

Irriberrik bere segmentu bakoitzarekin harreman-mota argi eta esanguratsuak ezartzen ditu, beti ere elkartasunean, gertutasunean eta konfiantzan oinarrituta. Helburua ez da soilik zerbitzua eskaintzea, baizik eta komunitate bihurtzea, non pertsonak, ikasleak eta profesionalak elkarri laguntzen dioten.

Proiektua berrikuntza sozialeko ekimen gisa ulertzen da, aho-hortzetako osasuna giza duintasunaren, gizarteratzearen eta bizi-kalitatearen hobekuntzaren erdigunean kokatzen duena. Proiektuaren planteamendua odontologiaren ikuspegi zabal batean oinarritzen da, diziplina sanitario hutsa izateaz harago, pertsonen bizitzan, gizarte-harremanetan eta komunitatean eragin sakona duen tresna gisa ulertuta. Ildo horretan, Irriberrik ez du soilik hartz-protesiak edo oinarritzko tratamenduak eskaintzen; irribarreak, autoestimua eta bizi-aukera berriak berreskuratzeko lan egiten du, aldi berean erabiltzaileak, ikasleak eta sektoreko profesionalak elkartzen dituen komunitate bat sortuz.

Proiektuaren mezu nagusia ideia argi batean oinarritzen da: pertsona orok merezi du aho-hortzetako osasun egokia eskuratzea, bere egoera ekonomiko edo soziala edozein dela ere. Irriberrik defendatzen du inor ez dela epaitua izan behar bere bizi-egoeratik, eta ahoaren osasuna eta irribarrea duintasun pertsonalaren funtsezko parte direla. Era berean, proiektuak erakusten du posible dela ikaskuntza, elkartasuna eta lankidetzaren bateragarriak izatea, etorkizuneko profesionalei esperientzia erreal eta balioetan oinarritua eskaintzen dien bitartean, gizarte-ongizatean ekarpen zuzena eginez. "Irribarre batek bizitza bat alda dezake" ideiak proiektu osoa zeharkatzen du, eta diskurtso eta jarduera guztietan islatu behar den ardatz narratiboa da.

Komunikazioaren ikuspegitik, Irriberriren helburu nagusietako bat da tokiko zein estatu mailako ezagutza handitzea, zerbitzua behar duten pertsonengana iristeko eta proiektuaren iraunkortasuna eta hazkundera bermatu dezaketen eragileak erakartzeko. Proiektua bereziki zuzentzen zaie egoera zaurgarrian dauden pertsonari, baina baita gizarte-zerbitzuei, gobernuz kanpoko erakundeei, administrazio publikoei, osasun-arloan diharduten LHko ikasleei, hartz-sektoreko profesionalei eta konpromiso soziala duten enpresei ere. Komunikazio-estrategiak kanal digitalak, presentzialak eta instituzionalak uztartzen ditu, sare sozialak, webgunea, komunikabideak, gizarte- eta hezkuntza-zentroak eta ekitaldi presentzial zein onlineak barne hartuta, betiere hizkera irisgarri, gizatiar eta errespetuzkoarekin.

Urtean zehar, Irriberriren komunikazioa modu progresiboan egituratzen da. Lehen fase batean, proiektuaren kontakizuna eraiki eta zabaltzen da, bere inpaktu erreala islatzen duten istorio humanoei ikusgarritasuna emanez, betiere errespetutik eta, beharrezkoa denean, anonimotasuna bermatuz. Ondoren, ikasleek eta profesionalek egindako lanaren ikusgarritasuna indartzen da, baita lehen lankidetzaren instituzionalak ere. Hurrengo fasean, estatu mailako eragin handiko kanpaina bat garatzen da, garrantzi handiko ekitaldi batekin batera, komunikabideetan presentzia aktiboa lortuz. Azkenik, urtearen amaieran, emaitzen eta inpaktu sozialaren berri ematen da, kolaboratzaile eta babesleei eskerrak emanez, eta etorkizuneko aliantzak sendotzeko oinarriak ezarriz.

