



# PRENTSA TXOSTENA

---

2018. URTEA

## AURKIBIDEA

<b>1. Grupo Urgatzi</b>	03
<hr/>	
<b>2. Egitekoa, Ikuspegia eta Balioak</b>	04
<hr/>	
<b>3. Jarduera eremuak</b>	05
<hr/>	
<b>4. Enpresa eredua</b>	06
<hr/>	
<b>5. Kudeatutako zerbituak</b>	08
<b>5.1 Mendekotasunaren arloa</b>	08
<b>5.2. Urritasunaren arloa</b>	10
<b>5.3. Hautzaroa, gazteria eta gizarteratze</b>	10
<hr/>	

# PRENTSA TXOSTENA

---

## 1. GRUPO URGATZI TALDEA



Grupo Urgatzi 1994. urtean sortu zen, gizarte-zerbitzuen esparruan proiektu jasangarriak eta berritzaileak garatzeko helburuarekin.

1995. urtean Muskizen (Bizkaia) etxeko lehen laguntza-zerbitzua esleitu zigutenetik gaur arte, enpresa gisa dugun eginkizunak mendekotasunaren, urritasunaren, babesgabetasunaren eta gizarte-bazterkeriaren eremuetan zerbitzuak emateko proiektuen garapena izan du beti ardatz. Proiektu horiek, nolahi ere, ongizate-mailarik handiena eman behar diete hartzaileei.

Pentsatzen dugu gure lan espezializatu eta berritzaileagatik, pertsonengan oinarritutako arreta-eredu bat finkatzeagatik, profesional konprometituak edukitzeagatik, gizarte-zerbitzuen esparruan sortzen diren premiei erantzuteagatik eta, azken batean, URGATZI izateagatik ezagutzen gaituztela.

Hogei urtetik gorako enpresa-ibilbidea dugu egina, proiektu publiko eta pribatu ugari garatu ditugu, milioi-erdi pertsonari lagundu diegu eta, gaur egun, 4.000 lanpostu baino gehiago ditugu sortuak eta liderrak gara Euskal Autonomia Erkidegoan mendekotasunaren, urritasunaren, babesgabetasunaren eta gizarte-bazterkeriaren eremuetan zerbitzuak ematen. Lorpen horiek guztiak garrantzitsuak dira, baina, horietaz ez ezik, gizartearekin dugun konpromisoaz ere harro gaude. Izan ere, konpromiso hori gure jardueratik harago eramaten dugu, eta enplegua sortzearen, berdintasunaren eta gizarteratzearen arloko politikak aplikatzearen, gure proiektu guztietan zeharka garatutako gizarte-erantzukizun korporatiboaren eta, bereziki, erabiltzaileen zaintzaren bidez gauzatzen dugu.

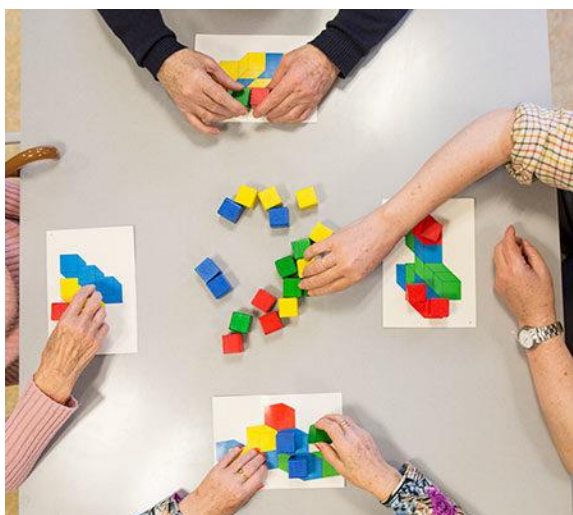
## 2. EGITEKOA, IKUSPEGIA ETA BALIOAK

Grupo Urgatziren eginkizuna honako hau da: mendekotasuna, urritasuna, babesgabetasuna edo gizarte-bazterkeria jasaten duten pertsonak, haien senideak eta funtzionalki independenteak diren, baina alderdi emozionalari eta/edo parte-hartze sozialaren alderdiari dagokionez errefortzu-premiak dituzten pertsonak gizarteratzen eta haien autonomia eta ongizate psikosoziala sustatzen laguntzea helburu duten zerbitzuak planifikatu, eman eta kudeatzeko proiektu berritzaileak eta jasangarriak garatzea.

