

# PATCH" LANTALDEAK JARDUNEAN

*Ez da lehendabiziko aldia aldizkari honetan "patch" lantaldeei buruzko informazioa eskaintzen dugula, aldeko eta kontrakoan irizien berri emanez. Oraingo honetan beste urrats bat gehiago eman nahi genuke eta "hurbilagotik erakutsi" geure irakurleei honelako talde baten eguna. Burutzen diren lanen desberdintasuna eta ekipoak dituen bezeroen arazoak aldakorak direla kontutan hartzen bada, nekez esan daiteke egun "tipiko" bat dagoenik honelako lantalde edo ekipo baten ihardueran, baina ikuspegi orokor bat emateko modukoa den egun baten berri ematen saiatuko gara, **When Social Services Are Local. The Normanton Experience** liburuan Roger Hadley eta Morag McGrath-ek bildu dituzten datuen arabera.*

## Lantaldearen osakideak

Helburu hau betetzeko, Altoftseko "patch" a hautatu dugu eta talde honen gunea gidari batez eta bi langilez osaturik dago. Hirurak gutxi gorabehera adin berekoak dira: hogeitamarretik berrogeira bitartean daude. Peter, gidariak, beren lanbizi-tzako lehen hamabi urteak industria nazionaldu batean bulegari bezala eman ditu. Ondoren gizarte-lanean sartu eta haurrak zaintzen aritu zen nazio-mailako borondatezko antolamendu, batean, bi urtez gizarte-langiletzarako ikasteari ekin baino lehen. Ikasketen ondoren, erresidentzi zainketan lan egin zuen eta orain urte pare bat lotu zitzaion Normanton ekipoari, aipaturiko liburuak azaltzen duen esperientzia hasi zenean.

June, bi langileetako bata, Normantonera joan baino lehen sartu zen lantaldean. Emakume hau luzaroan Normantonen bizi

izana zen. Ikasketak amaitu ondoren, konputagailu-operadore gisa aritu zen lanean. Ondoren ezkondu eta haurrak izan zituen. Haurrak eskolarora iristean, Juneri berriro lanera itzultzeko gogo sortu zitzaion baina giza interes handiagoko lan bat opa zion bere buruari. Adinekoen etxerako laguntzan aritu zen Normantoneko gizarte-zerbitzuetan, taldeak artean Pontefract egoitza bazuen ere. Gero zainketa-langile eta ondoren gizarte-laneko asistente izatera iritsi zen.

Margaret, bigarren lankidea, Altoftsen jaio eta hazia zen. Ikasketak amaitu ondoren, zenbait urtez makinista bezala aritu zen. Ezkondu eta gero lan desberdinetan aritu zen, etxerako laguntzaile izan zelarik, besteak beste, harik eta Normanton ekipoan zainketa-langile izatea lortu arte.

Hiru langile hauek gela estu samar bat partekatzen dute barruti-bulegoko lehen solairuan. Mahaiak bildurik daude penintsula bat eratuz leihopean dagoen hormatik abiatuz. June eta Peter alde batean esertzen dira Margaretren aurrez-aurre eta laugarren mahaian batzutan estudianteren bat egoten da. Beste batzutan laugarren mahaia hutsik egoten da eta ekipokideren batekin hitzegitera datozenak esertzen dira bertan. Egund askotan hiru ekipokideak bulegoan elkarrekin egoten dira baina nekez ordu bete baino gehiago. Hau bazkalarretik edo bazkalostean gertatzen da normalean edo arratsan.

Peter, Normantonetik kanpora bizi da eta lan-eguna hasteko bulegora etortzen da goizean, June eta Margaret, biak Altoftsen bizi dira eta sarritan etxetik zuzenean joaten dira bere lehen bezeroak bisitatzerako bulegora etorri baino lehen.

## "Patch"-gidariaren eguna

Peterren eguna goizeko bederatzietan eta barruti-bulegoan hasten da. Mahaian eseri bezain laster hasi zaizkio telefono-deiak. Etxerako laguntzaile batek esaten dio A. andrea, ekipoari dagokion adineko batek, giltza galdu eta udal-etxebizitzan irten ezinik dagoela. Peterrek berehala deitzen du etxebizitza-departamendura eta bertako enplegatuak atea irekitzera norbait bidaliko dutela agintzen dio.

Ondoren, Peterrek James B-ren kasuari ekiten dio: hamabost urteko mutiko bat da, haur ezmoldatuentzako erresidentzi eskola batera joaten dena eta orain dela gutxi etxera itzuli behar izan duena. Hezkuntza-arduradunari deitu dio Jamesen etorkizunaz hitzegiteko. James B-ri buruzko txosten bat idazteari ekiten dio baina laster mozten dio lana Pat, harrerako neskak, sarreratik egindako telefono-dei batez. Susan izeneko bezero batek ikusi nahi du. Jaitsi eta Susanekin harrera-gela batera sartzen da. Bere haurren kustodio edo zaingoaz hitzegitera dator, departamenduak bere eskuetan daukan arazo baita. Oso atsekabaturik ageri da bere bigarren ezkontza porrot egiteko zorian baitago, agi denez. Susanekin hitzegin ondoren, Elizabeth D. dauka itxaroten bere bi haurrekin sarreran. Elizabeth D. guraso bakarra da, eta beronen haurretako bat NAI edo istripuzkoak ez diren kaltetuen erregistroan sarturik dago. Behin eta berriz arazo ekonomikoak dituela esatera etorri da. Beronekin egon ondoren, Peter bulegotik alde egin eta beste bezero batengana doa, Stephen M. izeneko eskolume batengana, VVakefieldera, dohaneko eskola-jantzia eramatera. M. andrea ere agertzen da, arazo ugari dituen familia ugari baten ama. Stephenek sarritan huts egin du eskolara eta Peterrek lagundu egin nahi dio erregularriago joaten. Bulegora itzultzean, Peterrek A. andreari deitzen dio etxebizitzatik irteteko aukera eman dioten jakiteko. Etxebizitza-departamendukoak huts egin duela baina A. andreak azkenean giltza aurkitu eta dena ongi amaitu duela jakiten du.