Pertsona erabiltzaileekiko harremana da proiektuaren zutabe nagusietako bat. Irriberrik hurbiltasuneko, jarraipeneko eta pertsonalizatutako laguntza-ereduaren alde egiten du, prozesu osoan zehar erreferentziazko pertsona bat izendatuz, konfiantza eta koherentzia

bermatzeko. Komunikazioa bereziki zaintzen da argia, ulerterraza eta beharrezkoak ez diren teknizismoetatik libre izan dadin, beti ere tratu gizatiar eta enpatikoa lehenetsiz. Tratamendua amaitu ondoren, jarraipen bat egiten da, lotura sendotzeko eta esku-hartzearen benetako eragina ebaluatzeko. Era berean, erabiltzaileei Irriberri komunitateko kide izateko aukera eskaintzen zaie, betiere borondatezkoa izanik, pertenezia-sentimendua indartuz.

Oraindik zerbitzua jaso ez duten pertsonen dagokienez, proiektuak harremanetarako bide errazak eta zuzenak eskaintzen ditu, hizkera ez-teknikoa eta ez-beldurgarria erabiliz, eta lasaitasun- eta babes-mezuak helaraziz. Gizarte-eragileekin lankidetzara funtsezkoa da kasuen detekzio eta deribaziorako, informazioa benetan behar dutenengana irits dadin. Harreman horietan guztietan zabaltzen den mezua argia da: Irriberri laguntzeko, laguntzeko eta errespetutik irtenbideak eskaintzeko dago.

Ikusgarritasun handiena duten ekintzen artean, "Irribarre Solidarioaren Astea" izeneko estatu mailako urteko ekitaldia nabarmentzen da. Ekimen honek aho-hortzetako osasunak duen inpaktu soziala ikusaraztea du helburu, baita behar handiena duten pertsonen irribarrea itzultzearen garrantzia azpimarratzea ere. Aste horretan zehar arreta-ekintzak, jardura dibulgetzaileak, testigantza errealak eta sare sozialetako presentzia intentsiboa uztartzen dira, online zuzenean emititutako ekitaldi nagusi batekin amaitzeko. Helburua da proiektuaren posizionamendu instituzionala indartzea, babesle berriak erakartzea eta komunitatea sendotzea.

Horrez gain, Irriberrik estatu mailako kanpaina sinboliko bat bultzatzen du, "Irribarre bat, aukera bat" lelopean. Kanpaina honen bidez, enpresek eta norbanakoek zuzenean babestu dezakete irribarre baten berreskurapena, haien ekarpenaren eragin zehatza ikusgai bihurtuz. Istorio errealek bidez eta berreskuratutako irribarren kontagailu publiko baten bidez, ekimenak inplikazio emozionala, gardentasuna eta mezu positiboa sortzea du helburu, sare sozialetan eta komunikabideetan zabaltzeko modukoa.

Erakunde eta babesleekin lan egiteko, Irriberrik diskurtso argi eta egituratua eskaintzen du, arazo sozial esanguratsu batetik abiatuta: milaka pertsonen ez dute aho-hortzetako oinarritzko tratamenduetarako sarbiderik, eta horrek ondorio larriak ditu haien osasunean, autoestimuan eta lan-aukeraetan. Egoera horren aurrean, proiektuak irtenbide bat eskaintzen du, egoera zaurgarrian dauden pertsonak hartz-sektoreko ikasle eta profesionalen konektatuz, ingurune hezitzaile, solidario eta duin batean. Proiektuaren inpaktua hiru mailatan islatzen da: pertsona erabiltzaileen bizi-kalitatearen hobekuntzan, ikasleentzako prestakuntza praktikoa eta baliozkoa eskaintzean, eta profesionalen konpromiso sozialaren aktibazioan.

Lankidetzari dagokionez, Irriberrik laguntza ekonomikoa, baliabide materialak, aliantza instituzionalak eta zabalkundea bilatzen ditu, trukean inpaktu sozial neurgarria, ikusgarritasun arduratsua eta balio etiko sendoak dituen proiektu eraldatzaile batean parte hartzeko aukera eskainiz.