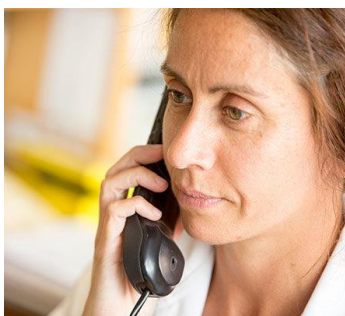
Grupo Urgatziren ikuspegia zerbitzuak baliabide bikain bihurtzean datza, hau da, pertsonen bizi-zikloan sortzen diren zailtasunei erantzungo dieten eta tratu duin, errespetuzko eta indibidualizatu baten bidez pertsona horien autonomia-mailarik eta parte-hartze mailarik handienak sustatuko dituzten baliabide bihurtzean. Ematen ditugun zerbitzuen hartzailleen zein zerbitzu horiek garatzen dituzten profesionalen premiei aurrea hartzeko lan egiten dugu, era horretan premia horiei erantzun egokiak eskaintzeko eta erakunde-mailan zein sektore-mailan gure eremuko beste erakunde batzuekin sinergiak eta ezagutzak sortzen laguntzeko.

Erakunde gisa, honakoak dira gure balioak:

- ✓ Pertsonetikiko konpromisoa
- ✓ Esperientzia eta profesionaltasuna
- ✓ Bezeroarenganako orientabidea
- ✓ Ingurumenarekiko eta ingurunearekiko erantzukizuna
- ✓ Berrikuntza
- ✓ Jokabide etikoa
- ✓ Sareko lana
- ✓ Gardentasuna eta zintzotasuna



### 3. JARDUERA EREMUAK



Egiten dugun jarduera profesionalaren bidez, erantzun integrala ematen diegu Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroan zehaztutako zerbitzuei.

Honako jardun-eremu hauetan egiten dugu lan:



**Adinekoak eta Mendekotasuna:** Etxez etxeko laguntza-zerbitzuak (ELZ), pertsona nagusientzako tutoretzapeko apartamentu edota etxebizitza komunitarioak, pertsona nagusi edo/eta mendekoentzako egoitza-zentroetako eta eguneko zentroetako zerbitzuak, gaueko harrera zerbitzuak, atsedeen-zerbitzuak, tele-laguntza zerbitzuak, zaintzaileentzako laguntza zerbitzuak, autonomia sustatzeko zerbitzuak eta zerbitzu edo zentro okupazionalak kudeatu edo/eta ematea.



**Urritasuna:** Adimen-urritasuna edo/eta buruko gaixotasuna duten pertsonentzako egoitza-zentroen eta eguneko arreta-zentroen zerbitzuak.



**Hautzaroa, gazteria eta gizarteratzea:** Gizarte eta heziketa arloko edota familia arloko esku-hartze zerbitzuak, bazterkeria-arriskuan dauden pertsonentzako alojamendu-zerbitzuak, gizarte eta heziketa arloko eguneko zentroak, pertsona nagusi babesgabeentzako egoitza-zentroak, bazterkeria arriskuan dauden pertsonentzako egoitza-zentroak, gizarte arloko esku-hartze zerbitzuak eta familia bitartekaritza eta familien topaketarako zerbitzuak.



**Prestakuntza eta enplegua:** etengabeko prestakuntzako eta lanerako prestakuntzako planen garapena. Sektorearekin zerikusia duten ziurtagiri profesionalak emateko Lanbidek homologatutako zentroa.

Zeharkako arlo hauetan ere lan egiten dugu:

**Proiektuen inguruko aholkularitza, kontsultoretza eta garapena:** Kudeaketa proiektu integralak, merkatu-azterketak, bideragarritasun azterketak eta eskatzen diguten beste edozein proiektu mota.



**Zentroen diseinua eta eraikuntza:** zentroak diseinatu, eraiki eta hornitzeko proiektu integralak, laguntza-kalitateko estandarrik onenak eskaintzeko beharrezkoak diren betekizun guztiekin.



**I+G+B:** ikerketa, garapen eta berrikuntzako proiektuen diseinua. Etengabeko bilakaeran dauden eta gure jardun-esparruetan planteatutako erronketarako soluzioak proposatzen eta helburuak lortzen dituzten proiektuak.