Peterrek bulegora itzuli eta Margaret eta June bertan aurkitzen ditu, dokumentu batzuk ordenatzera eta telefono-dei batzuk egitera etorrira baitzeuden. Bazkalordua da eta Peterrek irten eta hiruentzat otartekoak ekarriko dituela esaten du. Beren gelan bazkaltzen dute, berriketa eginez eta baita egunean zehar ikusitako bezeroei buruzko informazioa elkarri trukatzuz ere. Peterrek A. andreagana egin duen bisita kontatzen du. Beste ekipo bateko bikote bat etortzen da

bere bazkariarekin eta hizketan parte hartzen dute.

Bazkalostean "patch"-ekipoak eztabaida bizia du gazte-klubaz, aste honetarako zer ekintza antolatu diren eta nor arduratuko den. Bi "patch"-langileak bezeroak bisitatzera doaz eta Peterrek txostena idazteari berrekiten dio. Telefonoak jotzen du. Oraingoan polizia da eta esaten du Edward F., adineko gizon bat oso nahigabaturik dagoela mutiko bat, Colin C, atergabe ate-joka eta ondoren iheska aritu zaiolako. Peterrek ezagutzen du Colin C. gazte-klubaren bitartez. Gero, B. familiarengana doala, F. jauna bisitatzen du. Arazoa eztabaidatu ondoren, Peterrek Colin C.-ren etxera deitzen du. Etxean aurkitzen du mutikoaren aita eta keaxaren berri ematen dio. C. jaunak ukatu egiten dio Colin tarteko dela eta agian beste mutiko bat izan dela iradokitzen du, Robbie N., Colinen antz handi samarra duena. Peterrek Robbie ere ezagutzen du eta oso litekeena dela uste du bera izatea erruduna, eta ez Colin. Horrela, deitzen du Robbieren etxera eta ez du inor aurkitzen.

B. andrearen etxera jotzen du James erresidentzi eskolatik itzultzearen gaiak hitzegitera. Bien artean tratatzen duten gaia hau da: ea zer izango litzatekeen onena Jamesentzat amarekin bizitzea edota etxetik kanpora bizi den arreba nagusiarekin.

Bisita honen ondoren, Peter bulegora itzuli, paperen batzu bete eta etxera doa.

Egunean zehar Peterrek ekipoak lau bezerorekin edo berauen familiekin izan du harremana: kanpoko hiru agentziarekin negoziatu du; bi kontakari izan ditu, erregistratu ez duen A. andrearena eta ondoren jarraitzeko erregistratu duen F. jaunarena. Bazkalordua eta eta ia ordu bete beste ekipo-kideekin eman du eta barruti-taldeko beste kide batzuekin harremana izan du. Bost ordu inguru pasa ditu bulegoan, gainerakoa eremuan.

## Gizarte-laneko asistentearen eguna

June "patch"ean bizi da eta bulegora etorri aurretik egiten ditu bere lehendabiziko lanak. Aurrena Margaret zainketa-langilearekin elkartzen da C. jaun-andre adinekoen etxean. Ç. andreak ezer gutxi egiten du bere kabuz. Bi langileek jaikitzen, garbitzen eta janzten laguntzen diote. C. jaunak asko laguntzen dio baina zeregin honetara-

ko ez da moldatzen. Arratsean alaba etorzen zaio laguntzera eta oheratzera. Ondore, June T. jaunarengana joaten da, larogei urteak beteak dituen batengana. Adineko pertsonentzako bungalovv batera aldatu da oraindik orain eta bertan kokatzen ari da. Azken bolada honetan makal ibili da eta June egunero bisitatzeko hasi zaio denboraldi batean, gainera berak egiten dio libxa. Gaur goizean ohartu da lehendabiziko aldiz ikatz piska bat sartzeko gauza izan dela. Bigarren ikatz-baldekada bete dio. Junek behin eta berriz esan dio hobeto sentitzen denez gero adinekoentzako bazkaltokira joan beharko lukeela. Baina T. jauna uzkur ageri da: konplexua du bere katheperpoltsarengatik eta ez du joan nahi. T. jauna utzi ondoren, etxe berean bizi den I. jaunarengana doa, zeren aurreko egunean ikatzik gabe geratzeko zorian zegoela jakin baitzuen. June konturatzen da agindutako ikatza oraindik ez diotela zerbitzatu eta azken palakada bota zuela sutara. Junek agintzen dio bulegora iritsi bezain laster deituko duela ikaztegira.

Hurrengo bisitara doan bitartean, emakume batek dei egiten dio ataritik. Juneren laguntza nahi zuen etxalde berriaren plano irekiaren diseinua dela eta. (June oso eza-guna da herbarrenean bizi ziren adinekoen etxe-premiari buruz egin zuen ikerketa baten ondorioz) jendeak lasterbideak egiten ditu atzekaldeko zotalean barna eta arrasto lokatzatsuz gurutzaturik daude. Bizilagun batzuek idatziz hesiak eskatu zizkioten udalari. N. andreak Juneren idatzizko laguntza nahi du eskariari indar emateko. Junek begirada bat ematen dio jardinari eta eta etxebizitza-departamenduarekin gaia tratatuko duela agintzen du. N. andrearen etxetik alde egitean etxe babestuen konplexuko etxezaina dator Juneri aholkua eskatzera. Azken boladan etxaldera bizitzera etorri diren adineko batzuk zalantzatan daude beren errenta eta gastu-parteez dela eta. June gauza aztertuko duela agintzen dio.

Juneren hurrengo geldiuena bi anaia bizi direneko terrazadun etxe batean da, J. K. jaunak hirurogei urteak ongi beteak ditu eta L. K. jauna larogeitaka urte dituen eta bista laburtua duen anaia zaintzen du. June egongelara sartzen da eta bertan aurkitzen du L. K. bizkar altuko aulki batean nahaste-borraste baten erdian. Mahaia plater zikinez eta janari-kondarrez beterik dago. Zola zikina dago, jakiz eta hautsez estalia. June berriketan aritzen da biekin. Etxerako laguntzaile hurrengo egunean etortzekoa da. June hartzen du erratza, garbitu handiena eta L. K.-ri bizarra kentzen dio.

