderatzen du plangintza estrategikoaren lehen urratsetan. Hiru PE horietan zehar, Gorabidek bere informazio-iturriak hobetu ditu, pixkanaka.

Aipatutako Interes-taldeen eta ingurunearen beharrianak eta iguripenak hobeto ulertzea ahalbidetuko duten praktika onak beste erakunde batzuekin partekatu behar direnez, Gorabidek Partekatu Sarearen eraketan eta Bizkaiko Adierazleen Foroan parte hartzen du. Bi taldeetako dinamikaren xedea adierazleak partekatzea, baterako beharrian estrategiakoak identifikatzea eta praktika onen hobekuntza eta elkartrukera bideratutako lantaldeak hedatzea da.

Bizkaian, Gorabideren esku-hartze eremuan, bada erakundearen errendimendu operatiboa adimen-urritasunean esku hartzen duten gainerako erakundearen errendimendu operatiboarekin alderatzea ahalbidetzen duen adierazle bat: Gorabidek barneratzen dituen gizarte zerbitzuetako plazak, Bizkaian sektore horretan dauden gainerako plazekin alderatuz lortutakoak, Bizkaiko Foru Aldundiaren erregistroaren arabera, egoitza barruko zein kanpoko zerbitzuen kasuan. Hori alde batera utzita, Bizkaiko Adierazleen Foroari eta Partekatu Sareari esker, Gorabideren errendimendua Bizkaian eta beste zenbait probintzian erreferente diren erakundeekin aldera daiteke. Feaps Espainiako konfederazioa Partekatu Sareko kide da. Horrek, sektorearen ikuspegi oso zabala izatea ahalbidetzen du. Ildo horretatik, Gorabidek zuzeneko presentzia du Bizkaiko Elkarrizketa Zibilerako Mahaian eta, baita Euskadikoan ere.

2014an adimen-urritasuna duten pertsonen eta beren senideek dituzten beharrian berrien inguruko azterketa argitaratu zuen erakundeak. Bertan, aurrera begira, epe ertain eta luzera, ager daitezkeen balizko beharrianen proiektzioa burutzen da, egungo baliabideen mapa (Gorabidetik harago) eta kolektiboaren joera sozial eta demografikoak aintzat hartuz. Aurkezpenean Eusko Jaurlaritzako Gizarte Politiketako sailburuak, Bizkaiko Foru Aldundiko Gizarte Ekintzako diputatuak eta Feaps konfederazioko zuzendariak parte hartu zuten, beste Interes-talde batzuetako kideekin batera.

E.1.1 irudia: Interes taldeak

BEZEROAK	AUP, Senideak
ALIATUAK	Bizkaiko Foru Aldundia, Deustuko Unibertsitatea eta EHU, Fevas, Futubide, LB, BBK, Ideable, Tecnalia, Bolunta, Udalak, Eroski, Iberdrola, IT, Hedabideak, Partekatu Sarea, Bizkaiko Adierazleen Foroa.
GIZARTEA	Boluntarioak, Profesionalak, AUP eta senideak, Hirugarren sektorea, Ikastetxeak eta COP, Tokiko enpresa-ehundura
PROFESIONALAK	

E.2 Estrategiaren inguruko gogoeta eta bere ezarpena

PE1 prozesuarekin erakundearen erronka estrategikoen zehaztapena, azterketa eta ezarpena egituratzen da bere Misio, Ikuspegi eta Balioen arabera. Erronka bakoitzarekin loturiko helburu, estrategia eta adierazle ga-koak, horiek lortzeko behar diren ekintza-planekin batera, urteko Kudeaketa-planean txertatzen dira. Horrek guztiorrek egiturazko antolaketa [ikus 10. eranskina], prozesuen mapa [ikus 3. eranskina] eta barne-araubidearen araudia etengabe diseinatu eta egokitzea eskatzen du. 2003-2004 bitartean lehen gogoeta estra-tegikoa burutu zen. Ondorioz, lehen Plan Estrategikoa taxutu zen (2004-2007). Bertan zehaztu ziren lehen aldiz erakundearen Misioa, Ikuspegia eta Balioak. Ordudanik, beste bi Plan Estrategiko (2008-2011 eta 2012-2015) taxutu dira. Gogoeta estrategiko bakoitzaren hasieran talde gidari bat eratzen da, gogoetarako prozesu osoa orientatzeaz arduratzeko. Talde hori Zuzendaritza Batzordekoak osatzen du, eta azken Plan Estrategikoan, prozesuko buru ziren pertsonak ere parte hartu zuten. Hauek dira prozesuko eginkizun nagusiak: Misioa, Ikus-pegia eta Balioak gainbegiratzea, aurreko plan estrategikoan eskuratutako emaitzak ebaluatzea, DAFO diagno-sia egitea, erronka estrategikoak identifikatzea, eta estrategia, helburuak eta adierazleak zehaztea.

Horrekin guztiorrekin, CMI delakoa osatzen da, strategiaren jarraipena egitea ahalbidetuko duena. Eginkizun bakoitzarekin dokumentu bat jaso behar da, gogoeta hori eragile ezberdinetara hedatzeko erabiltzen dena, al-deraketa-talde bidez. Talde horietan, 2012-2015 epealdiko Plan Estrategikoaren barnean, senideek, pertsona boluntarioek, AUP pertsonak eta profesionalak parte hartu dute. Plan Estrategikoa erakundeari begira erabaki-garriak diren kanpoko interes-taldeekin alderatzen da:

BFA, Fevas, Lantegi Batuak eta Futubide. Horrela burutzen da strategiaren eraginkortasunaren jarraipena eta azterketa: prozesuetako taldeen arteko bilkurak, Zuzendaritza Batzordeko bilkurak, Zuzendaritza Batzordeko kide bakoitzak gerentziarekin egindako bilkurak, gida-lerroen dokumentua [ikus 02 eranskina], eta bertan ge-rentziak aurreko Kudeaketa-planeko emaitzak aztertu, DAFO diagnosis gainbegiratu eta hurrengo Kudeaketa-planerako nahiz Plan Estrategikorako gida-lerroak zehazten ditu.

E.3 Estrategia komunikatu, hedatu, gainbegiratu eta eguneratzea

Estrategia prozesu ezberdinetan banatutako kudeaketa baten eta barne-komunikaziorako sistemen bidez ko-munikatu, ezarri eta gainbegiratzen da barnetik. Plan Estrategikoaren eta Kudeaketa-planen zehaztapen, heda-pen eta jarraipenak mapako prozesu guztietan eta erakundeko pertsona guztiengan du eragina.

Hedapenaren jarraipena egiteko, SSG berezko informatika-aplikazioa erabiltzen da [ikus 03 eranskina]. Horrela, Plan Estrategiko bat onartu ondotik, SSG horretan erronkak, helburuak eta planak eguneratzen dira. Gerenteak gida-lerroen dokumentu bat taxutzen du eta prozesuetako zuzendaritza edo buru bakoitzak Kudeaketa-planerako ekintza-proposamenak osatzen ditu bere taldearekin batera. Kudeaketa-planeko ekintza bakoitza Plan Estrategikoko estrategia jakin batekin lotzen da. Modu horretan, proposamenei koherentziazko test bat egin ahal zaie. Test hori gerentziak eta Sail Tekniko eta Sistemetak zuzendaritzak burutzen du. Horrela, plan bakoitzak estrategia zein neurritan oinarritzen duen eta plan guztiekin estrategia guztiak betetzen diren balioetsi daiteke. Kudeaketa-plana ekintza-planekin osatzen da. Azken horietan, besteak beste, taldeak, epeak, jazoe-

rak, estrategiak edota bete asmo diren helburuak identifikatzen dira. Egoitzaren planean hedapen hori (2014an SSG izenekoan txertatu da) egoitzaren proiektuarekin osatzen da.

Plan Estrategikoaren eta Kudeaketa-planaren komunikazioa modu planifikatuan burutzen da urtean zehar [ikus E.3.1. irudia]. PE2 prozesua (komunikazioa) da elkarte osoan hedatzeaz arduratzen dena.