## 4. ENPRESA EREDUA

Grupo Urgatzi taldeak garatutako kudeaketa eta zerbitzu eredia honako printzipioetan oinarritzen da, bereziki:

### GEURE METODOLOGIA PROPIOA

---

Grupo Urgatzin proiektuak garatzeko erabiltzen dugun metodologia propioari esker, ezagunak gara mendekotasunaren, urritasunaren, haurren eta bazterkeriaren eremuetan. Metodologia horren bidez, pertsonak ardatz dituen arreta-eredu bat ezartzen duten zerbitzu espezializatu eta berritzaileak eman ditzakegu.

Grupo Urgatzin lan egiten duten pertsona guztiek kudeatzeko eta zerbitzuak emateko erabiltzen dugun ereduaren bidez ezarri ditugun helburuak lortzea ahalbidetzen digun profesionaltasunaren ekarpena egiten diote gure metodologiari.

### KUDEAKETA SISTEMAK

---

Proiektu guztietan aplikatzen dugun kudeaketa sistematizatua nazioartean ospe handia duten estandar batzuetan oinarrituta dago, eta prozesu bidezko kudeaketa-eredu bat erabiltzen da, gure bezeroen eta beste interesdun batzuen arau-xedapenek ezarritako betekizunak betetzera bideratua, haien premiei eta espektatibei erantzuteko helburuarekin.

Etengabeko hobekuntza Grupo Urgatziren prozesu guztietan egindako kudeaketan txertatutako tresnatzat hartzen dugu.

Gaur egun, Kalitate Sistemen Kudeaketako ISO 9001 ziurtagiria, Ingurumen Sistemen Kudeaketako ISO 14001 ziurtagiria eta Etxeko Laguntza Zerbitzuetako UNE 158301 ziurtagiria ditugu.

## ENPRESA KONPROMETITUA

---

Konpromisoa gure zerbitzuen hartzaileekin, gure proiektua garatzen duten pertsonekin eta gizarte osoarekin; gizarte-erantzukizuna, berdintasuna, enpleguaren sorkuntza, gizarteratzea eta ingurunearen zaintza lortzera bideratutako politiken garapenaren bidez.

## ARDATZ ESTRATEGIKOAK

---

### Pertsonak ardatz



Grupo Urgatziren esku-hartze profesionalak zuzentzen dituzten arreta-ereduak artatu, zaindu edo/eta babesten ditugun pertsonengan jartzen du arreta, haiek baitira gure ekintza guztien xedea. Pertsonen berezko balioa aitortzen dugu, adina, mugak eta/edo gaitasunak edozein izanik ere. Egiten dugun ekintza oro ongi barematutako jardun zuzen baten irizpideei jarraikiz balioesten eta bahetzen da. Gure esku-hartzeak arduratsuak dira, eta pertsonetikiko leialtasun eta errespetuaren irizpideei jarraikiz egiten dira.

### Talde konprometitua



Gure proiektua egituratzen duen beste ardatz bat Grupo Urgatzi osatzen duen giza kapitala da. Horregatik, parte-hartzea eta prestakuntza zaintzen eta sustatzen dugu, eta lantalderik onenak ditugu. Grupo Urgatzi osatzen duten langileek gizarte-errealitatearekiko konpromiso- eta sentsibilizazio-maila handiarekin lan egiten dute.

### Espezializazioa eta berrikuntza



Mendekotasunaren, urritasunaren, haur eta gazteen eta gizarteratzearen eremuetan hogei urte baino gehiagotan lan egin ondoren, berrikuntzaren eta espezializazioaren bidez etengabeko hobekuntzaren alde egiten jarraitzen dugu tinko, eta sektorean erreferentzia izatea eta kalitateko lana egitea ahalbidetzen digu horrek.

### Bezeroarengan oinarritutako ikuspegia

Gure barneko zein kanpoko bezeroen premiak eta lehentasunak detektatu eta betetzeko jarrera iraunkorra agertzen dugu.



### Sareko lana



Gure lanbide-eremuarekin zerikusia duten eta pertsonenganako arreta hobia eta eraginkorragoa ekarriko duten sinergiak sustatzeko ezinbestekoak diren gizarte-sare komunitarioetan parte hartzen dugu. Enpresen lankidetzeta-sareak garatzen ditugu erakunde gisa hazteko eta aurrera egiteko, eta gure proiektuen garapenarekin eta berrikuntzarekin konprometituko gaituzten aliantzak bilatzen ditugu.

## 5. KUDEATUTAKO ZERBITZUAK

### 5.1. MENDEKOTASUNAREN ARLOA

#### MENDEKOTASUNIK EZ DUTEN PERTSONENTZAKO BABESPEKO APARTAMENTUAK ETA EGOITZAK

---

- ✓ Santa Teresa apartamentuak. 60 apartamentu. Barakaldoko udalerrian kokatuta daude.
- ✓ Sarriko zentroa. mendekotasunik ez duten pertsonentzako 120 egoitza-apartamentu. Bilboko udalerrian kokatuta dago.

#### ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA-ZERBITZUAK

---

Etxe laguntza-zerbitzuak kudeatzen ditugu honako udalerrri hauetan:

- |                    |                    |
|--------------------|--------------------|
| ✓ Abadiño          | ✓ Izurtza          |
| ✓ Alonsotegi       | ✓ Larrabetzu       |
| ✓ Arrankudiaga     | ✓ Laukiz           |
| ✓ Arratzu          | ✓ Lezama           |
| ✓ Arrieta          | ✓ Loiu             |
| ✓ Atxondo          | ✓ Kortezubi        |
| ✓ Busturia         | ✓ Mañaria          |
| ✓ Bakio            | ✓ Mendata          |
| ✓ Basauri          | ✓ Meñaka           |
| ✓ Bilbao           | ✓ Morga            |
| ✓ Derio            | ✓ Mundaka          |
| ✓ Durango          | ✓ Mungia           |
| ✓ Ea               | ✓ Murueta          |
| ✓ Elantxobe        | ✓ Muskiz           |
| ✓ Elorrio          | ✓ Muxika           |
| ✓ Ermua            | ✓ Nabarniz         |
| ✓ Errigoiti        | ✓ Sestao           |
| ✓ Forua            | ✓ Sondika          |
| ✓ Galdakao         | ✓ Sukarrieta       |
| ✓ Gamiz-Fika       | ✓ Ugao-miraballes  |
| ✓ Gaategiz Arteaga | ✓ Valle de Trapaga |
| ✓ Gernika-Lumo     | ✓ Vitoria-Gasteiz  |
| ✓ Garrangelu       | ✓ Zaldibar         |
| ✓ Getxo            | ✓ Zamudio          |
| ✓ Iurreta          | ✓ Zierbena         |



#### JARDUERA-ZENTROAK

---

- ✓ **Orconera Erretiratuen Etxea.** Trapagarango udalerrian kokatua dago.
- ✓ **La Arboledako Erretiratuen Etxea.** Trapagarango udalerrian kokatua dago.
- ✓ **Muskizko Erretiratuen Etxea.** Muskizko udalerrian kokatua dago.
- ✓ **Getxoko nagusiak dinamizatzeko zerbitzu integrala.** Getxoko udalerrian kokatua dago.

#### ATSEDEN HARTZEKO ZENTROAK

---

- ✓ **Muskizko Atsedeen Hartzeko Zentroa.** 20 plaza ditu. Muskizko udalerrian kokatuta dago.

#### MENDEKOTASUNA DUTEN ADINEKOENTZAKO EGUNEKO ARRETA-ZENTROAK

---

- ✓ **Abeletxe eguneko zentroa.** 35 plaza ditu. Ermuko udalerrian kokatuta dago.
- ✓ **Ormabarrieta eguneko zentroa.** 25 plaza ditu. Bermeoko udalerrian kokatuta dago.
- ✓ **Bizigura eguneko zentroa.** 40 plaza ditu. Gallartako udalerrian kokatuta dago.
- ✓ **Isozaki Atea eguneko zentroa.** 30 plaza ditu. Bilboko udalerrian kokatuta dago.
- ✓ **Bideberri eguneko zentroa.** 20 plaza ditu. Bilboko udalerrian kokatuta dago.
- ✓ **Muskizko eguneko zentroa.** 30 plaza ditu. Muskizko udalerrian kokatuta dago.
- ✓ **Sestao Berria eguneko zentroa.** 80 plaza ditu. Sestaoko udalerrian kokatuta dago.
- ✓ **San Jose Etxe Alai eguneko zentroa.** 20 plaza ditu. Mungiako udalerrian kokatuta dago.
- ✓ **Gazteluondo eguneko zentroa.** 60 plaza ditu. Bilboko udalerrian kokatuta dago.
- ✓ **Bizkotxalde eguneko zentroa.** 50 plaza ditu. Basauriko udalerrian kokatuta dago.

