

PERTSONENGAN OINARRITUTAKO ARRETA

HIZKUNTZEN KUDEAKETA KABIAKO ADINEKOEN EGOITZETAN ETA EGUNEKO ZENTROETAN



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputatu Nagusia
Hizkuntza Berdintasuneko Zuzendaritza Nagusia

Aurkibidea:

Sarrera.....	1
Lehen hizkuntza, beharra.....	3
Lehen hizkuntza eta harreman afektiboak... ..	5
Lehen hizkuntza eta dementziaren arteko harremana... ..	6
Lehen hizkuntza eta diagnosis... ..	7
Botere balantza.....	9
Hizkuntzen planifikazioa.....	10
Ondorioak... ..	11

ARRETA ETA KOMUNIKAZIOA
NORBERE HIZKUNTZAN BERMATZEAK,
ADINEKOEI AUKERA EMATEN DIE
AUTONOMOAGO ETA DUINTASUNEZ BIZITZEKO

Sarrera

Adinekoen egoitzetako eta eguneko zentroetako erabiltzaileei arreta integrala eta pertsonalizatua ematea da Kabiaren misioa eta, horretarako, ezinbestekoa da erabiltzaileen beharrei erantzun eta beren eskubideak bermatzea. Kabiaren erdigunean kalitatezko zaintza eta pertsonengan oinarritutako arreta kokatzen dira eta horiek ezin dira hizkuntza berdintasuna kontuan izan gabe ulertu; izan ere, erabiltzaile askorentzat oinarritzkoa da behar duten asistentzia beren lehen hizkuntzan jasotzea.

Bi dira Gipuzkoako hizkuntza ofizialak eta, beraz, erabiltzaileek bi hizkuntza horietako edozeinetan artatuak izateko eskubidea dute. Alabaina, helburua ez da bakarrik legebetekizunak eta eskakizun profesional estandarrak betetzea, baizik eta, erabiltzaileen arreta kalitatea hobetzea eta, dituzten nahi eta beharrei erantzunez, zerbitzu publiko pertsonalizatua eskaintzea.

Zalantzarik gabe, era askotakoak dira Kabiako erabiltzaileek dituzten beharrak, baina garrantzitsuenen artean dago komunikazioa. Gainontzekoekin komunikatzea ezinbestekoa da norberaren beharrak ase eta bizitza duina eta osasuntsua izateko; eta ez bakarrik norberari zer gertatzen zaion adierazi ahal izateko, baizik eta harremanak izan, sozializatu edo ingurukoei ulertu ahal izateko. Esan gabe doa, beraz, komunikazioa zainketa prozesuaren erdigunean kokatu beharreko aldagaia dela eta komunikazioarekin batera, hizkuntza.

Izan ere, hizkuntzek erabat baldintza dezakete pertsonen arteko komunikazioa eta, are gehiago, nagusiki bi hizkuntza hitz egiten diren lurralde batean. Gipuzkoar guztiek ez dituzte euskara eta gaztelania berdin menperatzen eta oso ohikoa da hizkuntza batean bestean baino hobeto moldatzen direnak aurkitzea. Hala, pertsona horientzat ohikoena, naturalena eta eraginkorrena hizkuntza horretan komunikatzea da eta, horrenbestez, beren ongizatea ere hizkuntza horrekin lotzen da.

Hain zuzen, Kabiako erabiltzaileen artean ere horixe bera gertatzen da, askorentzat lehen hizkuntza gaztelania den bitartean, beste askorentzat euskara da. Ondorioz, bai batzuek eta bai besteek lehen hizkuntza hori behar-beharrezkoa dute beren harremanak eraiki eta beren testuinguruan osoki integratu eta eroso eta ase sentitzeko.