E.3.1. irudia

Foroa	Hartzailea	Edukia
Bilkurak	ZK	<ul style="list-style-type: none"> Gogoeta estrategikoaren dinamizazioa. Urteko gida-lerroak aurkeztea. Urteko Kudeaketa-plana aurkeztea. Termometroa. Aurrekontua berrikustea.
Bilkurak	Zuzendaritza Batzordea	<ul style="list-style-type: none"> Aurreko Plan Estrategikoa eta DAFO diagnosiaren ebaluazioa gainbegiratu eta onartzea. Aurreko Plan Estrategikoko estrategia gainbegiratu eta onartzea. Kudeaketa-plana aurkeztu eta onartzea. Aurreko epealdiko Kudeaketa-planaren ebaluazioa. Termometroa. Aurrekontua berrikustea.
Berriak eta Memoria Bilkurak	AUP eta beren familiak Egoitzetako Zuzendaritzak	<ul style="list-style-type: none"> Plan Estrategikoa eta Kudeaketa-plana hedatzea. Plan Estrategikoa alderatzea. Plan Estrategikoa aurkeztea. Urteko gida-lerroak aurkeztea. Urteko Kudeaketa-plana aurkeztea.
Zirkularrak, buletinak eta bilkurak	Erakundeko pertsonak	<ul style="list-style-type: none"> Plan Estrategikoa hedatu eta aurrerapen-maila eguneratzea Gorabideren egoitza eta zerbitzu guztietara hileroko barne-zirkular batekin. Kudeaketa-plana barne duen informazio-zirkularra eta aurrerapen-maila eguneratzea Gorabideren egoitza eta zerbitzu guztietara barne-zirkularrarekin eta Gurebide barneko zirkularrarekin. Zuzendaritzak Kudeaketa-plana egoitzako taldeari aurkeztea (2012tik aurrera).
Bilkurak	Pertsona boluntarioak	<ul style="list-style-type: none"> Plan Estrategikoa eta Kudeaketa-plana eremuko arduradunekin egiteko bilkuren bidez hedatzea.
Berriak Memoria Bilkurak Prentsa-oharrak	Partnerrak Erakundeak Gizartea	<ul style="list-style-type: none"> Plan Estrategikoa nahiz Kudeaketa-plana eta aurrerapen-maila hedatzea Berriak aldizkariaren eta urteko memoriaren bidez. Bilkuretan Plan Estrategikoa aurkeztea. Plan Estrategikoari eta Kudeaketa-planari buruzko prentsa-oharra hedatzeentzat.
Bilkurak	Profesionalak	<ul style="list-style-type: none"> Egoitzako plana hedatzea.

Ikuspuntuaren eta hedapenaren eraginkortasuna bi adierazleren arabera neurtzen da: kudeaketa-planaren betetze-mailaren eta pertsonen Gorabideren estrategiarekin, helburuekin eta etorkizunarekin duten asebetetze-mailaren portzentajea. Komunikazio, ezarpen eta gainbegiraketarako mekanismoak berrikustearen ondorioz, Plan Estrategikoak eta Kudeaketa-planak Interes Taldeetara igortzeko modua optimizatu da, hainbat hobekuntza txertatuz:

- Urteko gida-lerroak egoitzetako zuzendaritzari agertzea gerentziak dinamizaturiko bilkura batean.
- SSG aplikazioa hobetzea kudeaketa adierazleen, prozesuen, kudeaketa-planaren eta CMI delakoaren arabera baitaratzeko.
- DAFO diagnostia aurkeztea eta estrategia berrikustea aliatu adierazgarrienekin.

- Bi estrategia definitzea: “boluntarioak elkarteko lantaldeetan inplikatzea” eta “Gorabidek gizarte-sareetan duen presentzia garatzea”.
- SSG aplikazioa hobetzea, egoitzako planak baitara ditzan.

Urtea	Ikaskuntza-iturri Nagusiak	Gauzatutako Hobekuntza Nagusiak
2014	Prozesuaren berrikuspenean erakunde barneko strategiaren komunikazioa hautematen da hobetzeko eremu modura.	Komunikazio-prozesuko burua (PE2) politika eta strategiako prozesuko lantaldean sartu zen. Lantalde horrek, hala osatuta, Zuzendaritza Kontseilua osatu zuen plangintza estrategikoko prozesuan.
2013	Laguntzen plangintza eta jarraipenerako prozesuko lantaldeak (PO3) egoitzako planak kudeaketa-planarekin lortzeko premia identifikatu	Egoitzako Plana SSG aplikazioan txertatu zen eta, 2014an egoitzetako zuzendaritzak tresna hori erabiltzen hasi ziren beren ekintza-planak txertatzeko.
2012	Hirugarren Gogoeta Estrategikoa.	Politika eta estrategia prozesuko (PE1) fluxugrama aldatu zen sistematikoki egiturazko antolaketaren, prozesuen maparen eta barne-araubide araudiaren berrikuspen bat txertatzeko asmoz.
2009	Bigarren gogoeta estrategikoa eta bigarren auto-ebaluazioa EFQM ereduaren arabera.	Prozesukako kudeaketaren alde egin zen: prozesuen mapa eta prozesuak zehaztu ziren, eta mapa hori prozesu bakoitzaren arduradunek agindutako taldeetan zehazteko eta hedatzeko lanari ekin zitzaion.
2004	Lehen Gogoeta Estrategikoa.	Plangintza estrategikoaren eta urteroko kudeaketa-planen sistematika txertatu zen.

2. elementua: Bezeroak

C.1 Bezeroekiko harremanak kudeatzea

Gorabiden, AUP pertsonak eta euren senideek osatzen dute bezero kontzeptua. Horien beharrian eta iguripenak ezagutzeko, elkartek mekanismo hauek garatu ditu:

- Oraingo eta etorkizuneko beharrianei buruzko ikerketak Emerge Plus izeneko planaren bidez.
- Bizi-kalitatearen gaineko ikerketa, elkarteko egoitzen eta zerbitzuetako erabiltzen diren AUP pertsonen ebaluazio sistematikoa eginez.
- Beren senideei zuzendutako asebetetzeari buruzko inkestak [06, 08 eta 09 eranskinak], hainbat esparru aztertuz:
 - Asebetetzea harrera-, informazio-, orientazio-, eta laguntza-zerbitzuarekin.
 - Asebetetzea adimen-urritasuna duten senideei eskainitako denbora liberako programekin.
 - Asebetetzea adimen-urritasuna duten senideei eskainitako etxebizitzako, eguneko egoitzako eta bizitegiko zerbitzuekin.
 - Asebetetzea senideen prestakuntzarako programaren barnean jasotako prestakuntzarekin.
- Kexak eta iradokizunak kudeatzeko sistema.

Elkarteko bezero asko bazkide ere badira. Horrenbestez, erakundearekin oso lotura estua finkatzen da. Hainbeste direnez, bazkideek eskumena dute Batzar Nagusian urtero planteatzen diren ekimenak onartu edo gai-

tzesteko. Elkarreak ematen dituen zerbitzuak, funtsean, pertsona bakoitzari bere bizi-zikloan zehar laguntza eskaintzean oinarritzen dira. Horregatik, sarritan, senideen, AUP pertsonen eta Gorabideko profesionalen arteko harremanak hainbat hamarkadetan mantentzen dira eta modu askotara [ikus C.1.1. irudia].

C.1.1. irudia

Bezeroa	Harreman mota	Burua	Maiztasuna
AUP	Laguntzak ematea	AZP	Jarraitua
	AUP bakoitzak une oro behar dituen arreta zuzeneko laguntzen koordinazioa	Koordinazioa	Jarraitua
	AUP-en bizileku diren edo erabiltzen dituzten egoitzetako jarduerak diseinatu eta kudeatzea	Egoitza edo zerbitzu- etako zuzendaritzak	Jarraitua
	AUP-ei zuzendutako zerbitzu eta laguntzen hedapena planifikatu eta gainbegi-	Zuzendaritza Kontseilua	Jarraitua
	Egoitzetako lantaldeei aholku teknikoak ematea eta egoitzetako AUP-ei laguntza espezializatuak	Lantalde teknikoa	Jarraitua
	Zerbitzuek AUP-etan duten eraginaren jarraipena 'termometro' bidez	Zuzendaritza Batzordea	Hilero
	Erabiltzaileen eskubide eta betebeharren inguruko prestakuntza	Etika Batzordea	Jarraitua
Senideak	Senideei zuzendutako prestakuntza eta laguntza di-	Familia esku-hartzeko Arduraduna	Jarraitua
	AUP nahiz beren familien jarraipena egitea	Zuzendaritza, koordi- nazioa eta lantalde	Jarraitua
	Zerbitzuek senideetan duten eraginaren jarraipena 'termometro' bidez	Zuzendaritza Batzordea	Hilero

C.2. Bezeroei zuzendutako produktu eta zerbitzuak garatu eta merkaturatzea

PO1 prozesuak, bizitzako uneren batean Gorabidek ematen dituen zerbitzuetako bat behar izan dezaketen balizko bezeroekin elkarrekintza zuzena izatea ahalbidetzen du. Gainera, Bizkaiko Foru Aldundiaren Gizarte Ekintzako Sailarekin, plazak eta administrazioarekin lotutako eskaerak kudeatzeko, elkarrekintza mantentzea zilegitzen duen prozesua da. Gainera, urtero, Emerge Plana izeneko txosten bat taxutzen da (2014an Emerge Plus), senideekin eta AUP pertsonekin harreman zuzena eta etengabea izatean hautemandako beharrianak islatzen dituen. Plan horretan, era berean, etorkizuneko balizko beharrianen estimazioa eskaintzen da, Bizkaiko AUP pertsonen eta beren senideek osatzen duten kolektiboari buruzko datu sozial eta demografikoen proiektzioa eginez. Informazio hori lagungarri da Bizkaiko Foru Aldundiari eta beste aliatu batzuei zerbitzu berriekin lotutako proposamenak egiteko. Azken urteotan, elkarreak zerbitzuetan gauzaturiko berrikuntzek markaturiko ibilbidea izan du, hornitzaileak eta aliatuak zerbitzu eta produktu berrien diseinuan eta abiaraztean murgilduz [ikus C.2.1. irudia].

