

- Gainontzeko ongizate sistema publikoekiko koordinazio harremanak orokorrean ez dira txarrak, baina kasu gehienetan ez direla nahikoak uste da. Oinarrizko gizarte-zerbitzuetako langileen ahalegina eta ardura ondo baloratu arren, arreta espezializatuko lankide gehienek uste dute egoera kolapso, betetasun eta gehiegizko lan-zamakoia dela.
- Jarduera onekotzat jo daitezkeen kasu batzuetan izan ezik, oinarrizko gizarte-zerbitzuek komunitatea dinamizatzen duten engaiamendua oso urria da.

Topikoa eman badezake ere, berriz azpimarratu behar da Euskadiko Autonomia Erkidegoko oinarrizko gizarte-zerbitzuak gaur egun bidegurutze batean daudela, ezinezkoa baita bide beretik aurrera egiten jarraitzea. Ikuspuntu askotatik eutsiezina da oinarrizko gizarte-zerbitzuen erantzukizunak handitzen jarraitzea, eskariaren igoerako testuinguruan, eta gainera gizarte arazoei banaka eta osotasunean heltzeko lana eskatzea, unitateei baliabide egokiak eta beharrezko egituraketa eta antolakuntza esparrua eman gabe. Jarraian bilduko diren gomendioen xedea helburu hori egia bihurtzen lagunduko duten proposamenak egitea da, eztabaida daitezten.

2. GOMENDIOAK

GOMENDIO OROKORRAK

1. Oinarrizko gizarte-zerbitzuak gizarte-zerbitzuen erdigunean kokatu

Komenigarria dirudien lehen gomendioa –zeinetatik beste guztiak baitatzo– oinarrizko gizarte-zerbitzuak gizarte-zerbitzuen euskal sistemaren erdigunean kokatzea da, sare horri behar diren baliabideak emanez eta Euskadiko Autonomia Erkidegoan gizarte-zerbitzuetan eskumenak dauzkaten erakunde guztiek haien garapen zuzenari lehentasunik handiena emanez.

Oinarrizko gizarte-zerbitzuak gizarte-zerbitzuen sistemaren esparruan erdigunea direla aldarrikarazten duten arrazoiak azaldu berri den ereduaren oinarrian daude: 12/2008 Legean defendatzen den banakako, gertuko eta osoko gizarte esku-hartzea, zeinen gainean oinarritzen baita EAEko gizarte-zerbitzuen eredia, nahiko hornituta eta lurralde osoan ondo banatuta dauden oinarrizko taldeen bidez baino ezin da gauzatu; oinarrizko taldeek tokiko sareak eta dinamika ezagutu behar dituzte, eta gainontzeko zerbitzuetarako sarbidea izan ez ezik, alde batetik gizarte eta hezkuntzako laguntza psikosoziala eman eta, bestetik, komunitatea dinamizatzeko eragileak izan behar dute. Zentzu berean, pentsa daiteke oinarrizko gizarte-zerbitzuak erdigunea izateak baino ezin duela bermatu lehen mailako gizarte-zerbitzu guztiek behar duten bultzada.

2. Oinarrizko gizarte-zerbitzuen gizarte ikusgarritasunean aurrera egin eta zerbitzu horien irudi homogeen eta bateratua zabaldu

Ezinbestekoa da oinarrizko gizarte-zerbitzuak normaltzeko eta ikusgarri bihurtzeko prozesuan aurrera egitea, herritarrek gehiago ezagutu eta onartzeko zentzuan ez ezik, herritarrei ematen dieten erakunde irudia bateratzeko zentzuan ere. Ikuspuntu horretatik, gomendagarria litzateke, alde batetik, zentro horien eginkizunak sustatzeko eta hedatzeko erakunde kanpainak egitea eta, bestetik, izen bakarra ezartzea eta, ahal bada, irudizko seinale komunak ere bai, sare homogeen bezala identifikatu ahal izateko. Zentzu horretan, gomendagarria litzateke, 12/2008 Legeko 81. artikulua -zeinek gizarte-zerbitzuen euskal sistemaren baitakoa izatea adierazteko prozedura xedatzen baitu- garatu ez ezik, oinarrizko gizarte-zerbitzu guztiek barneko eta kanpoko seinaleetan eta erabilitako agirietan zerbitzuaren izen bera erabiltzea ere.