Beraz, Kabiaren betebeharra da erabiltzaile guztien hautu linguistikoa errespetatzea eta horretarako behar diren neurriak hartzea. Izan ere, Kabiaren helburua kalitatezko zaintza eta pertsonengan oinarritutako arreta badira, nahitaez erabiltzaileen behar eta eskubide linguistikoak

hartu behar ditu kontuan; ikusiko dugun bezala, hizkuntza eta zaintza kalitatearen arteko lotura zuzen-zuzena da eta.

ARRETA ETA KOMUNIKAZIOA

**Arreta eta komunikazioa norbere
hizkuntzan bermatzeak, adinekoei
aukera ematen die autonomoagoak izan
eta duintasunez bizitzeko**

Lehen hizkuntza, beharra

Erabiltzaile bakoitzak euskararekin izan duen harremana bakarra da eta oso profil linguistiko ezberdinetako pertsonak daude Kabiako egoitza eta eguneko zentroetan. Gaztelaniaz baino komunikatzen ez diren erabiltzaileetatik hasi eta beren bizitza guztia euskara hutsez egin dutenetaraino; guztiak dira Kabiako erabiltzaileak eta, beraz, denen eskubide eta beharrak ase behar dira.

Gaur-gaurkoz, Kabiako egoitzetan lan egiten duten guztiek –zaintzaileek, gizarte langileek, monitoreek, erizainek...– dakite gaztelaniaz eta, beraz, aseta geratzen dira gaztelaniaz komunikatu nahi dutenen behar eta eskubideak. Baina, zer gertatzen da euskaraz komunikatzeko beharra duten erabiltzaile horiekin?

Euskaraz komunikatzeko beharra, norberaren komunikatzeko gaitasunaren eta euskarak pertsona horrentzat duen pisuaren arabera da. Hala, erabiltzaileek oso egoera eta behar ezberdinak izan ditzakete komunikazioaren esparruan eta Kabiaren eginkizuna da horiei guztiei erantzuna ematen saiatzea.

Erabiltzaile batzuen kasuan, euskaraz egitea borondate kontua izan daiteke. Euskal hiztunak izanagatik, hainbatek ez dute gaztelaniaz egiteko zailtasunik eta, beraz, erabiltzaileen borondatearen edo nahiaren esparrura egingo genuke salto. Zalantzarik gabe, Kabiako langileei erabiltzaileen hizkuntza hautua errespetatzea dagokie, beti, eta euskaraz egin nahi duen erabiltzaileak zerbitzu guztiak euskaraz jasotzeko eskubidea du.

Alabaina, zer gertatzen da ondo, eroso eta natural komunikatzeko euskara behar duten erabiltzailearekin? Asko dira euskaraz gaztelaniaz baino hobeto moldatzen direnak eta pertsona horientzat euskaraz komunikatu ahal izatea ez da borondate kontua, behar kontua baizik. Gaztelaniaz aritu behar izatea oztopo izan daiteke hainbatentzat, gaztelaniaz ez baitute euskaraz adinako gaitasunik eta zailtasunik izan ditzakete

egunerokoan sortzen diren egoera guztiei modu eraginkorrean aurre egiteko: beste erabiltzaileekin sozializatzeko, zaintzaileekin komunikatu ahal izateko, medikuei edota erizainei zer gertatzen zaien ondo adierazteko... Kasu horietan kontua ez da komunikatzeko gaitasunik ez dutela, baizik eta ondo edo haiek nahi luketen bezala komunikatzeko gaitasunik ez dutela.

ARRISKUAK

Ondo komunikatzeko gai ez izateak, isolamendua, frustrazioa edota depresioa sor dezake. Are gehiago, adineko pertsonak bestelako gaixotasunak ere izan ditzaketela kontuan hartzen bada. Horregatik da garrantzitsua arreta norbere hizkuntzan jasotzea.

EUSKALDUNARI EUSKARAZ

Erabiltzaile euskaldunari zaintzaile eta gainerako profesionalekin euskaraz aritzeko aukera emateak, asko laguntzen dio gaztelania ondo ez menperatzeagatik sortutako frustrazioa, autoestimua falta edota segurtasun eza saihesten.