SAIOA zerbitzuarekin senideei orientazioa ematen zaie, ez soilik Gorabidek kudeatzen dituen zerbitzuei dagokienez, baizik eta Bizkaiko baliabideen mapa osoari dagokienez. Hedapen hori eraginkorra izan dadin, zerbitzuko gizarte-langileen lantaldea Gorabideko barne baliabideekin, urritasunaren esparruan lan egiten duten

hirugarren sektoreko erakundeekin eta gizarte zerbitzuen arloan eskumenak dituzten herri administrazioekin koordinatzen da etengabe.

Zerbitzu horretako hartzaileen oinarrizko kolektiboak (Gorabiden erregistratutako bazkideak) adimen-urritasunaren diagnosi nagusia duten eta Bizkaiko Foru Aldundiak zentsaturik dituen pertsonen %85 hartzen du. Kolektibo horrek Berriak izeneko aldizkaria jasotzen du hilero, jarduerari, baliabideei eta erabilgarri dituen zerbitzuei buruzko edukiak barneratzen dituena eta, urtero, SAIOA zerbitzuak Z5NAT izeneko plana abiarazten du. Plan horren bidez elkarteko beste zerbitzu batzuk erabiltzen ari ez diren senideei informazioa eta orientazioa ematen zaie eta horien egoerari edota beharrezane buruzko datuak eguneratzen dira.

Halaber, urtero, SAIOA 17 urte betetzen dituzten pertsonekin jartzen da harremanetan, izan ere, urtebete igaro ondoren, hezkuntza-sistematik aterako dira eta beste laguntza mota bat beharko dute (17 Plana). Gauza bera gertatzen da 58 urte betetzen dituzten pertsonekin, izan ere, 59 urte betetzen dituztenean hirugarren adinaren eremuan barneratzen dira eta beste baliabide zenbait erabili ahal dituzte (58 Plana). Bestalde, 500 Planarekin, urtero, erregistraturiko 500 pertsonen datu adierazgarrienak eguneratzeko eskakizuna egiten da, erabiltzaileen datu-basea eguneratze aldera.

C.2.1. irudia

Urtea	Zerbitzu brria edo egindako hobekuntzak	Eragindako zerbitzuak	Gorabideko pertsona inplikatuak	Inplikaturiko beste zenbait interes-talde
2013-2014	BAT aplikazioaren garapena erabiltzei dagokien informazioa kudeatzeko	Guztiak	Zuzendaritzak, koordinatzaileak eta eremuko arduradunak	Redline (informatika-hornitzailea)
2012	Aldi baterako egonaldiak eguneko egoitzetan	Ola Eguneko Egoitza	Egoitzako langileak, unitate eta zerbitzuko zuzendaritzak, lantalde teknikoa eta gizarte-langileak	BFA eta BBK
2009	Erabiltzaileentzako informatika-ekipamenduak txertatzea Eguneko Arretarako Egoitzan	Eguneko Egoitzak	Langile guztiak	Informatika-hornitzaileak eta A U P
2008	Harrera-, informazio-, orientazio- eta laguntza-zerbitzua	Gizarte lana	Senideen Laguntzarako Unitateko Zuzendaria eta gizarte-langileak nahiz lantalde teknikoa	BBK eta BFA
2006	Aldi baterako egonaldiarrako egoitzak	Zerbitzu berria	Senideen Laguntzarako Unitateko Zuzendaria, egoitzako zuzendaria eta profesionalak	BBK eta BFA

C.3 Produktu/zerbitzuen ekoizpena eta banaketa

Gorabidek prozesukako kudeaketa baliatzen du bere jarduerari planifikatu eta bere zerbitzuen eraginkortasuna hobetzeko. Prozesuen mapa [ikus 3 eranskina] hiru aldiz berrikusi da (2008, 2009 eta 2013); eta, azken be-

rikuspenean, PO1 eta PO4 prozesu operatiboak uztartu ziren. Prozesu bakoitza zerbitzuen kalitatea bermatzen duten lan-metodoak diseinatzen dituen lantalde batek kudeatzen du. Prozesu guztiek oinarrizko informazioa jasotzen duen fitxa bat dute [ikus 04 eranskinak]. Fitxa horretan prozesua bera, irteera eta sarrera nagusiak eta prozesuaren metrika zehazten da. Horrez gain, jarduerak zehazteko fluxugrama bat barneratzen da, jarduera bakoitzaz arduratzen diren pertsonak adierazten dira eta bakoitzak eman behar dituen emaitzak jasotzen dira. Gainera, adierazle guztiek bere fitxa dute, besteak beste, ezaugarriak edota bilketaren maiztasuna jasotzekoa.

Prozesu operatiboan barnean, PO1 prozesuak senideek laguntzari, orientazioari, informazioari eta partaidetzari dagokienez dituzten beharrianak hartzen ditu. Bestalde, PO2 prozesuak AUP pertsonen emateko laguntzak hartzen ditu, elkarteko zerbitzuetan ematen direnak. Eta PO3 prozesuak boluntarioen orientazioa kudeatzen du, gizarte-kohesio eta elkartasunerako elementu modura.

Azken bi urteotan, PO2 prozesua PDCA logika erabiliz gainbegiratu da [ikus C.3.1. irudia]. PO2.1 azpi-prozesuaren bidez (laguntzen kudeaketa) erabiltzaile bakoitzari zuzendutako laguntza indibidualizatuen plangintza, hedapena, jarraipena eta ebaluazioa burutzen da. 2013-2014 bitartean helburu horretarako erabiltzen den sistematika osoa sakonki gainbegiratu da, tresna berri bat sortuz eta prozesuan fase gehiago txertatuz. Eta PO2.2 azpi-prozesuaren bidez (egoitzen kudeaketa) egoitzen kudeaketa planifikatu eta hedatzen da, ekipamendu eta instalazioen mantenuari dagozkion kontuak barne. Horretarako, urtearen amaieran, egoitza bakoitzeko egitura-lantaldeek instalazioen egoera, hornitzaileen asebetetzea, ordutegiak eta funtzionamendua aztertzen dituzte. Horrela, Egoitzako Plana taxutzen dute, besteak beste, mantenuarekin edo konponketekin lotutako planak jasotzen dituenak. Esku-hartze horiek hedatu ahal izateko, litekeena da PA2.1 azpi-prozesuarekin (ekonomia eta finantza arlokoa) koordinatu behar izatea, baldin eta egiteko konponketek eta hobekuntzek aurrekontuko partida espezifiko bat gaitzea eskatzen badute.

C.3.1. irudia

Urtea	Ikaskuntza-iturria	Gauzatutako hobekuntza
2013	Gogoeta estrategikoa	Komunitatean egoitzen partaidetza sustatzeko plan bat diseinatzea
		Egoitzetan AUP pertsonen partaidetza sustatzeko plan bat diseinatzea
	Prozesuaren berrikuspenera	Laguntzak ematerakoan hobekuntzak ahalbidetzeko euskarriak sortzea (Erizaintzako Zainketen Plana)
		Senideen asebetetze-inkestan aldaketak sartzea
		Profilen berrikuspenean AUP pertsonen eta beren familien partaidetza bultzatzeko egoitzetan hedatutako aukera ezberdinak identifikatzea
	Senideen Asebetetze-inkesta	Egoitzetan hobekuntza-planak hedatzea (2011 Inkesta)
Hobekuntza-plana senideen asebetetze-inkestan (2013) jasotako emaitzen arabera hedatzea		
2014	Gogoeta estrategikoa	Komunitatean egoitzen partaidetza sustatzeko Plana (2013) txertatzea
		Egoitzetan AUP pertsonen partaidetza sustatzeko Plana (2013) txertatzea
	Senideen Asebetetze-inkesta (2013)	Hobekuntza-planak egoitzetan hedatzea
		Egoitzetan burutzeko jarduera okupazionalen plangintzari eta garapenari buruzko gogoeta egitea
	Prozesuaren berrikuspenera	Harrera-prozesua jasoko duen protokolo bat diseinatzea
		Eguneroko bizitzarako tresna berria txertatzea
SSG aplikazioarekin lotutako Egoitzako Plana txertatzea		

PA2 prozesuak (administrazio-prozesua), PA2.1 azpi-prozesuaren bidez (ekonomia eta finantza arlokoa), urte bakoitzeko gastuen aurrekontuaren doikuntza kudeatzen du, zerbitzuaren eta egoitzaren arabera, eta aurreikusitako diru-sarrerak aintzat hartuz. Urtearen amaieran, Administrazioiko zuzendaritzak hurrengo urteko gastuak planifikatzen ditu egoitzetako zuzendaritza bakoitzarekin. Modu horretan, aurrekontu orokorra, kostua aintzatetsiz, egoitza bakoitzaren beharrezanetatik abiatuta taxutzen dela bermatzen da. Egoitza bakoitzak bere emaitzen kontua ezagutu eta bere gastuak urtearen hasierako aurrekontuan zehaztutakoaren arabera doitu ahal izateko, Administrazioiko zuzendaritzak, hileroko, aurrekontua kontrolatzeko orri bana igortzen die egoitzetako zuzendaritzari. Orri horretan aurrekontuari, erabilgarri dagoenari, hileko aurreikuspenari, hile horretako gastu errealarari, aurreikusitako metatuari, egiaz metatutakoari eta metatutako desbideratzeari buruzko informazioa eskaintzen da.