KONTZEPTU, ZUZENBIDE ETA ANTOLAKUNTZA ESPARRUARI BURUZKO GOMENDIOAK

3. Oinarrizko gizarte-zerbitzuen finantzaketa eredu bat paratu, adostu eta ezarri

Oinarrizko gizarte-zerbitzuak hobetzeko edozein estrategiaren funtsezko elementuetako bat erakunde komunek oinarrizko gizarte-zerbitzuak batera finantzatzeko eredia egituratzea da, zeinek haien eginkizun estrategikoa aitortu eta udalek arlo horri buruzko betekizunak bete ahal izateko finantzaketa nahikoa izatea bermatu behar bailuke. Eredu hori baterako berariazko funtsak sortzean edo baliabide ekonomiko publikoak erakundeen artean banatzeko egungo tresnak aldatzean oinarritu liteke, eta edonola ere funts horien onuradunak diren tokiko administrazioek kalitate, estaldura eta intentsitate adierazle batzuk betetzeari lotuta egon behar luke.

Izan ere, euskal erakundeek gizarte-zerbitzuetarako eskubide subjektiboaren onarpenean oinarritutako ereduaren alde egindako hautua aurrerapen handia da, zalantzarik gabe, baina ezin liteke benetan egituratu euren nahiekin bat datozen finantzaketa neurriak hartu gabe; hortaz, ezinbestekoa da administrazioek etorkizunik gertuenean hori bermatzeko bide egokia edo gokiak eztabaidatzea, adostea eta erabakitzea.

Zentzu horretan, bide bat erakundeen arteko hitzarmenen esparruan pixkanaka finantzaketak berregokitzea izan badaiteke (Gizarte-Zerbitzuen Legean xedatzen denez), kasuren batean egiten hasi den bezala, ez dirudi bide hori nahikorik izango denik, administrazioek dagoeneko gizarte-zerbitzuei ematen dizkieten funtsak eskumen banaketa berri baten arabera trukatzera mugatuko bailitzateke. Berregokitzeko neurri zabalagoak egituratu beharko dira, eta zerbitzu horiek benetan hartutako konpromisoak eta oinarrizko gizarte-zerbitzuei ematen zaien eginkizun nagusia hartu beharko dituzte aintzat. Neurri horiek egungo finantzaketa ereduan aldaketa sakonak egitea eskatuko dute:

Bide posibleetako bat erakundeen arteko fluxu orokorrak aldatzea litzateke, baina bide horrek, erakundeen arteko orekako oinarrizko tresnako bateko aldaketa bati datxekion zailtasunak izateaz gain, berez, orokorra eta ez finalista izateagatik, ez du bermatzen administra-

zio maila bakoitzari legezkiokkeen baliabide osagarriak bere eskumeneko gizarte-zerbitzuak hornitzeko erabiliko direla.

Beraz, beste diseinu batera jo behar da, agian osagarria desberdina baino gehiago; diseinu horrek sistemaren jasangarritasuna bermatu eta gizarte-zerbitzuetarako erabakitzen diren funts ekonomikoen azken erabilera ziurtatu behar lukete, haien helmuga erakunde batzuen eta besteen aurrekontuko lehentasunen mende geratu gabe. Ikuspegi horretatik, finantzazio nahikotasuna bermatzeko konpromisoa izan ez ezik, elementu bi uztartuko lituzkeen eredu haurra liteke. Elementu bi horiek honakoak liriateke: alde batetik, erakundeen arteko hitzarmenaren bidez, dagoeneko eskainitako kalitate mailetan egun ematen diren zerbitzuei eusteko ez ezik, Legean xedatutako sarearen garapena bermatzeko eta pixkanaka orokortzeko ere behar diren funtsen izaera finalista onartzea; bestetik, baterako finantzaketaren alde egitea, finantzaketa hori udalek probisio estandar batzuk eta arretaren kalitatearen, gastuaren eta kudeaketako eragin-kortasunaren adierazle batzuk betetzera baldintzatuta geratuz.

4. Arauen garapena Gizarte-Zerbitzuen abenduaren 5eko 12/2008 Legeko berariazko xedapenei ez ezik, haien izpirituari ere egokitu, eta oinarrizko gizarte-zerbitzuei gizarte-zerbitzuen euskal sisteman sartzeko unitate eta oinarrizko esku-hartze prozedurako eragile nagusi gisa emandako protagonismoarekin koherentea izatea bermatu

Gizarte-zerbitzuei buruzko egungo lege esparrua, Gizarte-Zerbitzuen abenduaren 5eko 12/2008 Legea indarrean sartu zenetik, asmo handiko zuzenbide esparrua da, behar bezala egokitzen zaio arretaren ikuspegi komunitarioari eta, ikerketako esparruan oinarrizko gizarte-zerbitzuetatik adierazita, aurreko lege esparruari egotz dakizkiokkeen gabezia eta disfuntzio askori erantzuten die. Egun, araudi garapeneko prozesu oso bizian dago. Arauak garatzeko egutegiak ezarritako erritmoa oso azkarra da eta, epeak hain estuak izanda, pentsa daiteke aurreikuspenak ezingo direla bete, eta hori Eusko Jaurlaritzako Lan eta Gizarte Gaietarako Sailak konpromiso horiei heltzeko erritmo bizkorra izan arren, eta prozesu horretan foru aldundiek eta udalek ere lagundu arren. Horri dagokionez, premia-kotzat jotzen da administrazioa modernizatzeko neurriak hartzea, maila politikoan araudien zirriborro teknikoak adostutakoan, Eusko Jaurlaritzako barneko izapidetze prozesua ahalik eta bizkorren egiteko.