Hala, denboraren poderioz eta ondo komunikatzeko ezintasun hori behin eta berriro errepikatzen denean, frustrazioa, segurtasun eza, antsietatea, isolamendua, tristura, depresioa... sor daitezke eta ondorio negatibo horiek erabateko eragina dute erabiltzailearen osasunean. Are gehiago, gainera, pertsona horiek bestelako gaixotasun eta ezintasun batzuk ere izan ditzaketela kontuan hartzen badugu.

Beraz, ukaezina da komunikazioan mugak izateak osasunean ondorio negatiboak izan ditzakeela eta horiek ekiditeko oso garrantzitsua da hizkuntzak izan dezakeen eraginaz kontziente izatea. Izan ere, komunikazio arrakastatsua hizkuntzarekin lotzen den heinean eta hizkuntza hori oztopo izan daitekeela detektatu ondoren, neurriak har daitezke oztopo komunikatibo horiek gainditzeko eta osasunean izan ditzaketen ondorio negatibo horiek saihesteko. Beste hitz batzuetan esanda eta euskal hiztuna den erabiltzailearen errealitatera ekarrita, nahikoa izan daiteke zerbitzua euskaraz ematea eta sortzen zaizkion beharrei ere erantzuna euskaraz ematea, muga linguistikoak sorrarazitako frustrazioa, autoestimua falta, segurtasun eza... ekiditeko.

Hizkuntzak, beraz, rol garrantzitsua jokatzen du zaintzaren esparruan, agerian geratzen baita behar linguistikoak ase gabe daudenean bestela aise gainditu edo ekidin daitezkeen egoera batzuk azaleratzeko arriskua dagoela.

Horrekin lotuta, kontuan hartu behar da Kabia Gipuzkoako gizarteari ahalik eta erantzun egokiena ematen saiatzen den erakundea dela eta, zentzu horretan, aintzat hartzen du Gipuzkoako aniztasuna. Hala, komunikazioaren eta lehen hizkuntzaren arteko lotura hain denez zeharkakoa eta garrantzitsua, Gipuzkoan ofizialak ez diren beste hizkuntzak ere aintzat hartzen baititu Kabiak. Euskara edota gaztelania ez diren beste hizkuntza batzuetako hiztunak Kaban sartzen direnean, erabiltzaile horien behar komunikatiboak identifikatzen ditu erakundeak eta bere esku dauden bitartekoak jartzen ditu erabiltzaile horien beharrak asetzeko.

GIPUZKOAN OFIZIALAK EZ DIREN HIZKUNTZAK

Lehen hizkuntzaren eta komunikazioaren arteko lotura hain da zuzena, ezen Gipuzkoan ofizialak ez diren beste hizkuntza batzuetako hiztunak Kaban sartzen direnean ere, haien behar komunikatiboak aintzat hartzen baititu erakundeak.

Lehen hizkuntza eta harreman afektiboak

Azken ideia hori pixka bat gehiago sakontze aldera, kontuan izan behar da oso garrantzitsua dela egoitzetako eta eguneko zentroetako erabiltzaileek beren inguruarekin –gainerako erabiltzaileekin, zaintzaileekin, osasun langileekin...– dinamika eta bizipen positiboak izatea, horrek erabiltzaileari lasaitasuna, oreka emozionala eta ongizatea sortuko baitizkio. Horretan, gainera, hizkuntzak garrantzi berezia hartzen du, izan ere, komunikatzeko gaitasun hutsaz baino haratago, maila afektiboan ere izugarrizko garrantzia du hizkuntzak, hizkuntza bera oinarri-oinarrizkoa baita afektibitatea bere osotasunean garatu ahal izateko. Hizkuntza horrek norberari igortzen dion hurbiltasuna, maitasuna eta goxotasunak eragin zuzena du sorrarazten dion autoestimuan, konfiantzan eta segurtasunean eta, beraz, bizi kalitatearekin erabateko lotura du.