Aurrekontuaren kontrolean, era berean, data jakin baterako aurreikusitako helburua bete den ala ez islatzen da. Sistema horrekin, egon daitezkeen desbiderapenak aztertu eta zuzendu daitezke. Desbiderapenek egoitza jakin bati eragiten badie, Administrazioiko zuzendaritzaren eta egoitzako zuzendaritzaren artean ebazten da arazoa. Kontua orokorragoa denean, gerentziarekin kudeatzen da. Kasu horretan, litekeena da urteko gida-lerroetan finkaturiko helburu ekonomikoak aldatzea. 2014an metodologia horretan hobekuntza bat aplikatu zen. Hala, aurrekontuaren kontrolerako informazioa denbora errealean dago erabilgarri zuzendaritza guztientzat miCentro (nireEgoitza) izeneko aplikazioan.

C.4 Hornitzaileekiko harremanak kudeatzea

Hornitzaileen kudeaketaz PA2.3 (erosketak eta hornitzaileak) azpi-prozesua arduratzen da, eta miCentro aplikazioan barneratzen da. Prozesuarekin hasteko hornidurari edo zerbitzuari dagokionez dauden beharrezanak identifikatzen dira. Horrela, horietatik abiatuz, hornitzaile egokia identifikatzeko gutxieneko betekizun desiragarri batzuk zehazten dira. Hornitzaile hori dagoeneko homologatuta dagoen bat izan daiteke. Kasu horretan, zerbitzuaren eskaera edo kontratazioa burutzen da; eta, urtero, asebetetze-maila ebaluatzen da. Ebaluazioa aldekoa bada, homologazioa berriro egiten zaio. Kontrakoa bada, hornitzaileen zorrotxik kanporatzen da. Hornitzaile berri bat behar denean, hautagaien zerrenda bat prestatzen da, eta horiei aurrekontua eskatzen zaie. Hautatuak proba-epe bat igaro behar du eta, horren ostean, ebaluazioa egiten da; aldekoa bada, hornitzaile homologatuen zerrendan sartzen da.

Gorabidek bere balio-katean funtsezkoak diren jarduerak eta kanpora agindu daitezkeenak identifikatu ditu. Bigarren multzo horren barnean, badira oso garrantzitsuak diren zenbait, izan ere, gure bezeroei eskainitako zerbitzuaren kalitatean eragin zuzena dute. Estaldura hori eskaintzen diguten hornitzaileak funtsezkotzat hartzen dira [ikus C.4.1. irudia].

Eurest hornitzaileak Goratu proiektuaren berri izan zuenean (adimen-urritasuna duten pertsonekin ikasiz), lan-kidetzara eskatu zuen urritasuna duten pertsonak enpresako profesionalak presta zituzten adimen-urritasunaren errealtateari dagokionez. Ekintza horri esker, Eurest hornitzailearen zerbitzuaren hartzaile diren pertsonen kolektiboa hobeto ezagutzen dute, eta bertatik bertara; ez Gorabiden soilik, baita beste erakunde batzuetan ere.

2014. urtean inkesta bat igortzeari ekin zitzaion. Bertan Gorabideren inguruko balioespina egitea eskatzen zaie hornitzaileei. Inkestan kudeaketa-sistema aurreraturik txertaturik ote duten galdetzen zaie eta, era berean, urritasunarekin, ingurumenarekin eta genero-ikuspegiarekin duten konpromiso-maila zehazteko eskatzen zaie.

Urtea	Ikaskuntza-iturria	Gauzatutako hobekuntza
2013	Prozesuen mapa berrikustea.	PO4 prozesua harrera, esku-hartze eta senide-akonpainamendurako prozesuan (PO1) txertatzen da.
2012	Auto-ebaluazioa Feaps Kalitate-ereduaren arabera.	Komunitatean egoitzen partaidetza sustatzeko plana.
		Egoitzetan partaidetzarako espazioak sustatzeko plana.
2011	Administrazio-prozesuko taldearen gogoeta (PA2).	MiCentro aplikazioa sortzea, besteak beste, kostuan kontrola egiteko edota hornitzaileen ebaluazioa egiteko, zuzendaritza guztientzat.
2009	Erakundeko zerbitzuen erabil-tzaile diren AUP pertsonen bizi-kalitatearen ebaluazioa.	Laguntzak planifikatu eta kudeatzeko erabilitako sistematika gain-begiratzearen alde egiten da, senideen eta urritasuna duten pertsonen partaidetza areagotzeko irizpideak txertatuz eta garapen zientifiko berriak ere txertatuz, laguntza-ereduekin eta bizi-kalitatezko ereduarekin lotuak.
2005	Lehen Gogoeta Estrategikoa.	Senideei zuzendutako lehen asebetetze-inkestak burutzen dira.

C.4.1. irudia

Eremua	Hornitzailea	Funtsezkotzat hartzeko argudioa
Informatika-euskarria	Redline	Funtsezkoa da Gorabideren komunikazio-sistemak (netlan nahiz ADSL, irrati-lotura eta 3G soluzioak erabiliz) eta informazio-sistemak (datuak, zerbitzariak, PCak, konexioak, babeskopiak) mantentzeaz, babesteaz eta behar bezala funtzionarazteaz arduratzen delako. Bolumenari dagokionez, Readlinek sisteman sartzen diren 297 erabiltzailereri, 32 lantokitan banatutako 146 informatika-ekipamendu finko nahiz eramangarriri, 3 zerbitzari fisikoko egitura batean (CPD Sarenet barnean daudenak) kokatutako 6 zerbitzari birtuali eta Gorabideren egoitza nagusian kokatutako zerbitzari fisiko bati ematen die euskarria. Azken hori birtual bilakaturiko makinetako bigarren babeskopia modura erabiltzen da.
Garraioa	Orel Cuadra Bidaideak	Funtsezko hornitzailea da Eguneko Arretarako Egoitzetan, ibilbide pertsonalizatuak kudeatu behar dituelako. Pertsona bakoitza bere etxean jaso behar da. Horretarako, joan-etorrietako denbora ahalik eta laburrena izatea ahalbidetzen duen, jasotzerakoan puntualtasuna bermatzen duen eta pertsona bakoitzak dituen laguntza-beharrizanetara egokitzen den ibilbidea taxutu behar da
Garbitasuna eta ikuztegia	EI Abra Lavanindu LB	Gorabideren egoitza eta zerbitzuetako espazioetan AUP pertsonak ordu askotan egoten dira egunez egun. Bizitegi eta etxebizitzaren kasuan, pertsona horien bizitokiak dira. Hori dela eta, instalazioen garbitasuna faktore erabakigarria da zerbitzuaren kalitateari dagokionez, izan ere, garbitasunak eragin zuzena du AUP pertsonen ongizatean
Elikadura	Eurest	Egoitza gehienetan hornitzaile arduraduna da. Jatorduak ongizate fisikorako elementu garrantzitsua dira eta orekatuak, bakoitzaren beharrezkoak araberakoak eta gustagarriak izan behar dira
Mantenua	Sercoin e Irati	Egoitzetako segurtasun-sistemen mantenua bermatzen dute (bideozaintza, suteen aurkako esku-hartzeak, legionelosiaren prebentzioa). Funtsezkotzat jotzen dira AUP pertsonen ongizate fisiko eta materialean eragina dutelako
Arriskuen Prebentzioa	Asem	Lan arriskuen Prebentziorako Plana behar bezala diseinatu, txertatu eta aplikatzea bermatzen du. Arriskuen ebaluazioa burutzen du eta prebentzio-jarduera planifikatzen du Pertsonen Sailarekin lankidetzan

3. elementua: Pertsonak

P.1 Pertsonak hautatu, ordainsariak eman eta artatzea

Profesional berrien sarrera, erakundeak dituen beharrianen arabera kudeatzen da, PA1.1 azpi-prozesuaren bidez, pertsonen prozesuaren (PA1) barnean. Hautaketarako oinarritzat erabiltzen diren erreferentziazko politika nagusiak berdintasun-politika eta barne-sustapenerako politika dira.