#### MENDEKOTASUNA DUTEN ADINEKOENTZAKO EGOITZA-ZENTROAK

---

- ✓ **Abeletxe egoitza.** 135 plaza ditu. Ermuko udalerrian kokatuta dago.
- ✓ **San Jose egoitza.** 160 plaza ditu. Guarnizoko udalerrian kokatuta dago.
- ✓ **Santa Teresa egoitza.** 222 plaza ditu. Barakaldoko udalerrian kokatuta dago.
- ✓ **Bizkotxalde egoitza.** 120 plaza ditu. Basauriko udalerrian kokatuta dago.
- ✓ **Marcelo Gangoiti egoitza.** 122 plaza ditu. Muskizko udalerrian kokatuta dago.
- ✓ **Albiz Santiago Llanos egoitza.** 134 plaza ditu. Ermuko udalerrian kokatuta dago.
- ✓ **Egoitz Alai egoitza.** 62 plaza ditu. Bermeoko udalerrian kokatuta dago.
- ✓ **Pablo Neruda egoitza.** 25 plaza ditu. Gasteizko udalerrian kokatuta dago.
- ✓ **San Jose Etxe Alai egoitza.** 60 plaza. Mungiako udalerrian kokatuta dago.
- ✓ **Gazteluondo egoitza.** 134 plaza ditu. Bilboko udalerrian kokatuta dago.
- ✓ **Larrabarrena egoitza.** 30 plaza ditu. Sondikako udalerrian kokatuta dago.

#### OINARRIZKO GIZARTE ZERBITZUAK

---

- ✓ **Zierbenako Udaleko Oinarrizko Gizarte Zerbitzua.**

## PROGRAMAK

---

Prestakuntza-programak eta tailerrak mendekotasuna duten pertsonentzat eta zainzaileentzat.

- ✓ **Jagoten Programa.** Mungialdeako Mankomunitatea.
- ✓ **Zainduz Programa.** Txorierriko Mankomunitatea.

## BESTE ZERBITZU PROFESIONAL BATZUK

---

- ✓ **Zerbitzu profesionalen prestazioa sektoreko beste erakunde batzuentzat:**
  - Getxoko Jesusen Bihotza Udal Egoitzako medikuntza-zerbitzua.
  - Sestaoko Juan Ellacuria Larrauri udal egoitzako erabiltzaileei zuzendutako gizarte laguntza, laguntza psikologikoa eta dinamizazio soziokulturala eta erabiltzaileen senideei zuzendutako laguntza.
- ✓ **Etxeko Laguntza Zerbitzua** erabiltzen duten eta desplazamenduetan (baita bizilekuaren barruan ere) arazo handiak dituzten pertsonen laguntza teknikoak mailegatzeko zerbitzuak.
- ✓ **Lankidetzaren Puntuan Programan.** Zahartze aktiboko programa honetan, adinekoek aktibo jarraitzeko aukera sustatzen da (bakoitzak ahal duen neurrian eta bere komunitate-ingurunearekin harremanetan).

## 5.2. ADIMEN-URRITASUNAREN ARLOA

### ADIMEN URRITASUNA DUTEN PERTSONENTZAKO EGUNEKO ZENTROAK

---

- ✓ **Nafarroa Eguneko Zentroa.** 25 plaza ditu. Amorebieta-Etxanon kokatuta dago.

## 5.3. HAURTZAROA, GAZTERIA ETA GIZARTERATZE ARLOA

### FAMILIETAN ESKU HARTZEKO PROGRAMA ESPEZIALIZATUA (FEPE) ETA BALIOESPEN PSIKOSOSIALAK

---

- ✓ **Familietan esku hartzeko programa espezializatua (FEPE) eta balioespen psikosozialak.**
- ✓ **Vicente Aleixandre Eguneko Zentroa.** 12 plaza ditu eta familia arloko esku-hartze programara atxikita dago.
- ✓ **Almudena Cid Eguneko Zentroa.** 12 plaza ditu eta familia arloko esku-hartze programara atxikita dago.