Hala, erabiltzaileentzat funtsezkoa da umorea, tristura, poza, haserrea... haiek hautatutako hizkuntzan adierazteko aukera izatea, izan ere, oso ohikoa da hizkuntza jakin bat behar izatea norberaren izaera osoki garatzeko. Beraz, hizkuntza hori erabiltzea, komunikazio hutsa baino areago maila emozionalean eragina izan dezakeen aldagaia da.

Hori dela eta, behar afektiboak asetzeko oso kontuan hartu behar dira erabiltzaileen behar linguistikoak.

HURBILTASUNA ETA BABESA

Erabiltzaileak adineko pertsonak dira eta askori burua ahuldu egiten zaie denborarekin. Haien oso garrantzitsua da hurbiltasun eta babes sentzazioa. Adineko euskaldunentzat babes hori asko indartzen da euskararekin.

BEHAR AFECTIBOAK

Adinekoak asko goxatzen dira arreta integrala beren hizkuntzan jasotzen dutenean, eta horrek, gainera, lasaitu eta hurbildu egiten ditu erabiltzaileen senideak, nabarmen

Lehen hizkuntza eta dementziaren arteko harremana

Erabiltzaileak adineko pertsonak dira eta, urteak pasa ahala, askori beren gaitasun kognitiboak ahuldu egiten zaizkie. Buruko gaixotasunak edo dementziak era progresiboan eragiten die eta fase desberdin askotatik pasatzen dira. Alabaina, pixkanaka bada ere, gaitasun kognitiboekin batera, askok beren gaitasun linguistikoak ere galtzen dituzte eta galera horrek erabateko lotura dauka komunikatzeko gaitasunarekin.

Puntu honetan kontuan izan behar da euskal hiztunak diren Kabiako erabiltzaile guztiak elebidunak direla eta, neurri batean ala bestean, euskara eta gaztelania ezagutzen dituztela. Gainera, horietako askoren lehen hizkuntza euskara da eta hori funtsezkoa da dementziak sortutako gaitasun komunikatiboaren eta linguistikoaren galera aztertzeko orduan.

DEMENTZIA ETA EUSKARA

Dementia duten asko, soilik txikitako lehen hizkuntzan komunika daitezke eta batzuek ia-ia euskaraz bakarrik ulertzen dute. Horientzat muga oso handia izan daiteke gaztelaniaz aritu behar izatea

Pertsona eleaniztunak hizkuntza bat baino gehiagotan komunikatzeko gai badira ere, ez dute berdin galtzen hizkuntza batean edo bestean aritzeko gaitasuna. Bigarren edo hirugarren hizkuntzan komunikatzeko gaitasuna lehenago galtzen da lehen hizkuntzan komunikatzekoa baino, oro har, azken hori izaten baita errotuen dagoena eta denboran gehien mantendu ohi dena. Are gehiago, kasu batzuetan, hizkuntza guztietan komunikatzeko gaitasuna galtzen denean, lehen hizkuntzan komunikatzeko edo ulertzeko gaitasuna izaten da galtzen azkena.

Horrek esan nahi du, dementia duten Kabiako erabiltzaile euskaldun askok gaztelaniaz komunikatzeko edota ulertzeko benetako zailtasunak izan ditzaketela, eta gainditzeko zaila izan daitekeen muga izan daitekeela gaztelaniaz komunikatu behar izatea. Hala, kasu horietan, zaintza euskaraz eman ezean, erabiltzailea erabat isolatzeko arriskua sor daiteke eta horrek ondorio zuzenak izan ditzake bere osasunean: depresioa, segurtasun eza, autoestimu falta...