Epe ertainera begira, Irriberriren ikuspegia da estatu mailan erreplikagarria den eredua bihurtzea, aho-hortzetako osasuna eskubide gisa eta gizarteratzeko tresna nagusi gisa ulertuta. Proiektuak begirada-aldaketa bat sustatu nahi du, irribarrea pribilegio izatetik oinarritzko eskubide izatera igaro dadin.

Azken finean, Irriberrik harreman-eredu integral bat proposatzen du, erabiltzaileekin pertsonalizatua, ikasleekin hezitzailea, profesionalekin kolaboratiboa eta erakundeekin estrategikoa. Dimentsio horiek guztiek helburu komun batean egiten dute bat: irribarre berriak sortzea, pertsonen duintasuna berreskuratzea eta osasunean, errespetuan eta lankidetzan oinarritutako komunitate solidario bat eraikitzea.

Pertsona desberdinekin sortzeko dauden harremanak eta moduak:

1. Laguntza jasotzen duten pertsonekin (behar ekonomiko edo sozial handia duten erabiltzaileak)

Harreman mota: **pertsonalizatua, hurbilekoa eta duinera bideratua**

- Aholkularitza eta laguntza indibiduala eskaintzen zaie, hasierako diagnostikotik protesiarren jarraipenera arte.
- Prozesua inklusiboa eta errespetuzkoa da; erabiltzaileek ez dute epaiketa sozialik sentitzen, baizik eta babes eta konfiantza giroa.
- Komunikazioa argia, ulerterraza eta beti laguntzaile moduan da.
- Helburua da harreman iraunkorra sortzea, pertsonak bere irribarre berreskuratzeaz gain, bere autoestimak eta gizarte-inklusioak jarraipena izan dezan.

2. Lanbide Heziketako ikasleekin (zerbitzua eskaintzen duen lan-taldea)

Harreman mota: **hezigarria, mentorizatua eta parte-hartzailea**

- Ikasleek benetako bezeroekin lan egiteko aukera dute, baina profesional tituludunekin batera eta haien gainbegirapean.
- Harremana ez da soilik lan-harremana: prestakuntza pertsonalizatu eta erreal bat da.
- Ikasleek feedback jarraitua, heziketa teknikoa eta giza tratua lantzeko orientazioa jasotzen dute.
- Iraunkortasunean oinarritutako harremana da, proiektua bera ikasketa-esperientzia aberasgarri bihurtuz.

3. Osasun-sektoreko profesionalekin (odontologo, protesista eta adituak)

Harreman mota: **elkarlan profesionala eta komunitate solidarioa**

- Profesionalek euren ezagutza teknikoa eskaintzen dute, eta Irriberrik esker eta aitortza komunitarioa itzultzen die.
- Harremana boluntariotzan, lankidetzan eta balio sozialen partekatzean oinarritzen da.
- Plataforma digitalaren bidez komunikazio erraza eta eguneratua mantentzen da kasuen jarraipenerako.

4. Gizarte-eragileekin (udalak, gizarte-langileak, ONG-ak)

Harreman mota: **estrategikoa eta elkarlanerakoa**

- Erakunde hauek dira askotan behar handiko pertsonak identifikatzen eta proiektuarekin konektatzen laguntzen dutenak.
- Harremana koordinatuan eta gardentasunean oinarritzen da: informazio partekatua, kasuen jarraipena eta komunitate-proiektuak.
- Lankidetzak honek proiektuaren inpaktu soziala handitzen du.

5. Komunitate zabalarekin (sare sozialak, ekitaldiak eta babesle potentzialak)

Harreman mota: **komunitarioa, emozionala eta parte-hartzailea**

- Harreman hori istorio errealeen bidez eraikitzen da, non jendeak proiektuaren garrantzia eta inpaktua gertutik ezagutu ditzakeen.
- Komunitateak parte hartu dezake boluntariotzan, dohaintzetan edo proiektua zabaltzen.
- Helburua da Irriberri auzoko proiektu bat izatea, gizarte-erantzunkizunean oinarritutako mugimendu bat sortuz.

6. Pazienteekin eta etorkizuneko pazienteekin harremanak izateko moduak

A. Egungo pazienteekin (laguntza jasotzen duten pertsonekin)

Helburua: konfiantza, laguntza jarraitua eta epe luzerako lotura sortzea.