Lanpostu bat urtebetetik gora betetzea beharrezkoa denean, Pertsonen Sailak deialdi formala egiten du, eskaera guztiak jasoz eta eskatzen den profila betetzen dutenak dagokion zuzendaritzara igorritz. Profil hori lanposturako eskatzen den kompetentzien profilean barneratzen da. Hautaketa-prozesua hautaketarako batzorde batekin amaitzen da. Batzorde hori, eragindako zuzendaritzak, Pertsonen zuzendaritzak eta sindikatuen batzordea ordezkatzeko duen pertsona batek osatzen dute. Behin prozesua amaituta, aukeraturiko hautagaiaren izena argitaratu egiten da, dagokion egoitzan harrera burutzen da eta kontratazioa formalizatzeko beharrezkoak diren administrazio-izapideak gauzatzen dira.

Bete beharreko lanpostua urtebete baino gutxiagorako denean, errekrutamendua eta hautaketa burutzen da. Horretarako, hautagaien proposamena igortzen zaio lanpostu hori eskatzen duen barne-bezeroari (normalean, egoitzetako zuzendaritzak eta koordinazioak), eta hura harreraz arduratzen da. Aukeraturiko hautagaiak lanpostua hartu eta beharrezkoak diren kompetentziak gauzatzen ditu kontratuak irauten duen denboran. Sei hilabeteko gutxieneko epealdia igarota, ebaluazioa burutzen da, lanpostuari dagokion kompetentzien profila oinarritzat hartuz. Ebaluazioa aldekoa bada, ordezkapenak egiteko ohiko pertsonen taldean (SH) sartzen da. Era berean, bere kompetentzien profila eguneratzea eta hobetzea ahalbidetzen dion prestakuntza-ziklo batean sartzen da. Metodologia hori hitzarmen kolektiboak erregulatzen du.

Garabiden txertatuta eta funtzionamenduan dagoen sistema batek Lan Arriskuen Prebentzioari nahiz osasunaren hobekuntzari dagokienez legea betetzea bermatzen du. Legezko gutxienekoak betetzetik harago, eta kontratatutako pertsona kopurua aintzat hartuta, 2014. urtearen amaieran erakundearen barnean Lan Arriskuen Prebentziorako teknikari bat izatea erabaki zen, izan ere, langile kopurua 500 profesionaletik gorakoa izan ez arren, arlo honetan kudeaketa zuzena eraginkorragoa izan daitekeela ebatzi da. Arrisku psiko-sozialeko bigarren ebaluazioa burutu da eta egoitza bakoitzaren ekintza-planak txertatu dira, non aipaturiko arriskuak eta pertsonen asebetetze-inkestak nabarmentzen diren [ikus 05 eranskina].

Kontziliaziorako politika Gorabideren hitzarmen kolektiboko V. kapituluan erregulatzen da. Bertan hobekuntza adierazgarriak barneratzen dira Langileen Estatutuan eta erreferentziazko estatuko hitzarmenean araututakoarekin alderatuta, gai oso adierazgarrietan, esate baterako, lizentzia ordainduen, lizentzia ez ordainduen, norberaren aukerako egunen, eszedentzia boluntarioaren, lanaldiaren murrizketen edo aldi baterako ezintasunekin lotutako osagarriaren inguruan.

P.2 Pertsonen ezagutza eta kompetentziak garatzen

Azken urteotan, elementu hau funtsezko pieza izan da pertsonen kudeaketarekin lotuta Gorabiden. Erakundeko pertsonen kudeaketarako politika 2008-2011 epealdiko Plan Estrategikoan abiarazitako kompetentzien arabera-ko kudeaketa-ereduan oinarritzen da. Egungo Plan Estrategikoan (2012-2015) kontratu finkoa duten pertsonak dituzten kompetentzien ebaluazioa hedatzen ari da. Ebaluazio horiek partaidetza-espazioekin lotzen dira. Bertan, arduradunek, ebaluatutako pertsonen feedback konstruktiboa eskain dezakete. Pertsona bakoitzak bere ikuspegia eman dezake, garapen pertsonal eta profesionalerako plan bat adoste aldera. Kompetentzien ebaluazioen mapa erakunde osoaren prestakuntza-plana eratzeko erabiltzen da. 2014an Pertsonen Sailak kolaboratzaileen garapenerako barne-zerbitzu bat abiarazi zuen. Bertan zuzendaritzek eta koordinazioek beren garapen pertsonal eta profesionalerako topaguneak bilatzen dituzte. Gainera, kanpoko coaching ontologikoko ildo bat dute erabilgarri. Bi ildoak boluntarioki artikulatzen dira; pertsonak eskatu egin dezakete beren garapen profesionalerako laguntza zuzenagoa jasotze aldera.

Hauek dira Gorabiden dauden lau ezagutza-esparru nagusiak: AUP pertsonen eta beren senideen laguntzarako kudeaketa, gure esku-hartzeko ereduan oinarritutako gizarte politiken orientazioa (Feaps Kalitate-eredua eta arreta pertsonarengan jartzen duen plangintza), AUP pertsonen zuzendutako laguntza-sistema hobetzeko berrikuntza eta herritarren partaidetza gure erakunde eta gizarteko proiektuan.

Elkartean ezinbestekotzat jotzen da pertsonak ezagutzea, erakundeko proiektu sendo bat eraiki nahi bada. Hori kudeatzeko informazio-sistemak txertatu behar dira derrigorrean. Horien artean, IKT teknologietan oinarritzen direnak gero eta protagonismo gehiago hartzen ari dira. Horrela, berezko informatika-aplikazio ugari garatu dira [ikus P.2.1. irudia].

P.2.1. irudia

Informazio-sistemak	Informazio mota
miCentro	Hornitzaileen kudeaketa eta instalazioen mantenua.
BAT	AUP pertsonen datu pertsonalak zerbitzarian.
SSG	Kudeaketa-plana, egoitzako planak, adierazleak eta prozesuak.
Zainbide	AUP pertsonen datu pertsonalak teknologia mugikorrean.
BD Competencias	Kompetentzien ebaluazioaren kudeaketa eta <i>coachinga</i> .

2008. urtetik aurrera, Komunikazioaren Eremua sortuta, informazioaren hedapena areagotu eta hobetu egin zen, nagusiki, komunikazio-sistema inprimatu eta digitalei esker [ikus P.2.2. irudia].

P.2.2. irudia

Informazio-sistemak	Informazio mota
Berriak	Gorabideri buruzko informazioa, adimen-urritasunaren inguruko berrikuntza teknikoak eta legegintzakoak.
Gurebide	Erakundeko prozesu ezberdinetan ematen diren berrikuntzak.
Hileroko barne-zirkularra	Elkarteko egoitza eta zerbitzu guztietan burututako jarduerak, eta garatuko diren ekintzen azterketa.
Kartelak eta aldizkako zirkularrak	Berrikuntza garrantzitsuak pertsonentzat interesgarriak diren gaietan (plangintza estrategikoa, hautaketan deialdiak, hitzarmenaren negoziazioa...).

Horrek hau ahalbidetzen du:

- Elkartearentzat interes estrategikokoak diren gaien eta erakundearen garatzen diren jardueren transmisioa ziurtatzea eta pertsonengan eragiten duen informazioa ematea (lan-baldintzak, barne-sustapena, laneko segurtasuna, etab.).
- Pertsonen inplikazioa indartzea, haien motibazioa sustatzea eta kidetasun-sentimendua sendotzea.
- Zerbitzu, unitate, egoitza eta bulegoen artean esperientziak partekatzea, eta erakunde barneko ikaskuntza bultzatzea ezagutza (berezkoa eta kanpokoa) behar bezala kudeatuz.

Jarrera kritikoa sustatzeko erakundeak eskaintzen dituen espazio formal eta informalak, berritzaileak eta pertsonen behaketarako baliagarriak, Pertsonen asebetetze-inkestarekin (2015etik aurrera Erakundearen Kultura Inkestaren -ECO- ordez aplikatzen dena), liderren 360 graduko ebaluazioarekin eta kexa eta iradokizunen kudeaketarako sistemarekin osatzen dira.

P.3 Pertsonak enpresarekin konprometituz

Gorabiden pertsonen konpromisoa hainbat mekanismorekin artikulatzen da, besteak beste, strategiaren eraketan parte hartuz edo, alderdi indibidualago batetik, norberaren beharrianak edota etorkizuneko iguripenak adieraziz. Jarraian nabarmenetako batzuk azaltzen dira:

- Plan Estrategikoen eraketan parte hartzea, alderaketa-taldearen bidez.
- Kudeaketa-plana eta Egoitzako Plana eratzea, gida-lerroen dokumentutik abiatuz.
- Auto-ebaluazioa egitea, EFQM ereduak, FEAPS kalitatea eta kudeaketa aurreratua oinarritzat hartuta.
- Prozesuko kudeaketatik eratorritako prozesu-taldeetan eta lan-batzordeetan parte hartzea.
- Asebetetze-inkestak (giroa 2014tik aurrera) egitea.
- Liderrek dituzten lidergorako konpetentzien ebaluazioa egitea, 360 gradukoa.
- Laguntza-plan pertsonalizatuak taxutzea.
- Kexak eta iradokizunak azaltzea.