K. anaiak bisitatzeko ari den bitartean, etxezain bat etorri zaio autoa kanpoan aparturik daukala ikustean. Beronen bidez jakiten du berak noizean behin bisitatzeko duen adineko emakume bati etxebizitza bat eskaini diotela babes-erantzuan. Nahiz eta hasieran berak eskatu etxean, orain oso estuturik aurkitzen da, etxez aldatu behar duela pentsatzen hutsarekin. Junek lagun ote diezaioke? W. andrea bapatean bisitatzeko erabakitzen du Junek. W. andrea terrazadun etxe txiki batean bizi da. K. anaiei mundu nahaste-borrastuaren ondoren, etxe txukun eta garbi bat. W. andrearen egongelaren erdian ohe bikun handi bat dago beste altzarientzat ia lekurik ere uzten ez duela. Tarte-ka zorabioak izaten ditu eta kosta egiten zaio eskilaretan gora igotea. Junek etxe babestuen planean etxe bat izatearen ahalbidez hitzegiten du berarekin. Azkenean garbi geratzen da ez duela etxez aldatzeko gogorik eta Junek esaten dio etxebizitza-departamenduari beraren berri emango diola eta ahaleginak egingo dituela beheko solairuan eroso bizi dadin ohe bikunaren ordezkariarentzako ohea ezarri. Etxerako laguntzailea sukalde-lanean ari zaio bisitakoan eta Junek sartu-irten bat egiten dio hitz batzuk trukatzera alde egin aurretik.

Hauxe da Junek goizez egin dituen bisitetako azkena eta bulegora itzultzen da. Junek ikaztegira deitzen du I. jaunaren ikaztazarengatik eta etxebizitza-departamendura W. andrearen egoera dela eta. Gainera, dei batzuk egiten dizkie borondatezko batzuri Altoftseko gazte-klubean laguntzeko. Margaret, zainketa-langilea sartzen da, Peter atzetik duela. Bazkarikoan Junek K. anaiei eta W. andreari buruz mintzatzen da "patch"-taldeak astean zehar gazte-klubari buruz egin behar den bilera ere aipatzen du.

Langile bakoitzaren bezero gehienak ezagunak zaizkie beste kideei ere hareman pertsonalez edota honen gisako elkarrizketetatik, eta interes bizia sortzen da beraien bizimoduan gertatzen den edozein urrats berriren aurrean.

Arratsaldean hiru bisita egiten ditu astean behingo edo tarte handiagoko bisitak hartzen dituzten bezeroak ikusteko. Beste hiru harreman sortzen dira bezeroekin arratsaldean zehar eta beste bisita bat gehiago egin beharra ere bai egunean zehar egun honetan lehenago bulegora egin duten telefono-dei batengatik.

Lehendabiziko gainbegiratze-bisita M. jaun-andreei egiten die. Bikote hau urte askotan ezaguna zaie gizarte-zerbitzurako depar-

tamenduan eta herriko borondatezkoen anto- lamenduan, izan ere borondatezko aktibo izanak baitira iraganean. M. andreak, bati- pat, bere ahaide eta auzo batzuk zaintzen lagundu du. Bikotearen beraren zailtasunak orain urte banaka batzuk direla hasi ziren M. jauna gaixotzean, bihotzeko ukaldiekin eta apoplexiarekin. M. andreak zaindu zuen gaixoaldian baina gero bera ere gaixotu egin zen. Hau gertatzean, gizarte-zerbitzuek eta osasun-zerbitzuak laguntza handia eskaini zuten M. jaun-andreak beren etxeetan jarrai zezaten. Halere, M. andrea zuzpertz ahala zerbitzu hauek piskanaka murriztu egin zaiz- kio erabat dependentszipean gera ez dadin. Orain M. andreak eskaintzen zaion lagun- tza egunean behin seme edo alabaren batek egiten dion bisita da, eta astean behin bi ordu eta erdiz ematen zaion etxerako lagun- tza eta astean bi aldiz Junek bisita egiten dio. Oraingoan Junek ikatza eraman dio eta M. andreaki otordua prestatzen laguntzen dio, baina bisitaren helburu nagusia M. andrea ongi moldatzen den ala ez ikustea da.

M. andreakin etxetik alde egin ondoren, June Miss B.-ren etxera doa. Kanean dagoen autoa ikustean, auzo bat datorkio mezu batekin ahaide baten ibiltze-arazoak direla eta. Junek esaten dio kontuan izan- go duela. Miss B. larogeitaka urte dituen emakume bat da eta bere bilobak zaintzen du. Oso asaldaturik dago eta agi denez, egoera hau larriagotu egin zaio azken bola- dan etxetik aldatzean, zeren eta oraindik etxe zaharrean dagoela iruditzen baitzaio. Ater- gabeko laguntasuna behar du eta bilobak lana utzi du lagundu ahal izateko. Junek astean behin deitzen dio bilobari, zerbait hartzera irteko tarte bat izan dezan. Batzu- tan June andreak bainatu egiten du Miss B., baina honelakoetan eraso egin nahi dio- teta uste izaten duenez gero, laguntza behar izaten du zeregin honetan. Junek jakinaren gainean jarria du libxa-zerbitzuko Miss B.-k txisari eutsi ezin dionetik eta espezialista baten bila ere badabil barrurantz hazten zaizkion atzazalen arazoa konpontzeko ere. Bisita honetan Junek bilobarekin hitzegiten du. Miss B. etxean barna dabil June iris- tean hotzak kexuka eta ohera sartzen da. Junek logelan bisitatzen du, berrikerian ari- zen zaio hotza dela eta eta atzazalen egoe- ra aztertzen du. Miatzen du erradiadorea eta berokuntz sistemak ez duela behar beza- la funtzionatzen ikusten du. Bilobak esaten dio O. jaunak, auzo batek ere arazo berdina duela.

Junek O. jaunari deitzen dio zailtasuna ziurtatzeko. O. jaun-andreak dagoeneko aski ezagunak ditu Junek eta tea hartzera gon-

bidatzen dute. Alde egin aurretik, Junek etxebizitzakoekin egongo dela agintzen die arazoa konpontzeko.

Ondoren June errepidean zehar doa etxe-multzo bateraino eta bertan hirurogei- taka urte dituen A. jauna bisitatzen du. O. ta- rren terraza beretik etxetik aldatua izan zen aurreko urtean eta oso asaldaturik geratu zen. Junek eta gizarte-laneko estudiante batek asko lan egiten zuten berarekin eta hobeto egin zela ematen zuen. Orain Junek noizean behin soilik deitzen dio ongi dagoen jakiteko. Oraingoan A, jauna oso umore txar- rean harrapatu du, zeren berak ez duela gizarte-langilaren bisitarik eskatu eta nola- nahi ere ez diola ekarri dela zenbait denbo- ra agindu zion altzari bat. Junek uste du egoera okerragotu egin dela eta hurbilago- tik zaintzea erabaki du.