Ondorioz, kasu horietan ere erabiltzailearen duintasuna, zaintza-kalitatea eta bizi-baldintzak hobetzeko ezinbesteko aldagaia da euskara. Pertsona horiekin komunikatu ahal izatea da haien behar linguistikoak asetzeko tresna eraginkorrenetako bat eta, zalantzarik gabe, haien gainerako beharrak identifikatzen laguntzeko beste gakoetako bat ere bai.

Lehen hizkuntza eta diagnosia

Erabiltzaileek kalitatezko zaintza izan dezaten garrantzitsua da zaintza hori euskaraz ere egitea, ikusi baitugu bestela osasunean ondorio kaltegarriak sor daitezkeela. Are gehiago, hizkuntzaren eragina diagnostik bertatik nabaritzen da eta hizkuntzaren aldagaia hasiera-hasieratik izan behar da kontuan.

Edozein pertsonaren zaintza ona izan dadin, ezinbestekoa da diagnosi zehatzak egitea eta, horretarako, oinarritzkoa da erabiltzaileek beren egoera, sintomak, sentimenduak, animoa... ahalik eta modu zehatzenean adierazteko gai izatea. Jasotako informazioaren arabera zaintza modu batekoa ala bestekoa izaten da eta horrexegatik da garrantzitsua, hain zuzen, erabiltzailearen eta osasun langilearen arteko komunikazioa egokia eta eraginkorra izatea. Esan gabe doa, komunikazio hori hizkuntza jakin batean egiten dela eta garrantzitsua

da erabiltzaileak eta langileak hizkuntza hori ezagutzea, bestela, nekez lortuko baitute elkar ulertzea. Alabaina, pertsona guztiek ez dute bi hizkuntzatan berdin komunikatzeko gaitasunik eta arriskua dago erabiltzaileak hain ondo menperatzen ez duen hizkuntza horretan komunikatu behar izatea. Noski, horrek zuzenean eragiten dio jasotako informazioari eta diagnosiari.

Dementziaren kasuan esaterako, pertsona gaizki komunikatzea dementziaren ondorioa izan daiteke, baina baita hizkuntza horretan komunikatzeko gaitasun faltaren ondorioa ere, eta horrek okerreko diagnosia diagnostikatzeko arriskua sor dezake edota diagnosi zuzena berandu diagnostikatzekoa.

Galesen egindako ikerketa baten arabera¹, dementziaren diagnosian erabateko garrantzia dauka hizkuntzak. Gaelikoz hobeto moldatzen diren eta dementzia duten pertsonen batez beste, hiru urte beranduago diagnostikatzen zaie dementzia dutela ingeles elebakarrak diren pertsonen baino. Funtsean, horren atzean dagoena ingelesaren nagusitasuna da, izan ere, dementzia detektatzeko orduan aintzat hartzen diren sintoma batzuk komunikatzeko gaitasunarekin neurtzen dira eta, kasu askotan, neurketa horiek ingelesez egiten dira. Hala, gaelikoz hobeto moldatzen diren pertsonen

DIAGNOSIAREN GARRANTZIA

Edozein erabiltzaile ondo zaintzeko, ezinbestekoa da diagnosi zehatzak egitea eta, horretarako, funtsezkoa da adinekoek dituzten sintomak, animoa, egoera... ahalik eta modu zehatzenean adieraztea. Hori norberaren jatorrizko hizkuntzan askoz errazago lortzen dute erabiltzaileek.

¹ Alzheimer's Society Cymru; Welsh Language Commissioner (2020): *Welsh Speakers' Dementia Care. United Against Dementia.*

kasuan, sintoma horiek erdi gordeta geratzen dira, komunikatzeko gaitasun falta hori ingelesez komunikatzeko zailtasunari egozten baitzaio eta ez dementziaren sintomatologiari.