Sistema horrek pertsonen erakundearekiko konpromisoa izatea zilegitu dezan, P.2 delakoan aipatutako Informazio-sistemak erabiltzen dira, lortuz doazen helburu estrategikoei eta emaitzei buruz aldizkako informazioa eskaintzeko. Horretarako, urtero, gerentziak gida-lerroen dokumentua prestatzen du. Bertan epealdi jakin horretako alderdi nabarmenenak aztertzen dira eta helburuak zein neurritan bete diren behatu. Horrez gain, urteko Plan Nagusia orientatzeko gida-lerroak zehazten dira.

SSG aplikazioak prozesu bakoitzarekin eta erakundearen strategiarekin lotutako adierazleen inguruko informazio eguneratua eskaintzen du. Tresna berarekin (SSG) ekintza-planen eta egoitzako planen aurrerapenari buruzko jarraipena egin daiteke, plan bakoitzaren arduradunaren eta ildo estrategiko bakoitzaren arabera. Horrela, prozesuko lider bakoitzak edo saileko, unitateko edo egoitzako zuzendaritza bakoitzak, planen inguruko jarraipena egin dezake bere lantaldearekin, gorabeherak eta erdietsitako lorpenak aztertuz.

Pertsonen aintzatespenerako, oro har, zeharkako proiektuetan, prozesuen taldeetan edota Etika Batzordean haien parte hartzea ahalbidetuz, kongresu eta jardunaldietan haien presentzia zilegituz, edo nazio mailan edo nazioartean erreferentziazkoak diren foroetan praktika onak aurkeztea erraztuz bideratu da. Pertsonak erakundearekin duten konpromisoa are gehiago bultzatu eta azpimarratzeko, PA1 prozesuko taldeak (pertsonen prozesua) batzorde bat sortu zuen 2014an, urteko bi lantalde bikainenak hautatuko dituen aitortza-sistema bat diseinatu, txertatu eta hedatzeko.

P.4 Pertsonen lidergorako gaitasuna areagotuz

Gorabidek, konpetentzien araberako bere kudeaketa-ereduan, horrela definitu du lidergorako konpetentzia: *“lantaldeak kudeatu, zuzendu eta motibatuzeko gaitasuna, lantaldearen ekintzarako joerak orientatuz eta baldintzatuz, baterako helburu bat lortu eta lantaldearen garapena eta kohesioa erdiesteko. ‘Lantalde’ bere zentzu zabalenean aipatzen da, pertsonak lidergoa hartzea ahalbidetzen duen edozein talde modura, erakundearen barnetik edota kanpotik (adibide: diziplina anitzeko lantaldeak, etab)”*.

Azken urteotan, elementu hau funtsezko pieza izan da pertsonen kudeaketarekin lotuta Gorabiden. Zuzendaritzaren lidergorako konpetentziak gero eta lider gehiagorengana hedatu dira, egungo liderren panela osatu arte: Zuzendaritza Batzordea, Zuzendaritza Kontseilua, egoitzako zuzendaritzak, eremuko koordinazioak eta arduradunak, lantalde teknikoak, prozesuetako liderrak, eta Etika Batzordea. 2010. urtetik liderren konpetentziak hobetzeko sistematika bat erabiltzen da. Proiektua Zuzendaritza Batzordearen lidergorako konpetentzien gaineko 360 graduko ebaluazio batekin abiatu zen, eta 2011. urtean jarraitu du ebaluazioak egoitzetako zuzendaritzekin. 2012an ebaluazio hori koordinazioko liderrekin burutu zen. 2013. urtean Zuzendaritza Batzordearen eta egoitzetako zuzendaritzen konpetentziak ebaluatu ziren berriro. Eta, azkenik, 2014. urtean gainerako liderren konpetentziak ebaluatu dira: lantalde teknikoak eta Etika Batzordea. Zuzendaritza Batzordea senide boluntarioz osatutako talde bat denez, ez da komenigarritzat jo hura prozesu honetan barneratzea. Dena den, erakundeko lider modura betetzen duten funtzioarekin lotutako prestakuntza jaso dute; zehazki, ‘Feaps en forma’ (Feaps sasoiko) programaren bidez.

Lidergorako konpetentziak hobetzeko, gainerako konpetentzietan bezala, *coaching* ontologikoko zerbitzu bat baliatzen da, pertsonen zuzendaritza gidatzen duena eta barneko garapen-sustatzaileak eta kanpoko aholkulariak jartzen dituena liderren eskuragarri, beren garapen pertsonal eta profesionala hobetzen laguntzeko hainbat alderditan, esate baterako, komunikazioari edota erantzukizunak laga edo hartzeari dagokienez.

Urtea	Ikaskuntza-iturri nagusia	Gauzatutako hobekuntza nagusia
2014	Konpetentzia-ereduaren bilakaera.	Konpetentzien ebaluaziorako aparteko fluxugrama bat sortzea (PA1.2.1) PA1 prozesuan.
2013	Euskalitek egindako kanpo ebaluazioa.	Aitortza-politika diseinatzea, erakundeko egiturako lantaldeekin partekatu ostean, haien ekarpenak jasoz.
2010	Lidergorako konpetentzien ebaluazioa, 360 gradukoa.	Zuzendaritza Batzordeari zuzendutako coachinga lidergorako konpetentziak garatzeko.
2008	Asebetetze-inkesta, puntuazio apalekin komunikazioan eta prestakuntzan.	Komunikaziorako Eremua sortzea. Prestakuntzarekin lotutako beharizanen diagnostia egitea.
2007	Hazkundearekin hautaketa-prozesua hobetu egiten da.	Konpetentzien araberako kudeaketa-eredua hedatzen hasten da, arreta zuzeneko profesionalen profila identifikatuz eta arreta zuzena koordinatuz.

4. elementua: Gizartea

S.1 Gure ingurune sozialarekiko konpromisoa kudeatzea

2013-2014 epealdian zehar, gizartearekiko konpromisoa birplanteatu zen Gorabideren barnean, 2012an Euskaliteko ebaluazioko lantaldeak adierazitako hobekuntzarako eremuetatik abiatuz. Barne-gogoeta egin ostean, Euskalitekin kanpo alderaketa bat burutu zen. Hala, elkartearen balioak indartzeko orientazioak jaso ziren, esate baterako, partaidetza soziala eta balioak boluntarioen bidez hedatzea. Betiere, beste hainbat alderdi alde batera utzi gabe, esate baterako, ingurumen-iraunkortasuna edo gizarte-garapena. Prozesu horren ondorioz sortu zen Gorabidek Gizartearekiko hartutako Konpromisoaren Plana [ikus S.1.2. irudia].

- Erakundeak bere ingurune soziala osatzen duten pertsona eta erakundeak identifikatu ditu, elkarteak garatutako jardueren eragina, positiboa edo negatiboa, izan dezaketenak. Era berean, erakundeak ingurune horren beharrianak identifikatu ditu [ikus S.1.1. irudia]:
- Gorabideren erakundeko eta gizarteko proiektuaren hartzailerak diren Bizkaiko pertsonak: adimen-urritasuna pairatzen duten pertsonak, senideak, boluntarioak eta profesionalak.
- Hirugarren sektorea, gizarte zibilean aktiboan diren ekimenez osatua, kudeaketarako autonomiarekin eta independentziaz jarduteko ahalmenarekin, irabazi asmorik gabeak, bere jarduna gizarte esku-hartzera bideratzen dutenak zentzu zabalean eta, horrenbestez, ingurune soziala hobetzeko xedea dutenak.
- Etorkizuneko profesionalen prestakuntzaz arduratzen diren ikastetxeak eta Psikologoen Kolegio Ofiziala.
- Aberastasuna eta enplegua sorrarazten duen tokiko enpresa-ehundura. Beraz, Bizkaian kokaturiko hornitzaileak kontratatzearen aldeko apustua egitean, aldi berean, lurralde-garapenaren aldeko apustua egiten da. Interes-talde horren barnean, lan-munduan txertatzeko lanean ari diren enpresak balio bereziko eragileak dira aberastasuna sortu eta hura premia bereziak dituzten kolektiboetan banatzeari dagokionez.