Dena dela, eta ahal den neurrian epeei dagokienez legezko manuen aurreikuspenei egokitzeko erritmo horri eustea ezinbestekoa bada ere, araudien garapenaren esparruan funtsezkoena lege bien izpirituari egokitzen dela bermatzea da, funtsezko edukiekin eta, batez ere, komunitateko ikuspegiarekin eta arretaren gertutasunarekin leiala den interpretazioa eginez. Gizarte-Zerbitzuen Legearen kasuan hori are argiagoa da: gai horretan eskubide subjektiboa lehen aldiz onartzen duen testua da eta, hura erabiltzen dela bermatzeko, tresna batzuk –Prestazio eta zerbitzuen katalogoa, non euskal herri administrazioek sustatu beharko dituzten zerbitzuak adierazten baitira, Prestazio eta zerbitzuen zorroa, Gizarte-zerbitzuen plan estrategikoa eta, bere esparruan, Gizarte-zerbitzuen mapa- xedatzen ditu. Tresna horien diseinua arretaren komunitate ikuspegitik, hots, gertutasun printzipioari jarraituz, egituratu beharko da.

Oinarrizko gizarte-zerbitzuei dagokienez, irekitako aukerak oso zabalak dira; izan ere, lege testuak protagonismo handia ematen die, eta horregatik ezinbestekoa da garatzeko arauak eta plangintza estrategikoa, zerbitzuak lurraldeetan hedatzeari buruzko xedapenak barne, ikuspegi horrekin bat etortzea eta bere egitea oinarrizko gizarte-zerbitzuak sarbideko egitura eta esku-hartzeko oinarrizko prozeduraren eragile nagusi gisa erdigunea izateak horrekin bat datozen neurriak hartzea eskatzen duela, bai oinarrizko gizarte-zerbitzuetatik eman beharreko zerbitzuak eta zerbitzu horiek eskuratzeko irizpideak zehazteari, bai egiturak antolatzeari eta Gizarte-zerbitzuen Legeak xedatutako arretako oinarrizko gunea izeneko premiei erantzuteko behar diren langile eta material hornidura erabakitzeari dagokienez. Ondorio horietarako, funtsezkoa da erakundeen arteko akordioak lortzea autonomia lurralde osoan eskatu behar diren gutxienekoak arautu ahal izateko. Gutxieneko horiek udalek hobetu ahalko dituzte, udal bakoitzaren gizarte politikaren lehentasunen arabera.

5. Erakundeen arteko hitzarmenak hartu eta oinarrizko gizarte-zerbitzuetan diru-sarreraren bermeari lotutako prestazio ekonomikoak izapidetzeak sortzen duen lan-zama murrizten laguntzeko egokiak gerta daitezkeen arau aldaketak egin

Bai Diru-sarrerak bermatzeko eta Gizarteratzeko Legeak bai izapidetzeko bidean dagoen Diru-sarrerak bermatzeko errenta arautzeko Dekretuak udal batzuek dagoeneko darabilen bide bati irekitzen diote atea. Bide hori diru-sarrerak bermatzeko prestazio ekonomikoen izapidetzea oinarrizko gizarte-zerbitzuetatik bereizitako gizarte-zerbitzu bati esleitzean datza. Bide horrek, jakina, ez die zamarik kentzen udal administrazioei, baina bai oinarrizko gizarte-zerbitzuari, eta horrela azken horrek bere jardura gizarte-laneko eta gizarte eta hezkuntzako esku-hartzeko zereginiei lotzea ahalbidetzen du. Arestikoak, neurri batean behintzat, inkestan argi agertu den kezka bati erantzutea ahalbidetzen du. Kezka hori gizarte esku-hartzeko langileei administrazio lanetatik askatzen utziko dieten antolakuntza arauak egin beharri dago lotuta. Baina, zalantzarik gabe, unitateen barneko kudeaketako egiturak indartzera bideratutako neurri osagarriak ere hartu behar dira, zuzendaritza, kudeaketa, laguntza tekniko eta koordinazio zereginak gehiago garatuz.