A. jaunaren etxetik alde egitean, adine- ko auzo batek gelditu eta mezu bat ematen dio June bizi den etxebizitza babestuen mul- toan bizi den etxezainari emateko.

Ondoren R. jauna, 18 urteko gazte bat bisitatzera doa June. Bere kontura bizi da udalaren etxeetako batean. Eragozpenak ditu lana aurkitzeko eta normalean enplegurik gabe bizi da. Junek gizarte-segurantzak egi- ten dizkion ordainketak administratzen lagun- tzen dio bere beharrezkoak estali eta etxe- bizitzaren jabe izaten jarrai dezan. Lan berri bat bilatzen ere laguntzen dio. Bisita hone- tan 30 libra ematen dizkio Juneri etxebizi- tzaren errenta atzeratuaren ordainketa gisa. Enplegu-zentrura egin behar duen bisitaz eta eta pisuko sukaldea dekoratzeko dituen asmoez hitzegiten dute. Junek galdetu dio ea prest dagoen arratsean bere eskupean daukan gazte-klubean laguntzeko eta muti- lak baietz erantzun dio.

Bulegora itzultzen denerako bostak alde da. Etxera joan baino lehen, Junek etxebizitza-departamenduari deitzen dio Miss B. eta O. jaun-andreen berokuntz arazoa dela eta aurreko egunean izan dituen kasu pare batentzako inprimakiak betetzen ditu.

Egunean zehar Junek zazpi bezero iku- si ditu, lau kasu informalekin izan du harre- mana, bi agentziarekin hitzegiten du eta etxe- rako laguntzaileekin hiru kontakto izan ditu. Gainera, gazte-kluberako zerbait lortu ere egin du.

### **Zainketa-langilearen eguna**

Margaret autoan ibiltzen da "patch"ean barna, Brett, ia egun osoan ibilgailuan ego-

ten den bere txakur beltzarekin batera. Oraingoan C. andrearen etxean eman dio egunari hasiera, June, gizarte-laneko asistentearekin batera emakumeari janzten lagunduz. Aurrera joan den heinean D. F., etxerako laguntzaile batekin eta E. G. andrea, etxezain batekin topo egiten du kalean. Margaretetek itzerdi bat trukutzen du etxezainarekin L. andreaki buruz, izan ere etxezainak asteburuan telefonoz deitu baitzion hura zela eta. Azken bolada honetan Margaretetek sarri bisitatu izan du L. andrea (75 urte ditu). Bizitza gehiena egin dueneko terrazadun etxetik aldatua da bungalovv pertsonal batera eta laguntza handia behar izan du. Etxezainak P. andreak ere hitzegin dio Margareti: 87 urte ditu eta oso makal dabil. Gorabeherak ditu etxebizitza modernotu nahi duen etxejabearekin. Margaretetek ezagutzen du P. andrea baina ez du erregulariki bisitatzen. Ikustalditxo bat egiten dio hurrengora joan aurretik P. andrea oso aztoraturik dago denboraldi baterako etxez aldatu beharko duelako. Margaretetek ordu betez hitzegiten du berarekin, egoeraren berri ematen eta beldurrak uxatzen. Gero E. andrea bisitatzen du, ia itsuturik dagoen 82 urteko emakume bat, bi egun lehenago Normantongo optikariarengana joateko laguntza eskatu baitzion. Uste baino luzeago jotzen dio bisitak, zeren eta emakume hau ez baitzen beharrezko erabakimenaren jabe. E. andrea etxera itzulerazi ondoren, Margaretetek L. andreaki bisita labur bat egiten dio. Supazterrari egin beharreko konponketa batzuek kezkatuak daukate. Margaret ados dago etxebizitza-departamenduarekin harremanetan sartzeaz. Itzultzen da bulegora eta konponketa-sailekoei L. andrearena egiteko daukate gogorarazten die, gero bulego-lanen batzuk egin eta ondoren June eta Peterrekin batera bazkaltzen du.

Arratsaldean bere "erregularretako" batzu bisitatzeari ekiten dio eta hain sarri bisitatzen ez dituenetako batzuk ere bai hurrengo astean herriko eskolan izango den kontzertura joan nahi al duten galdetzeko.

Aurrena Y. andrea bisitatzen du, larogei urte dituen eta orain zenbait urte apoplexia izan zuelako ibiltzeko eragozpenak dituen emakume bat. Bestalde Margaretetek esaten du, emakume honek uste duela jendeak bera ulertzeko dauzkanak baino zailtasun handiagoak dituela. Egunero datorkio etxerako laguntzailea eta ahaideek ere zerbait laguntzen diote. Margaretetek egunero bisitatzen du, zerbait behar al duen galdetzeko eta komun-aulkia husteko. Oraingoan hurrengo astean kontzertura joango den baietza atera dio.

Gero Margaretetek adineko bikote bati egiten dio bisita. G. andreak erraietako kantzerra du baina oso adoretu dago eta medikuek hasiera batean iragarri ziotena baino askoz gehiago bizi izan da. Normalean astean behin ikusten dituen Margaretetek gaur lehenabiziko aldiz hartu duten kanpoan prestatuturiko otorduaz hitzegin du bikotearekin eta udal-bungalow berri bat lortzeko pausoak nola doazen azaldu die.

Gero, Margaretetek zenbait bisita bizkor egiten ditu jendea kontzertura gonbidatuz. Bidean ezagutzen duen jendea agurtu eta autoa gelditzen du eta berak gidatzen laguntzen duen gazte-klub batera joatean den neskatala batekin hitzegiteko.

E. andreak, bere kabuz bizi den adineko emakume batek esaten dio ez duela kontzertura joateko asmorik, oinetatik ongi ez dabilelako. T. jaunak, meatzari ohiak, bizkarrean mina du eta ez duela kontzertura joateko interesik adierazi dio. Baina Margaretetek goibel eta ohi baino nahastuago aurkitzen du eta hurbilagotik zaintzea erabakitzen du.