S.1.1. irudia

IT	Beharritza
Gizarte-boluntarioak	Beste pertsoneri laguntzeko nahia eta norberaren garapenerako espazio baten bilaketa.
	Kudeaketa arduratsu eta ekologiko baten aldeko ekarpena egitea, ingurumenarekin eta bere natura-baliabideekin bizikidetzara hobe ahalbidetuko duena.
Profesionalak	Kudeaketa arduratsu eta ekologiko baten aldeko ekarpena egitea, ingurumenarekin eta bere natura-baliabideekin bizikidetzara hobe ahalbidetuko duena.
Adimen-urritasuna duten pertsonak eta beren senideak	
Hirugarren sektorea	Gorabidek baitaratzen dituen AUP pertsonen eta beren senideen kudeaketa eta esku-hartzeari buruzko ezagutzak jasotzea, erabat doan parteka ditzaketenak. (protokoloak, metodologiak,...)
Ikastetxeak eta Psikologoen Kolegio Ofiziala	Gizarte esku-hartzean arituko diren etorkizuneko profesionalak praktikak egin ahal izatea ahalbidetzea eta, ikastetxearen barnean, balio, kudeaketa-eredu eta gizarte esku-hartzearekin lotutako hitzaldiak antolatzea.
Tokiko enpresa-ehundura	Kontratazio-bolumena behar dute tokiko garapen ekonomikoa sustatzeko eta, lan-munduan txertatzeko lanean ari diren enpresen kasuan, kolektibo ahulenen laneratzea sustatzeko.

S.2.1. irudia

Helburuak	ESTRATEGIAK
Balio etiko eta solidari-oen transmisioa	<ul style="list-style-type: none"> • Boluntarioen kudeaketa. • Praktiketako ikasleak. • Ikastetxeei zuzendutako hitzaldiak. • Presentzia hedabide eta gizarte-sareetan.
Ingurumenaren zaintza	<ul style="list-style-type: none"> • Aztarna ekologikoa murriztea egoitza eta zerbitzuetan. • Interes-taldeak ingurunea zaindu eta errespetatzeari dagokionez sentsibilizatzea.
Gizarte-garapena	<ul style="list-style-type: none"> • Webgunearen eta gizarte-sare birtualen bidez ezagutza partekatzea. • Jardunaldi eta jarduera irekiak antolatzea. • Jardunaldi edota prestakuntza-programetan parte hartzea. • Tokiko hornitzaileak kontratatzea. • Gizarte-ekintzan ari diren beste erakunde eta erakunde batzuk laguntzea.

Gizartearekiko duen konpromisoaren inguruan garatutako ekintzen jarraipena egin ahal izateko, Gorabidek hainbat adierazle identifikatu ditu, prozesuen mapatik kudeatzen direnak. Adierazle horietako batzuk elkartearen helburuen bilaketan sarrarazten diren interes-taldeen inguruko pertzepzioarekin dute zerikusia.

Ezagutza partekatzeari dagokionez, egungo epealdi estrategikoan Gorabidek web-plataformen eta gizarte-sareen erabilera bultzatu du, elkarteko zerbitzuei, praktika onei, ikerketei, helburuei eta lorpenei buruzko informazioa partekatzeko; eta adimen-urritasuna pairatzen duten pertsonen errealitatearen inguruko sentsibilizazioa hedatzeko. Gainera, gizarte-sareen bidez, inguruneari eta hirugarren sektoreari buruzko ezagutza ere partekatzen da. 2014ko azaroan, boluntarioekin aplikatzeko gure kudeaketa-eredua aurkeztu genuen Feaps konfederazioaren Praktika Onen II. Topaketan.

S.2 Ingurumen-iraunkortasuna bultzatzea

Gorabideren egoitza eta instalazioen inguruko ingurumen-inguruneak elkartearen jardueraren eragina jaso dezake. Orobat, Gorabidek bere programa eta jarduerak garatzeko hautatutako inguruneak ere jaso dezake eragin hori. Erakundeak klima-aldaketa arintzen laguntzeko helburua jarri dio bere buruari. Horretarako, CO2 emisioa 2,5 Mt-tan murriztuko du energia-politikako neurriak betez (Euskadiko Energia Estrategiako -3E2020- helburuak). Hala, elkartearen jardueratik eratorritako CO2 emisioa murriztu egingo da. Hori lortzeko profesionalak, boluntarioak, senideak eta zerbitzuaren erabiltzaile diren AUP pertsonak sentsibilizatu eta inplikatzeko dira.

Helburu hori lortzeko estrategia egoitza bakoitzaren aztarna ekologikoa murriztea da. Horretarako, profesionalak, boluntarioak, senideak eta gure zerbitzuen erabiltzaile diren AUP pertsonak kontzientziatu eta prestatzeko esku-hartzeak burutzen dira, hainbat alderdi jorratuz, esate baterako, energia-efizientzia, uraren kontserbazioa eta erabilera, eta birziklapena.

Plazakola Egoitzan ingurumena zaintzeko sistematika bat dago txertatuta. Hain zuzen, egoitza hori hartzen da elementu eragile modura, praktika onak hedatzeko. Berriak aldizkariaren bidez, hilero, egoitza horretan gau-

zatutako ekintzak hedatzen dira Erakunde osoan. Asmoa talde eragile horrek gainerako egoitzetan aplikatzeko ikaskuntza sortzea da.

Interes-taldeak Gorabidek arlo horiei ematen dien garrantziaz jabe daitezten, horren inguruko galderak egiten dira asebetetze-inkestetan. Gainera, hornitzaileak homologatzeko prozesuan (Administrazio-prozesuaren erantzukizuna – PA2) bere ingurumen-politikaren inguruko galderak luzatzen dira.

Urtea	Ikaskuntza-iturria	Gauzatutako hobekuntza
2013	Euskalitekin alderaketa Gizarte-erantzukizun Korporatiboaren inguruan.	Gorabidek gizartearekiko duen konpromisoarekin lotuta, ikuspegi estrategiko berri bat diseinatzea.
2012	Komunikazio-euskarrien berrikuspena. Gizarte-sareen inguruko bi ikastaro, Fevas federazioak antolatuta.	Webgunea berriro diseinatzea, Facebook sarean presentzia bultzatzea eta Twitter kontu bat sortzea.
2011	Boluntarioen Arduradunen I Topaketa (Feaps, Sevilla).	Boluntarioei etikako prestakuntza ematea.
2009	Prozesu funtsezkoen identifikazioa.	Boluntariotza-prozesua hedatzea.
2005	Gogoeta estrategikoa.	Boluntarioei zuzendutako lehen asebetetze-inkesta [ikus 07 eranskina].

5. elementua: Berrikuntza

1.1 Berritzeko helburuak eta estrategiak zehaztea

Berrikuntzarekin lotutako bere helburu eta estrategiak zehazteko, Gorabidek ingurunea aztertzen du hiru mailatan: araudien behaketa (PE1 eta PO1 prozesuen erantzukizuna), teknologiaren behaketa (PE3 eta PA3 prozesuen erantzukizuna) eta AUP pertsonen eta beren senideen beharrezkoen buruzko aurrera begirako ikerketak (PO1 prozesuaren erantzukizuna, Emerge Plus planaren bidez). Hiru esparru horiek berrikuntza gauzatzeko erreferentzia estrategikoak dira.

Lau urtean behin, plangintza estrategikoko prozesuan zehar, faktore horiek DAFO diagnosian txertatu eta, azkenik, berrikuntza-estrategia bat osatzen da, agenda batean islatzen dena. Agenda horren indarraldia eta Plan Estrategikoaren indarraldia bat datoz denboran. Berrikuntza-agenda hori I+G+b (PE3) prozesuaren bidez kudeatzen da eta berrikuntza bakoitzaz arduratzen den pertsonaren eskutik hedatzen da erakundearen barruan. Arduradun horiek dira beren berrikuntza-esparruarekin lotutako azken joerak ezagutzeko erantzukizuna dutenak, hala erakunde barnean nola kanpoan. Halaber, pertsona horiek dira aliatuak eta hornitzaileak kudeatzeko ardura dutenak, PE3 prozesuko liderrak gainbegiratuta. Horrela, berrikuntzak egoitza eta zerbitzuetan hedatzen dituzte dagozkien profesional-taldean lankidetzan estuarekin. Prozesu horretan, etorkizunean pertsona horiek berrikuntzak modu autonomoan hedatzeko gaitasuna izan dezaten beharrezkoa den ezagutza transferitzea bermatzen da. Berrikuntza bat baliabideen ohiko katalogoan txertatzen denetik aurrera berrikuntzatzat hartzeari uzten zaio.

Hona azken epealdi estrategikoarekin lotutako berrikuntzen zenbait adibide: AUP pertsonentzako komunikazio alternatiboa eta hedagarria, AUP pertsonen sexualitate eta afektibitatearen tratamendua, Goratu Programa

(Adimen-urritasuna duten prestatzaileak), Tutor Proiektua eta arreta pertsonarengan jartzen duen plana. Guztiek, berez, erronka handiko helburu berak dituzte, sormena estimulatzea eta interes-talde funtsezkoen partaidetza eskatzen dutenak, berrikuntza-prozesu ireki eta partaidekide batean.