## FAMILIETAN ESKU HARTZEKO PROGRAMA ESPEZIALIZATUA (FEPE) ETA BALIOESPEN PRIKOSOZIALAK

---

### OINARRIZKO PROGRAMA:

- ✓ **Albia Etxea.** Babesgabetasun-egoeran dauden 10 adingaberentzako lekua duen egoitza baliabidea.
- ✓ **Areatza Etxea.** Babesgabetasun-egoeran dauden 10 adingaberentzako lekua duen egoitza baliabidea.
- ✓ **Iparragirre Etxea.** Babesgabetasun-egoeran dauden 10 adingaberentzako lekua duen egoitza baliabidea.
- ✓ **Zurbaran Etxea.** Babesgabetasun-egoeran dauden 10 adingaberentzako lekua duen egoitza baliabidea.
- ✓ **Azpeitia etxea.** Babesgabetasun-egoeran dauden 8 adingaberentzako lekua duen egoitza baliabidea.
- ✓ **Legorreta etxea.** Babesgabetasun-egoeran dauden 10 adingaberentzako lekua duen egoitza baliabidea.
- ✓ **Urretxu etxea.** Babesgabetasun-egoeran dauden 10 adingaberentzako lekua duen egoitza baliabidea.
- ✓ **Igeldo etxea.** Babesgabetasun-egoeran dauden 10 adingaberentzako lekua duen egoitza baliabidea.
- ✓ **Arrasate etxea.** Babesgabetasun-egoeran dauden 8 adingaberentzako lekua duen egoitza-baliabidea.
- ✓ **Uribe etxea.** Babesgabetasun-egoeran dauden 8 adingaberentzako lekua duen egoitza baliabidea.
- ✓ **Argiñene etxea.** Babesgabetasun-egoeran dauden 6 eta 12 urte bitarteko 8 adingaberentzako lekua duen egoitza-baliabidea.
- ✓ **Errenteria etxea.** Babesgabetasun-egoeran dauden 13-18 urte bitarteko 8 nerabeentzako lekua duen egoitza baliabidea.

### PROGRAMA ESPEZIALIZATUAK

- ✓ **Sansoheta heziketa eta terapia-zentroa.** Jokabide Arazoak dituzten Nerabeei Laguntzeko Programa Espezializatuaren parte da. Babesgabetasun-egoeran dauden 24 adingaberentzat du lekua, 12ko bi modulutan banatuta.
- ✓ **Aixola zentroa.** Jokabide Arazo Larriak dituzten Nerabeei Laguntza Intentsiboa Emateko Programa Espezializatuaren parte da. Babesgabetasun-egoeran dauden 10 adingaberentzat du lekua.
- ✓ **Laugune zentroa.** Jokabide Arazo Larriak dituzten Nerabeei Laguntza Intentsiboa Emateko Programa Espezializatuaren parte da. Babesgabetasun-egoeran dauden 10 adingaberentzat du lekua.

### PREMAIAZKO HARRERA-PROGRAMA

- ✓ **Ibaia Premiazko harrera zentroa.** Harrera- eta larrialdi-zentroa. Zentroak 15 plaza eta larrialdietarako beste bat eskaintzen ditu.
- ✓ **Bideberria zentroa.** Inoren kargura ez dauden adingabe atzerritarrei laguntzeko programa espezializatu. 24 neraberentzat du lekua, 12ko bi modulutan banatuta; larrialdi-kasuan, beste 6 plaza gehiago eskain ditzake.
- ✓ **Bideberria III zentroa.** Inoren kargura ez dauden adingabe atzerritarrei laguntzeko programa espezializatu. Zentroak 15 plaza ditu.

#### GIZARTE-ETA HEKUNTZA-ZENTROAK

---

- ✓ **Cantón Santa María gizarte eta hezkuntza zentroa.** 3 eta 16 urte bitarteko adingabeei ematen zaie arreta.
- ✓ **Hedegile gizarte- eta hezkuntza- zentroa.** 3 eta 16 urte bitarteko adingabeei ematen zaie arreta.
- ✓ **Paula Montal gizarte- eta hezkuntza-zentroa.** 3 eta 16 urte bitarteko adingabeei ematen zaie arreta.

#### AUTONOMIA-PROGRAMAK

---

- ✓ **HSUZ.** Gasteizko Udalaren mendeko zentro bat da. Gizarte Gaien eta Adinekoen Sailean sartuta dago, eta Gizarteratze Zerbitzuaren Harrera eta Ostatu Baliabideen Atalari atxikita dago.

#### KOMUNITATE ARLOKO ESKU-HARTZE PROIEKTUAK

---

- ✓ Sestao Berri 2010 SA enpresak hiri arloko birgaitze, lehengoratzeko eta berriztatze, eta etxebizitzarako sarbide arloko kudeaketa-prozesurako **esku-hartze soziala eta laguntza tekniko**a. Helburua zera da: esku-hartze soziala eta laguntza tekniko ematea hiri arloko birgaitze, lehengoratzeko eta berriztatze prozesuek eragindako elkarbizitza-unitateetan, baita etxebizitzarako sarbide eta kudeaketa arloan ere, familia, komunitate eta elkarbizitza gaiei dagokienez.