1. Erreferentziazko pertsona

Paziente bakoitzak harremanetarako pertsona argi bat du (ez soilik “klinika”), lehen diagnostikotik tratamenduaren jarraipenera arte lagunduko diona. Horrek zaintza errealaren pertzepzioa indartzen du.

2. Prozesua pausoz pauso azaltzea

Hizkera erraza, baliabide bisualak eta adibideak erabiltzea. Horretarako, liburuxka txiki bat edo bideo labur bat erabil daiteke, honako hauek azalduz:

- Zer gertatuko den
- Nork artatuko duen
- Zer espero dezakeen

Honek beldurra murrizten du eta pertsonaren duintasuna indartzen du.

- **Jarraipen emozionala, ez teknikoa bakarrik.** Protesia jarri ondoren, deia edo mezua bidaltzea:

“Nola sentitzen zara? Eroso zaude?” Horrek alde handia markatzen du ohiko zerbitzuekin alderatuta.

3. Entzute-espazioak

Pertsonak, nahi izanez gero, bere istorioa kontatzeko aukera izatea. Helburua ez da epaitzea, baizik eta prozesua humanizatzea eta lotura sendotzea.

B. Etorkizuneko pazienteekin harremana

Helburua: irisgarritasuna, gertutasuna eta beldurra edo lotsa ezabatzea.

1. Harremanetarako kanal errazak eta ez-beldurgarriak

- WhatsApp
- Telefono zuzena
- Inprimaki sinpleak

(Inprimaki luzeak edo gehiegi “medikalak” direnak saihestu).

2. Mezu gako argiak; Behin eta berriz errepikatu beharreko ideiak:

- *“Ez dugu epaitzen”*
- *“Hemen gaude laguntzeko”*
- *“Zure irribarreak badu garrantzia”*

Mezu hauek egoera zaurgarrian dauden pertsonekin bereziki konektatzen dute.

3. Gizarte-eragileen bidezko deribazioa; Harremanak sendotzea honako hauekin:

- Gizarte-zerbitzuak
- GKEak
- Auzo- edo komunitate-zentroak

Pertsona askok konfiantza handiagoa izango dute gomendio bidez heltzen badira.

4. Urteko komunikazio-plana

Helburuak:

- Irriberrri maila lokalean eta estatalean ezagutaraztea.
- Zerbitzua behar duten pertsonengana iristea.
- Profesionalak, ikasleak eta erakunde laguntzaileak erakartzea.
- Irriberrri gizarte-berrikuntzako proiektu erreferente gisa kokatzea.

Hartzaile nagusiak:

- Egoera zaurgarrian dauden pertsonak.
- Gizarte-zerbitzuak, GKEak eta udalak.
- Osasun arloko LHko ikasleak.
- Hortz-sektoreko profesionalak.
- Gizarte-erantzukizuna duten enpresa eta babesleak.
-

Kanalak:

- Sare sozialak (Instagram, TikTok, LinkedIn)
- Webgunea eta harremanetarako formularioa
- Komunikabideak
- Gizarte- eta hezkuntza-zentroak
- Ekitaldi presentzialak eta online

Egutegi orientagarria:

1. hiruhilekoa

- Proiektuaren narratibaren abiaraztea.
- Istorio humanoak (beharrezkoa bada anonimoak).
- Gizarte-erakundeekin harremanak sendotzea.

2. hiruhilekoa

- Ikasleen eta profesionalen lana ikusaraztea.
- Lehen lankidetza instituzionalak.
- Ekitaldi nazionalaren prestaketa.

3. hiruhilekoa

- Inpaktu handiko kanpaina nazionala.
- Ekitaldi nagusia.
- Komunikabideetan presentzia.

4. hiruhilekoa

- Emaizten eta inpaktu sozialaren argitalpena.
- Esker on publikoak.
- Hurrengo urterako aliatu berrien erakartzea.