Margareten kontzertuari buruzko azken bisita planeiatua A. andrearentzat da, bistak huts egiten dion larogeitaka urteko emakume bati. J. andrea, auzoa duena ere joaten baldin bada, bera ere joango dela esaten dio. Margaretetek sartu-irten bat egiten du auzoaren etxera eta J. andrea kontzertura joatea lortzen du A. andrearekin.

Margaret eta J. andrea hizketan ari diren bitartean, Q. andreak, beste auzo batek, sartzen du burua atetik. Une batez bisitatzea eskatzen dio Margareti.

Q. andrea, larogei urte dituen, egun osoan lanean aritzen den bere semearekin bizi da. Zangoetatik ez dabil oso ongi baina eskuineko eskuak kezkatzen du oraingoan. Oramena galtzen ari da eta zerbait isuriko ote zaion beldurrez dabil semeari otordua prestatzean. Margareten eskuari heltzen dio eskua zenbat ahaldu zaion ikus dezan Etxerako laguntza lortzeko aurretik egin dituen ahaleginak hutsean geratu dira semearekin bizi delako, baina Margaretetek esan dio oraingoan berriz saiaturiko dela laguntza lortzen.

Autoan sartzetakoan, Margaretetek A. andrearen alabarekin topo egiten du eta kontzertura joateko amarekin zer akordiotara iritsi den kontatzen dio. Margaretetek azkenik egiten duen bisita ostiralero erregulariki S. andreaki egiten diona da, erosketaz zerrenda jasotzeko. S. andreak 85 urte

ditu eta artritis gogorra dauka. S. andreakin Eguberrietan semea bisitatzera joatean zer arropa jantziko duen hitzegiten du Margaretekin eta garbiketarik beharko ote duen. Alde egin aurretik, Margaretek S. andreaken tea sukaldeko mahai gainean ezartzen du.

Bulegora itzultzean, Junerekin topo egiten du bidean. Kontzerturako lortu duten jendeaz informazioa trukatzan diote elkarri eta Margaretek T. jaunaz eta Q. andreaz hitzegiten dio Juneri. Ados jartzen dira etxerako laguntzaren antolatzaileari laguntzaile bat Q. andrearentzat eskatzean.

Egunean zehar Margaretek zazpi bezero bisitatu ditu, bi kasu informal tratatu ditu, etxerako bi langilerekin harremanean egon da eta agentzia batekin kontaktoa izan du.

## KANPO-LANTALDEA

### Zaindari baten eguna

Ikerketa burutu zen ia denboraldi osoan, zaindariei (*warden*) bezero-zerrenda baten arabera bisitak egiteko eskatu zitzaie. Eremuko ekipoak eskuraturiko zerrenda honetako pertsonak adinekoak ziren ia gehienak. Goizero hiru bat orduz lan egiten zuten batezbeste 24 bat pertsona bisitatu. Berauen ardurarik handiena zerrendako jendea zaintzea zen eta egunero ongi aurkitzen zirela ziurtatzea. Behar izanez gero, zaindaria medikuari deitzen dio eta errezetak jaso ere bai ahaidetik edo hurbilekoez ez baldin bada. Praktikan, askok gauza gehiago ere egiten zituzten, erosketak eta sua piztea esate baterako. Zaindari bakoitzaren bezeroak erizpide geografiko baten arabera hautatzen dira ahalik eta ibilpide laburrena korrituz lan egin ahal izateko.

W. andreak berrogeita hamabost urte inguru ditu eta bere bizitza osoa Norman-tonen eman du. Herriko farmazian saltzaile bezala lan egin du urte sail batean eta beste urte batzuk haurtzaindegi batean lanean eman ditu.

Bolada batean makalik ibili zen eta utzi egin behar izan zuen lana. W. andrea izan da herriko lehen "warden" edo zaindaria eta une honetan 27 bezero ditu bere eskupean; gehienak adinekoak dira eta gutxi-asko ondoezak dituztenak dira. Askok etxetik irten gabe bizi dira. W. andreak lau ordu

behar izaten ditu bere itzulia egiten, sarritan lantxoak egiten dizkie bezeroei, laguntza behar ote duten begiratzeaz gainera. Bere lehen hamar bezeroekin izan duen harremana deskribatzen dugu artikulu honetan.

W. andreaken lan-eguna 8,30etan hasten da ofizialki, baina ordu erdi lehenago hasten da adinekoa den bere amari bisita bat egiten, sua pizten eta tea prestatzen.

Ikerketariak bisita egin dioten egunean, W. andreak beti bezala ekin dio bere erronda egiteari "A" kalean, dozenerdi bat bungalovv dituen irtera gabeko karrika batean eta etxebizitzan ia erdiak bisitatzan ditu bertan. 8,30etan B. andreaken atea jotzen du, bata jantzirik harrera egiten dion emakume txiki ile zuri baten etxean. W. andreak sua pizten dion bitartean, B. A. andreak tea prestatu eta hitz egiten dio. Eguraldi txarrarengatik ezin izan duela ile-apaindegira joan eta horregatik oso ezeroso aurkitzen dela esaten dio kexuka.

Ondoren W. andreak auzoaren bungalovva bisitatzan du. Bertan bizi den C. B. andrea, bronkitisa eta gehikarga duen emakume hau eustailu baten laguntzaz ibiltzen da. Ordurako jaiki, bere tea prestatu eta atzera oheratu baino lehen etxurreko atea sarraila irekia dio. W. andreak atea jo eta zuzenean barrura sartzen da. Sua piztu, berriketa piska bat egin eta alde egiten du.

W. andreak ate batzuk harantzago dagoen etxe bat bisitatzan du. Adineko bikote bat bizi da bertan, D. C. jaun-andreak. Ateari D. C. andreak erantzuten dio eta W. andrea hizketaldi labur baterako sartzen da egongelara. Ordurako sua pizturik dago. D. C. jaunak egin behar duten dieta bereziaz hitzegiten dute, zeren eta hurrengo egunean ospitalera joan behar baitu froga batzuk egitera.

Hurrengo bisita bere sua piztu duen 83 urteko E. D. andreari egiten dio. Alboko etxera bere giltzaz sartzen da W. andrea. F. E. jauna, bere beste bezeroetako bat, normalean bertan bizi da. Orain kanpoan da, bere alabarekin egotera joana. Egun batzuk lehenago auzo bat ohartu zen etxeari hura zeriola eta W. andreari berri eman zion. Jarioaren konponketaz arduratu eta F. E. jaunaren alabari adierazi zion. Orain egu nero joaten da sua piztera etxea lehor dadin F. E. jauna itzuli baino lehen.