Ondorioz, diagnostikoaren detekzioan dagoen atzerapen horrek erabateko eragina du tratamendua ezartzeko orduan eta bere eraginkortasunean. Ebidentziek erakusten dute hizkuntza oso garrantzitsua dela dementziaren diagnosi eta ebaluazioan eta ukazina da hizkuntzaren garrantzia diagnosi goiztiar, zehatz eta eraginkorrak egiteko orduan. Beraz, gaixoari bere lehen hizkuntzan jarduteko aukera eman behar zaio; hizkuntza horretan jardun ezean, azpimarragarria izan daitezkeen informazioa galtzeko arriskua egon baitaiteke eta bestela saihets daitezkeen egoerak sortzeko arriskua azaleratzen baita.

Botere balantza

Era berean, badago kontuan izan beharreko beste aldagai bat eta aldagai hori botere balantzarena da. Egoitza eta zentroetako egitura, kudeaketa eta langile eta erabiltzaileen rol desberdina dela eta, oro har, langileek kokaleku indartsuagoa izaten dute erabiltzaileek eta desoreka horrek eragin zuzena izan dezake erabiltzaileengan. Egia da erabiltzaile guztiek ez dutela berdin jokatzen egoera horren aurrean, baina baliteke menpekotasun egoerak sortu eta erabiltzaileentzat zaila izatea bere behar linguistikoak identifikatu eta berariaz azalartzea. Horri, gainera, osasun eta dementzia kontuak ere gehitzen badizkiogu, pertsona horientzat are zailagoa izan daiteke zerbitzua euskaraz jaso nahi duela berariaz adieraztea.

Hori dela eta, erakundearen ardura da egoera horiek detektatu eta, berariazko eskaerarik egon gabe ere, egoera horiei aurre hartzea eta hizkuntzen planifikazio egokia egitea.

Hizkuntzen planifikazioa

Hizkuntzen erabilera egokiro kudeatzeko beharrezkoa da planifikazio linguistiko eraginkor eta orokor bat. Planifikazio horretan oso maila desberdinetako eragileek hartu behar dute parte, lurralde mailako arauetatik tokian tokiko neurrietaraino eta horretan guztian zaintzan dabilzan erakundeek badute protagonismoa.

Erakundearen egitekoa erabiltzaileen beharrak eta eskubideak asetzea den neurrian, hizkuntza kudeaketa ere hartu behar du kontuan, hizkuntza batean ala bestean aritzea funtsezkoa izan daitekeelako.

Hori dela eta, erakundeak bere zerbitzu publiko guztiak euskaraz ere emateko neurriak hartu behar ditu eta zerbitzu horiek denboran egonkortzeko politikak bultzatu. Hala, lanpostuetarako gutxieneko ezagutza linguistikoa eskatzeaz gain, hizkuntza plangintzak, formazioa edota momentuan momentuko neurriak bultzatu behar ditu, kasurako, HABErekin adostutako azterketen deialdiak.

Egoitzetan kalitatezko zaintza eskaintzen denean, bertako langileekin ez ezik, kontratatutako langileekin ere lan egin behar izaten da eta guztiekin hizkuntzaren aldagaia presente izatea oso garrantzitsua da. Epe labur, ertain eta luzerako neurriak sustatu behar dira eta helburuak beti izan behar du pertsonengan oinarritutako arreta eta kalitatezko zaintza.

Azken batean, planifikazio horren guztiaren atzean erabiltzaileen eskubide eta beharrak daude, tartean linguistikoak, eta kalitatezko eskaintzak, ezinbestean, horixe da kontuan hartu behar duena: erabiltzaile guztien eskubide eta beharrak asetzeko neurri eta politikak.

ARANTZA LEKUONA ZABALA **- KABIAKO GERENTEA -**

Adinekoen egoitzetako eta eguneko zentroetako erabiltzaileei arreta integrala eta pertsonalizatua ematea da Kabiaren misioa.

Horretarako, ezinbestekoa da erabiltzaileen behar guztiei modu profesionalean erantzun eta beren eskubideak bermatzea.