5. Pazienteekiko harreman-estrategia

Egungo pazienteak:

- Prozesu osoan zehar erreferentziazko pertsona bat.
- Komunikazio argia, ulerterraza eta gizatiarra.
- Tratamenduaren ondorengo jarraipena (deia edo mezua).
- Irriberrri komunitateko kide izateko gonbidapena (nahi izanez gero).

Etorkizuneko pazienteak:

- Harremanetarako bide errazak eta zuzenak (WhatsApp, telefonoa).
- Hizkera ez-teknikoa eta ez-beldurgarria.
- Gizarte-eragileen bidezko deribazioa.
- Mezu lasaigarriak: *“Hemen gaude laguntzeko”*.

6. Ekitaldi nazionala: “Irribarre Solidarioaren Astea”

Kontzeptua:

Urteko aste bat, aho-hortzetako osasunaren inpaktu soziala eta behar handiena duten pertsonen irribarre itzultzearen garrantzia ikusarazteko.

Ekintzak:

- Benetako kasuen arreta.
- Hitzaldiak eta mahai-inguruak.
- Paziente, ikasle eta profesionalen testigantzak.
- Sare sozialetako aktibazioa hashtag komun batekin.
- Ekitaldi nagusi bat, online zuzenean emititua.

Helburuak:

- Estatu mailako ikusgarritasuna.
- Babesle berriak erakartzea.
- Erakunde mailako posizionamendua.
- Komunitatea sendotzea.

7. Kanpaina sinboliko nazionala

Izena: "Irribarre bat, aukera bat"

Funtzionamendua:

- Enpresa edo norbanakoek irribarre bat babesten dute.
- Istorio errealak (baimenarekin).
- Berreskuratutako irribarren kontagailua.
- Zabalkundea sare sozialetan eta komunikabideetan.

8. Pitch-a erakunde eta babesleentzat

Arazoa: Milaka pertsonak ez dute aho-hortzetako oinarritzko tratamenduetarako sarbiderik, eta horrek eragina du haien osasunean, autoestimuan eta lan-aukeretan.

Irtenbidea: Irriberrik egoera zaurgarrian dauden pertsonak hortz-sektoreko ikasle eta profesionalekin konektatzen ditu, ingurune hezitzaile, solidario eta duin batean.

Inpaktua:

- Bizitza-kalitatearen hobekuntza.
- Ikasleentzako prestakuntza erreal eta baliotsua.
- Profesionalen konpromiso sozialaren aktibazioa.

Zer bilatzen dugu

- Laguntza ekonomikoa edo baliabide materialak.
- Lankidetzaren instituzionala.
- Zabalkundea eta aitortza.

Zer eskaintzen dugu:

- Inpaktu sozial neurgarria.
- Ikusgarritasun arduratsua.
- Proiektu eraldatzaile batean parte hartzea.

Irriberri estatu mailan erreplikagarria den eredu bihurtzea, aho-hortzetako osasuna gizarteratzeko eta inklusiorako eskubide eta tresna gisa ulertuta.

Itzulpena ez da literala bakarrik izan; diskurtso naturala, formala eta instituzioetarako egokia zaindu du, honetarako balio dezan:

- Proiektuaren oinarritzko dokumentu estrategiko gisa
- Udal, aldundi, erakunde edo fundazioei aurkezteko
- Babesleekin hitz egiteko
- Webgunean edo memorian erabiltzeko

Hurrengo pauso posibleak (euskaraz ere prestatu ditzaket):

- Pitch honen aurkezpen laburra (5–6 diapositiba)
- Ekitaldi nazionalaren programa zehatza (ordutegiak, rolak, mezua)
- Webguneko testuak (nor gara, zer egiten dugu, nola lagundu)
- Sare sozialetarako mezu eta kanpaina zehatzak
- Edo dokumentu honen bertsio laburtua (executive summary)

ONDORIOA:

Irriberrik harreman-mota anitz baina bateratuak eskaintzen ditu: pertsonalizatua erabiltzaileekin, hezigarria ikasleekin, kolaboratiboa profesionalekin eta estrategikoa erakundeekin. Harreman guztiak helburu bakar baten inguruan biltzen dira: **irribarre berriak sortzea eta pertsonen duintasuna berreskuratzea komunitate solidario baten bidez.**