Hurrengo etxean, W. andreak G. F. andrea bisitatzan du: 88 urte ditu, begi

batetik itsu eta oso bronkitiko dago. Sua miatzen du eta ikatz-ontzia beterik dagoen begiratzen du.

W. andreak bidea gurutzatzen du H. G. andrearen etxeraino, hirurogeitamar ongi beteak dituen arren, oraindik oso bizkor dagoenarengana joateko. Tximini garbitzai-iek egin behar dion bisitaz mintzatzen dira, W. andreak ordurako deia egin baitio. H. G. andrea kezkatu dago sutearen tiroaz eta W. andreak ongi dagoela egiaztatu ondoren nola funtzionatzen duen irakasten dio adinekoari.

Ondoren, I. H. andrea bisitatzen du. Manta batean bildurik eta aulkian eserita dago eta ez dela ongi sentitzen esaten du. Gela hotz dago. Nahiz eta bi estufa elektriko egon, biak itzalita daude. W. andreak ikatz-sua pizten du eta kexatu egiten da etxerako laguntzaileak errautsak behar bezala garbitu ez dituelako. Gero behar adina ikatz dagoen begiratu eta I. H. andrearen ikatz-txarteia hartzen du. Ikatz Enpresa Nazionalen enplegatu izandakoek edo beraien alargunek ikatzaz hornitzeko txartel baten jabe izaten dira.

Hurrengo atean, J. I. senar-emazteak bizi dira. Sartzen da W. andrea eta J. I. jauna buruan txanoa duela, aulki batean eserita hormaren kontra aurkitzen du. Emaztea, senarra ez bezala, gizona da eta tximak harroturik dituela katilua bete zereal jaten ari da. Toaila altzoan ezarria duen arren, inguru guztiak esnez ziprizatzen ari da. J. I. jaunak esaten du emazteak gaizki pasa duela gaua. Galtzerdirik ez omen zuen jantzi nahi eta errietan egin behar izan diola aitortzen du. Pozik zegoen une hartan W. andrea bertan ez zegoelako. Une hartan emazteak egundoko barre-algarak egiteari ekiten dio. Senarrak dioenez, denborarik gehiena inork ulertzen ez dion eran hitzegiten eta edo ozenki kakaraka pasatzen du. W. andreak txantxak egiten dizkio J. I. andreari eta umorez erantzuten dio senarrari. Luzaroan hitzegiten dio bere emaztea bezalakoak sartzan dituzteneko tokiez eta bertan egiten dizkieten ikaragarrikeriez. Berak ez omen du onartuko emaztea hala toki batera bidaltzerik, baina berak bakarrik omen daki zer ari den nozitzen guzti honengatik.

Hurrengo kale-kantoiari K. J. andrea bizi da, 84 urteko emakume alai bezain nahastua. Patxada ederrean eserita dago poliki altzarizaturiko bere egongelan W. andrea etorri zaionean eta katarroa harrapatu duenez gero gauzak lasai hartzen ari dela kontatzen dio. Okerragotzen bada hutsik egin

gabe medikuari deitzeko esaten dio W. andreak eta gogorarazten dio nola azkeneko aldian berak ekarri behar izan zion medikua.

W. andrearen gainerako bezeroak kale honetan bizi dira, udal-etxebizitzaz eraturiko karrika itsu batean eta larehun bat metro tara dagoen laugarren kale batean. Hamabi t'erdia alderako bere osteratu burutu eta etxera itzultzen da.

### **Etxerako laguntzaile baten eguna**

Normantonen adinekoen proportzioa handi samarra denez gero, etxerako laguntza-zerbitzuaren eskabide handia sortzen da, egunero bisitatu beharreko bezero sail handia baitago. Kasu askotan etxerako laguntzaileak piztu behar izaten du sua. Beste bezero batzuek otorduak prestatzea eskatzen dute, erosketak egitea eta lixibaz arduratzea, baita etxean ezinbestekoak diren egin-beharrez ere.

H. andreak berrogeitabost urte inguru ditu. Bi urte daramatza etxerako laguntzaile bezala lanean. Aurretik garbitzen, saltzaile eta takimekanografo bezala lanean aritua da. Hasieran zaindari izan zen, baina etxerako laguntzaile-postu bat hutsik geratzean, enplegu honi hobetsi zion. Ez omen da inoiz damutu erabakiaz. H. andreak sei bezero ditu guztira eta astean 24 ordu lan egiten du, astelehenetik ostiralera.

Ikerketa-egunean bost bezerorentzat lan egiten eta guztiak adinekoak dira. Bere lehen bisita, goizeko zortziak eta laurdenean, A. B. jaunarentzat da, bihotzeko gaitza eta asma dituen 84 urteko batentzat. Bakarrik bizi da jubilatuentzako bungalovv batean. Egunero auzo bat bisitatzen du. Auzoak erosketak egin eta jateko beroa prestatzen dio. Badu seme bat baina noizean behin bakarrik bisitatzen du. Gizarte-zerbitzuak eskuratzen dizkio beste laguntza batzuk. "Patch"-langile bat etortzen zaio astean behin, eta etxerako laguntzaile egunero.

H. andreak ordu erdi pasatzen du bere-ekin: sua piztu, ikatzaren bila joan eta gosaria prestatzen. Asteko beste egun batean luzaroago egoten da, etxeko lanak eta lixiba egiteko.

Ondoren, bigarren bezeroarengana doa: B. C. andrea da, 81 urte ditu eta osasunez eta bistaz nahikoa makal dabil. Jubilatuentzako bungalovv batean bizi da. Alabak aste-

ro bisitatzeko du eta erosketa nagusiak ere berak egiten dizkio. Semea ere badu eta hau ere astero etortzen zaio. Gizarte-zerbitzuak eskaintzen dion laguntza zaindari baten eguneroko kontrola eta egunero etzerako laguntzaileak asteleheneretik ostiralera ematen dion orduerdia izaten dira.