I.2 Berritzeko barne-testuingurua sortzea

Epealdi estrategiko bakoitzerako berrikuntza-agenda prestatzen denean, agenda osatzen duten berrikuntzetan interesa duten pertsonak identifikatzen dira. Pertsonok izango dira berrikuntza horiek erakunde barnean hedatzeko eta berrikuntza horiekin lotutako ingurunea zaintzeko ardura dutenak. Horrela, berrikuntza bakoitzak erreferentziatzeko pertsona bat du. Hark, I+G+b prozesuko liderraren babesarekin, hastapen-proiektu bat konfiguratu du, egoitza baten lankidetzarekin gidatzen dena. Gidaritza hori berrikuntza irekiko testuinguru batean garatzen da. Bertan, profesionalek, AUP pertsonak, senideek, aliatuek eta hornitzaileek parte har dezakete. Hedapena bideratzeko, erakundeak ez dituen ezagutzak behar direnean, beste eragile batzuekin aliantzak bilatzen dira. Dinamika horretan, Gorabidek dagoeneko aliantza sendoak ditu Fevas, Tecnalia, Ideable, EHU eta Deustuko Unibertsitatearekin, eta baita berriagoak diren beste batzuekin ere, esate baterako, Partekatu Sarearekin eta Bizkaiko Adierazleen Foroarekin. Horri esker, lankidetzarako loturak finka daitezke, hala erakunde barruan nola kanpoan. Berez, gaur egun, 41 bezero eta 12 egoitza daude nahasirik erakundearen berrikuntza-prozesuetan.

Berrikuntzez arduratzen diren pertsonak nahiz berrikuntza horiek hedatzeaz arduratzen diren lantaldeak aitortzen jasotzen dute erakunde barnean, burutzen duten lana balioetsiz hainbat euskarritan argitaratuz (zirkularrak eta barne-buletina, Berriak aldizkaria, webgunea, etab.). Halaber, kanpora begira ere haien lana aitortu egiten da foroetan eta kongresuetan hizlari edo ikus-entzule modura parte hartzera gonbidatuz. Pertsona horiek, azkenean, beren berrikuntza-esparruan, erreferente izan ohi dira.

I.3 Ingurunean dagoen potentzialaz baliatzea

2012. urtean Fevas federazioarekin adostutako aliantzari esker, Gorabidek berrikuntza-proiektu ugari parte hartu zuen, federazioaren babespean. Proiektu horietako batek, komunikazio alternatibo eta hedagarriari buruzkoak, elkartean berrikuntzaren kudeaketa perfektionatzeko aukera eman zuen. Testuinguru horretan erabiltzen ikasi zen Living Lab esparrua, lagungarri izan zen hainbat kontzeptu txertatzeko, esate baterako, elkarren arteko sormena, gizarte-berrikuntza ingurune ireki eta errealean. Horrela, berrikuntza zuzenean gauzatzen da egoitza eta zerbitzuetan interesa duten pertsonekin, eta berrikuntza horretan AUP pertsonak eta beren senideek (bezeroak) rol funtsezkoa betetzen dute.

Azken urteotan, aliantza gehiago adostu dira hornitzaileekin eta berrikuntzari dagokionez gaitasun handia duten beste zenbait erakunderekin. Horrela, arestian aipatutakoez gain, Goratu Programari esker, aliantza bat adostu ahal izan da Korapilatzen erakundearekin. Aliantza horren ondorioz, la Caixaren laguntza ekonomikoarekin, adimen-urritasuna pairatzen duten pertsonak gaitu ahal izan dira interes-talde ezberdinak presta ditzaten beren

errealitatearen inguruan. Korapilatzen erakundeko langileek zuzenean parte hartu dute proiektuan, nahasitako AUP pertsonekin eta Familiaren esku-hartze arduradunarekin (berrikuntza horretako burua Gorabiden) batera. Bestalde, komunikazio alternatibo eta hedagarriako proiektuak Vodafone Fundazioarekin 'Hola Vida' izeneko proiektuan kolaboratzeko aukera eskaini du. Proiektu horretan IKT tresnak erabiltzen dira AUP pertsoneri laguntza jakin batzuk emateko errealitate areagotuarekin, QR kodearekin eta Vodafonek garatutako softwarearekin. Euskarri gisa ordenagailuak, tabletak eta smartphonak erabiltzen dira. Halaber, arreta pertsonarengan jartzen duen planaren diseinua egiterakoan bezeroek ere parte hartu dute tresna horretako eduki jakin batzuk diseinatu eta gainbegiratzeko, eta Fevas federazioaren lankidetzari esker, nazioarteko erreferenteek ere parte hartu zuten eredu horri buruzko mintegi bat emanaz.

Kudeaketa Aurreratuko Ereduaren arabera - 2014 Horri esker, arreta pertsonarengan jartzen duen plangintzaren prozesua hobeto diseinatu ahal izan zen, hobeto bideraturik. Gainera, eduki garrantzitsuak barnerratzeko tresna hobea landu ahal izan zen. Azkenik, Tecnia, Dinicon eta Enkoa erakundeekin adostutako aliantzari esker, komunikazioaren teknologiak aplikatzen dira mendeko pertsonen zaintzarako, laguntzarako sistema elektronikoa eramangarri bat garatuz. Sistema horiek lagungarri dira astialdiko monitoreentzat edo bestelako zaintzaileentzat jarduerak ingurune irekietan burutzen dituzten AUP pertsona taldeei lagundu eta haiek behatzeari dagokionez. Adibide horiek erakusten dute erakundeak bere ohiko lan-esparrutik kanpokoak diren baina berezko jardueran balio erantsi handia ekartzen duten jarduerak eta antolaketak behatzerakoan duen gaitasuna.

1.4 Ideia eta proiektu berritzaileak kudeatzea

Berrikuntza PE3 prozesuaren erantzukizuna da. Prozesu hartako taldea Gorabideren berrikuntza-agendan barnerratzen diren berrikuntza bakoitzeko arduradunak osatzen dute. Talde hori da berrikuntza-agendako ideia eta proiektuak jaso, egituratu, aztertu eta lehenestez arduratzen dena eta, horretarako, bide hauetatik jasotzen den informazioa baliatzen dute:

- PE1 eta PO1 prozesuen ardurapeko araudiaren behaketa.
- PE3 eta PA3 prozesuen ardurapeko teknologiaren behaketa.
- AUP pertsonen eta beren senideen beharrezkoen buruzko aurrera begirako azterketak, PO1 prozesuaren ardurapekoa, Emerge Plus planaren bidez.

Azterketa hori sakonki burutzen da lau urtean behin. Haatik, berrikuntza-agenda urtero berrikusten da gerta daitezkeen sarrera berrien arabera, eta estrategiarekin bat datozen berrikuntzarako proposamenak txertatzen dira. Hala, adibidez, Tutor Proiektua Plan Estrategikoari dagokion berrikuntza-agenda sortu ondotik txertatu da.

Urtero, landuko diren berrikuntzak kudeaketa-planera iraultzen dira, eta beste edozein kudeaketa-plani egiten zaion jarraipena egiten zaio. I+G+b lantaldea hiru hilerik behin elkartu egiten da egunean jartzeko eta, sei hilerik behin, prozesuko buruak bilkura egiten du gerentziarekin jarraipena egiteko.

Berrikuntzak horrela hedatzen dira: berrikuntza bakoitzeko arduradunak lan-proposamena aurkezten die egoitza edo zerbitzuko zuzendaritzari, eta azken horiek proposamen hori urte horretan hedatzea komenti den ala ez az-

tertzen dute. Komenigarritzat jotzen diren haien kasuan, egoitzako pertsona bat hautatzen da proposamena bere egoitzan heda dezan. Hedapena egiteko hautaturiko pertsona guztiekin lantalde bat osatzen da. Berrikuntzako arduraduna da talde horretako burua. Lantalde horrek bilkura ugari egiten ditu urtean zehar, eta berrikuntzako arduradunak egoitza edo zerbitzu bakoitzean proposamenak nola txertatu diren gainbegiratzen du.

Urtea	Ikaskuntza-iturria	Gauzatutako hobekuntza
2014	Partekatu Sarea eta Bizkaiko Adierazleen Foroa.	Bi lantalde sortzea arreta pertsonarengan jartzen duen planaren diseinua eta hedapena sistematikoki jorrazteko. Gorabidek gidatu zuen bietakoa bat.
2014	PE3 prozesuko lantaldearen bilkura.	Prozesu hori, oro har, gure zerbitzuetako erabiltzaile diren AUP pertsonen irisgarri jartzea adostu zen.
2013	Prozesu bakoitzaren ebaluazioa eta berrikuspena.	PE3 prozesuaren metrika gainbegiratzea, bi adierazle berri gaineratuz: (1) berrikuntzaren onuradun diren erabiltzaileak eta (2) berrikuntzetan nahasitako egoitza kopurua.
2011	Auto-ebaluazioa Feaps Kalitate-ereduaren araberako.	I+G+b prozesuarekin (PE3) lotutako lehen berrikuntza-agenda presatatu zen.
2007	Gorabideko profesional baten partaidetza BFAREN Etika Batzordean.	Adimen-urritasunerako Etika Batzorde espezifiko bat eratzeko premia hauteman zen, etika proiektua diseinatu zen eta aditu bat kontratatu zen hura txertatzeko prozesuan akonpainamendua egiteko.