Hori lortzeko, Kabiaren politiken muina dira kalitatezko zaintza eta pertsonengan oinarritutako arreta, eta horiek ezin dira ulertu hizkuntza berdintasuna kontuan hartu gabe.

Erabiltzaile askorentzat oinarri-oinarrizkoa da behar duten asistentzia beren lehen hizkuntzan jasotzea, askoren kasuan, euskaraz.

Ondorioak

Hizkuntza erabat lotzen da erabiltzaileen behar, eskubide eta zaintzarekin eta, ondorioz, kudeaketa ereduaren erdigunean kokatu beharreko aldagaia da hizkuntzarena. Aldeko testuinguru linguistiko batek laguntza eta onura besterik ez dizkio eskaintzen erabiltzaileari, izan ere, hark aukeratutako hizkuntzan komunikatzearen ondorioz seguruago, erosoago, lasaiago, osasuntsuago, maila afektiboan beteago... egongo da.

Gaitasun kognitibo eta komunikatiboak ondo dituztenen kasuan, beren hizkuntzan aritzeko aukera izateak eta egunerokotasunean sortzen diren egoera guztiei modu eraginkorrean erantzuteko modua izateak osasunean positiboki eragingo die. Autoestimuan, autobalorazioan, bizitza sozialean, zaintzaileekiko harremanetan... eragingo die eta horietan guztietan ase egotea garrantzitsua da kalitatezko bizitza duin bat izateko.

KOMUNIKAZIOA ETA BEHARRA

Era askotakoak dira Kabiako erabiltzaileen beharrak eta garrantzitsuenen artean dago komunikazioa.

Komunikatzea, ezinbestekoa da erabiltzaileek dituzten beharrak ase eta ahalik eta bizitza osasuntsuena izateko. Ondorioz, zainketa prozesuan pisu handia duen aldagaia da komunikazioa eta, horrenbestez, baita hizkuntza bera ere.

HIZKUNTZA BERMEA

Adineko askorentzat naturalena eta eraginkorrena euskaraz aritzea da.

Hizkuntza hori darabilte komunikatzeko; eta ez soilik gainontzeko erabiltzaileekin sozializatzeko, baita zaintzaile, erizain eta gainerako profesionalekin jardun ahal izateko ere. Hori dela eta,, Kabiak bermatu egin behar du erabiltzaileek behar duten hizkuntza erabiltzeko aukera.

Gaitasun komunikatiboak ahulduak dituztenen kasuan, berriz, hizkuntza funtsezko aldagaia izan daiteke erabiltzaileei gertatzen zaienaren diagnosi goiztiar bat egiteko eta behar duten zaintza pertsonalizatua eskaini ahal izateko.

Hori dela eta, Kabiak hizkuntzaren gaia bere politiken erdigunean kokatu izana ez da kasualitatea. Hizkuntzen kudeaketak lotura zuzen-zuzena du kalitatearekin eta pertsonengan oinarritutako arretarekin eta, beraz, estrategikoa da politika linguistikoaren kudeaketa egokia egitea, horrela egokiagoa izango baita eskaintzen den zerbitzua. Zerbitzua euskaraz izateak epe laburreko eta luzeko onurak eskaintzen dizkie euskal hiztunak diren erabiltzaileei, bermatuta geratzen baitira haien behar linguistikoak eta, era berean, gaindituta geratzen dira hizkuntzaren ondorioz sor daitezkeen ondorio negatibo eta oztopoak.

Azken batean, egoitzetan egiten den hizkuntza kudeaketak erabiltzaileen segurtasunarekin, duintasunarekin eta zaintza egokiarekin lotura zuzen-zuzena du eta horregatik ezarri behar da

hizkuntzaren aldagaia erakundearen erdigunean, esparru guztiak aintzat hartzen dituen zehar lerro modura. Izan ere, kalitatezko zaintza eta pertsonengan oinarritutako arreta eredu egokia izateko hizkuntza berdintasuna txertatua izan behar du.