H. andrea ohartzen da B. C. andrea gaur ez dela ongi aurkitzen. Sua piztu, gosari prestatu, sendagaia eman, ikatzaren bila joan eta denboraren gainerakoa etxeko lanak egiten ematen du. Alde egitean, hartzen du B. C. andrearen lixiba eta bere etxera eramaten du garbitzeko: borondatez egiten dion gehigarritzako lan bat du hau.

H. andrearen hurrengo bisita C. D. andrearentzat da: bere semearekin jubilatuentzako bungalow batean bizi den 94 urteko alargun bat da. Gorturik eta oso makaldurik dago. Semearen laguntzaz aparte, beste ahaide batzuek ere astean behin baino gehiagotan bisitatzeko dute. Etxerako laguntzaileak bi ordu ematen ditu etxe honetan, bere asteroko bisita erregularra egitean, lixiba eta etxeko lana orokorrak egiteko.

Bazkalurreko H. andrearen azken bisita D. E. andrearentzat da. 70 urteko alarguna da eta bere etxean bizi da. Arthritis erreumatoidea duenez gero nekez ibiltzen da etxean zehar eta ezin da eskilaretan gora igon. Ajeek abaildurik daukatela ematen du eta eserita ematen du egun osoa, ezertxo ere egin gabe. Inoren laguntzarik gabe arropak erantzeko gauza da, baina janzteko batzuetan laguntza behar izaten du. Ahaide hurbil guztiak adinekoak ditu eta harreman gutxi du beraiekin. Gizarte-zerbitzuak eskaintzen dion laguntza hau da: zaindari baten bidez eguneroko kontaktoa, kanpoan prestatuturiko otordua, "patch"-langile baten asteroko bisita (zainketa-langilearena) eta etxerako laguntzailearen orduerdiko hiru bisita bazkaria prestatzeko kanpoan prestatuturiko otordurik ez dagoen egunetan. Gainera, H. andreak bere borondatez bisita egiten dio igandetan. Orduan, H. andreak bazkaria prestatu eta txukunketa piska bat egiten dio. Erosketaren batzuek egiteko ere moldatzen da eta lixiba etxera eramateko ere bi zeregin hauek borondatez egiten dizkio.

H. andreak 1,25ean alde egiten du bere etxera bazkaltzeko, 2,30etan itzuli egiten

du eguneko azken bezeroaren lanak egitera, E. F., 85 urte dituen alargun honek bizkarrezurreko artritis du eta jubilatuentzako bungalow batean bizi da. Egunero auzo batengana joaten da eta ahaideek astean behin baino gehiagotan bisitatzeko dute. Erosketak eta lixiba egiten dizkiote. Astean bi bider E. F. andrea adinekoentzako bazkaltoki batera joaten da. H. andreak bi ordu dituen astean emakume honi etxeko lanak egiteko eta H. andrearen lan-eguna 4,30etan amaitzen da.

Altoftseko "patch"ean egun bat nola igarotzen deneko deskribapen honek ez du lanaren zabalera osoa bere baitan hartzen. Kanpoan geratzen dira lantalde, "patch" edo etxerako langileen bilerak. Halere, kontatu dugun honek zer modutako lana egiten den erakusteko balio duelakoan gaude.

Ba al dago alderik beste "patch" batzuek egiten duten lanean? "patch"-gidarien eta etxerako langilariaren zereginak oso antzekoak dira baina sortzen diren aldeak "patch"-langileen lan egiteko moduetan daude gehienbat.

Castleford eta Woodhouseko "patch"-etan, esaterako, zeregin jakin batzuen azpimarratze berezian eta lan-estiloan legoke alde. Lehen "patch"ekoek zerbitzu praktikoagoak ematera jotzen dute eta kontakto gehiago dute agentzia, etxerako langile eta bezeroen ahaideekin.

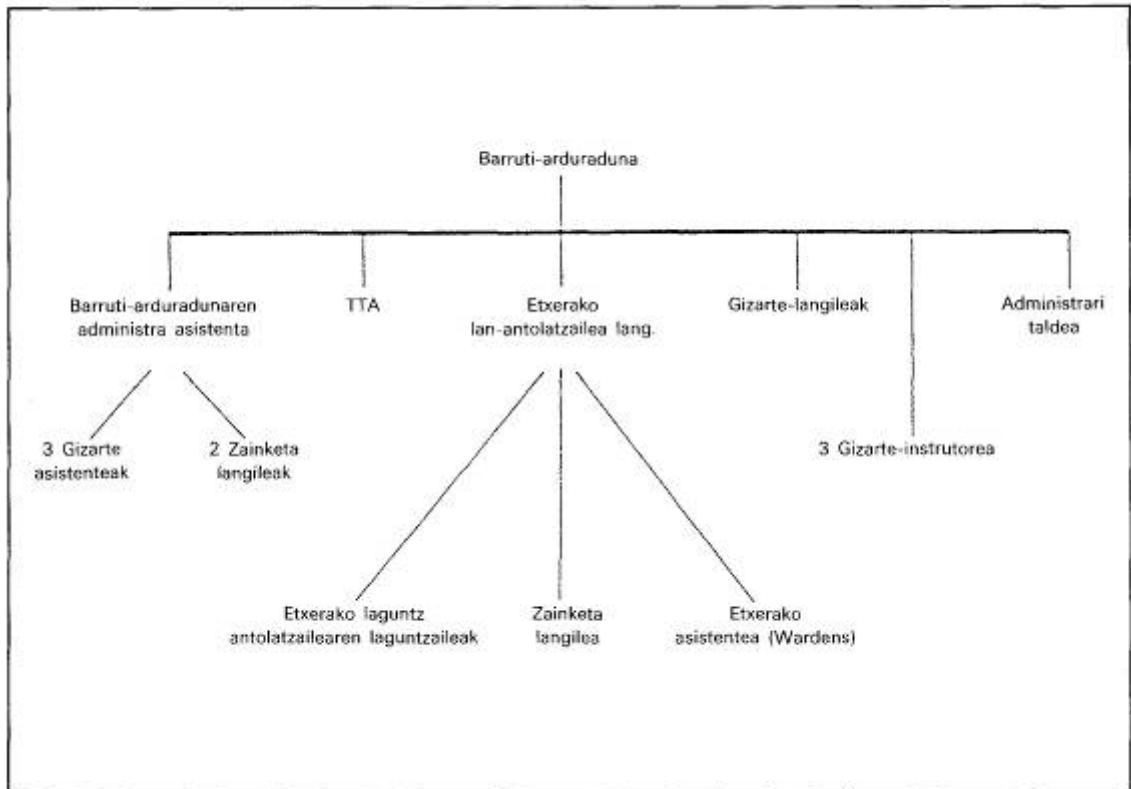
Woodhouseko "patch"ean zorrotzago markatu izan dira gizarte-laneko asistenten eta zainketa-langilearen rolen berezitasunak: lehenak asesoratze-lanak egiten ditu eta bigarrenak eginbehar praktiko guztiak.

### **Featherstoneko Lantaldea**

Ondorengo eskemak laburbiltzen du Featherstoneko lantaldearen egitura.

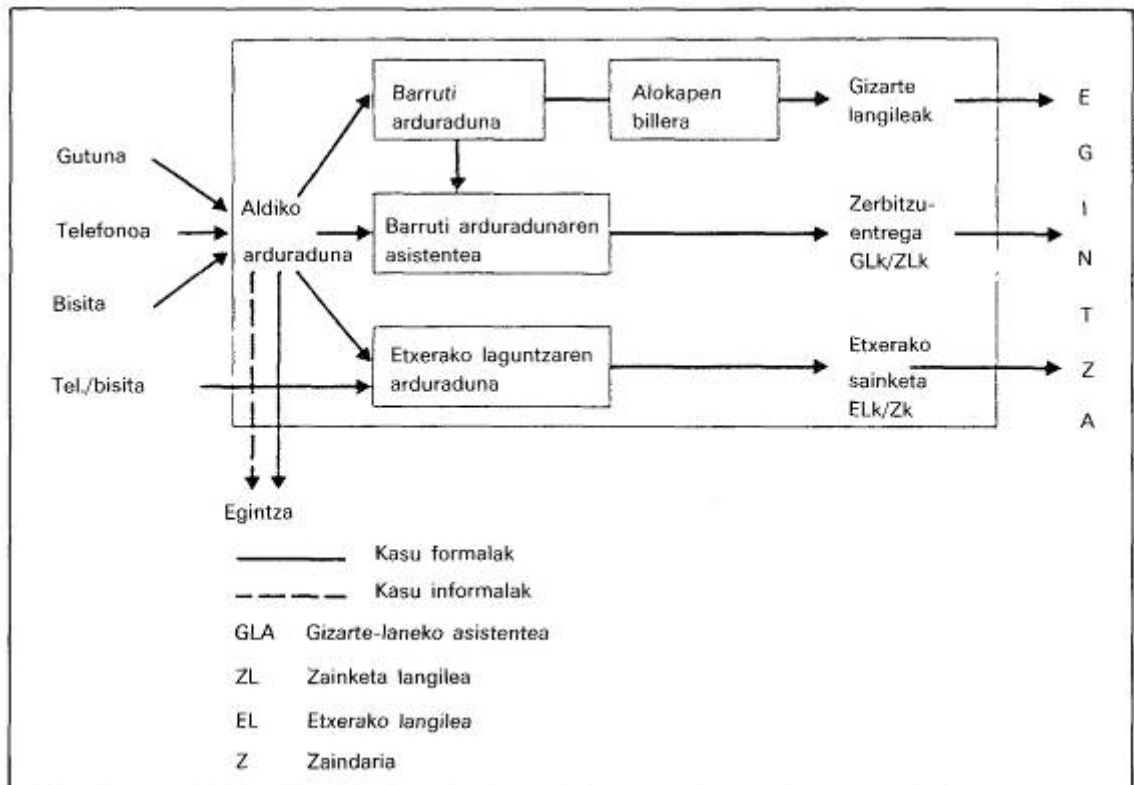
Bertan ageri denez lau sail nagusi ditu taldeak: gizarte-lana, entrega-zerbitzua, etxekakoa eta administratibakoa.





Bestalde, lantaldearen iharduera bezeroaren baitan ardazturikoa da eta bere funtzionamendua ondorengo eskemak isladatzen du:

Featherstoneko eguneroko errutinan ere aldeak nabarmentzen dirá: bai antolamenduari eta bai metodoei dagokienean, Normantonekoarekin alderatuz gero. Ekipoak



dituen eta lehen aipatu ditugun lau sailek unitate autoeduki gisa funtzionatzen dute. Gizarte-laneko pertsonalak harreman gutxi du etxerako langileekin eta berdintsu gertatzen da beste sailen artean ere. Gizarte-laneko pertsonalak beren gela duenez gero, harreman informalak ere Normantonen baino gutxiagotan gertatzen dira. Gizarte-langile gehienek eguna banakako kasuetan ematen dute bai bulegoan edo bai kanpoan bisitak eginez. Normantonen ez bezala, talde-lanaren baliamentu gutxi egiten da. Nahiz eta tea edo katea hartzeko uneek harreman informaletarako aukera eskaintzen duten, Normantonen baino informazio-trukaketa gutxiago izaten da gizarte-langileen eta albo-langileen artean.

Gizarte-laneko asistenteek eta zainketa-langileek, esan dugunez, beren gela propioetatik lan egiten dute.

Eguneko zainketarako garraioa, bai adinekoentzat eta bai haurrentzat, garrantzi handiko puntua da zerbitzu-entregako sailean albo-langileentzat. Bestalde, azpimarratze-

koa da nola Featherstonen albo-langileek denbora gehiago ematen duten bulegoan erregistratzen Normantonen baino.

Etxerako zainketa-sailean etxerako zainketa-antolatzailearen bulegoari atxekirik dago zainketa-langilea. Aski harreman urria du gainerako albo-pertsonalarekin. Bera da eremuko langileen artean autorik ez duen bakarra eta bezeroak oinez bisitatzen ditu, bere erara miniaturako "patch"-sistema eratuz. Goiza normalean etxez-etxeko bisitatan ematen du eta arratsaldea bulegoan.

Azkenik, etxerako laguntzaile eta zaindari lanari dagokionean, gauzak berdintsu samarrak dira tokietan. Alderen bat aipatzekotan, Featherstoneko zaindarien, intercom-sistemaz homiturik daudenez gero, bezeroei egunero dei egiten diete eta ez dira kale-korritzaileak. Zaindari hauek astean behin egiten diete bezeroei bisita, nahiz eta sarriago bisitatzen zuten batzuk egon.

SIIS