Bestalde, Diru-sarrerak bermatzeko eta Gizarteratzeko abenduaren 23ko 18/2009 Legeak, bai Zioen azalpenean bai azken xedapenetatik hirugarrenean, Gizarteratzeko Erakundeen arteko Batzordeak aldeko aginduzko txostena egin ondoren, Eusko Jaurlaritzak egokiak diren xedapenak egiteko aukera aurreikusten du. Xedapen horien xedea honakoa izango da: *“prestazio ekonomikoen eta Lege honetan xedatutako gizarteratzeko eta laneratze-ko tresnen kudeaketa eta koordinazioa egokitzea, egokia balitz, xedatzen diren programa, prestazio eta zerbitzuen egikaritzea eta kudeaketa bere egiteko posibilitatea izanda,”* eta horretarako ekintza zuzeneko adierazpen bat egin behar luke. Lege testuan bide hori zabalitzeak diru-sarrerak bermatzeko prestazioak eta gizarteratzeko eta laneratzeko hitzarmenak lan politika aktiboetara ahalik eta gehien hurbildu eta lotzeko nahiari erantzuten dio, protagonismorik handiena laneratzeari emanez.

Prestazioak kudeatzeko bide berri hori abiarazteak, hura definitzeko eta ezartzeko moduaren arabera, esparru horretan udalek garatzen dituzten eginkizunetan aldaketak ekar litzake edo agian ez, eta prestazio horien kudeaketari lotutako zeregin administratibo eta burokratikoan

zama arintzen lagun lezake. Izan ere, zeregin horiek oraindik dira udal erakundeen eta, batez ere, oinarrizko gizarte-zerbitzuen lan-zamari lotutako kexa nagusietako bat. Gizarteratze eta laneratze hitzarmenak diseinatzeari, prestatzeari eta sinatzeari lotuta oinarrizko gizarte-zerbitzuek dauzkaten eginkizunetan ere aldaketak ekar litzake, hitzarmen horien edukia lanari buruzkoa baino ez bada edo batez ere hari buruzkoa bada, kasu horietan diseinuan eta formalizazioan enplegu zerbitzuei protagonismo handia emateko aukera azter bailiteke.

Zein ere den hartzen den aukera, azkenean kudeaketa aldaketa horretara joko balitz, zalan-zarik gabe bide berri hori egituratzeak eta aplikatzeak, prestazioak izapidetzeko, onartzeko eta ordaintzeko jardueretan desdoitze edo eten oro saihestuz bere eraginkortasuna eta funtzionamendu ona bermatzeko, honakoak eskatuko lituzkete: dena zorrotz prestatzea eta lan eremu horretan jardungo duten langileak gai horretan behar bezala hornitzea eta prestatuntza ematea, eta Lanbideren eta oinarrizko gizarte-zerbitzuen arteko koordinazio eta lankidetzara bide ondo egituratuak prestatzea gizarteratzeko eta laneratze hitzarmenetan sar daitezkeen edukia hobeto egokitzeak.

6. Oinarrizko gizarte-zerbitzuak arautzeko berariazko araua egin

Gizarte-zerbitzuen legeak oinarrizko gizarte-zerbitzua eta oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitatea zerbitzuak ematen dituzten antolakuntza egiturak direla. Bestela esanda, izen hori izan arren, oinarrizko gizarte-zerbitzua ez da Zerbitzu eta prestazioen katalogoan sartzen diren zerbitzuetako bat, Katalogo horretan sartutako zerbitzuetako batzuk ematen dituen antolakuntza egitura bat baizik. Horrek esan nahi du aipatu katalogoan garatzen ari den Prestazio eta zerbitzuen zorroa arautzen denean, eta bertan sartuta egonda oinarrizko gizarte-zerbitzuen eginkizunei dagozkien material, eginkizun eta langile betekizunen berariazko araudia egiten denean, hitz lau betekizun horiek ez dira egitura horiei lotuta arautuko, haietatik emandako zerbitzuei lotuta baizik.

Hala ere, arau gorputzaren argitasuna eta koherentzia bermatu beharra kontuan hartuz, katalogoko zerbitzu guztiak zerbitzu multzoen arabera –zerbitzuz zerbitzu egin beharrean– arautzea gomendatzen da, eta Legeak oinarrizko gizarte-zerbitzuen eginkizunei zuzenean esleitzen dizkien zerbitzuei dagokienez, haiek arautzeko berariazko arau xedapen bakar batean sartzea. Arau horrek egitura horien funtzionamendua eta, materialei, funtzioei eta langileei dagokienez, haietatik ematen diren zerbitzuen ezaugarriak arautu beharko ditu. Arauketa horrek oinarrizko gizarte-zerbitzu guztietan esku-hartze eredu komuna eraiki eta finkatzea ahalbidetuko luke (23. gomendioan xedatutakoaren arabera) eta, aldi berean, zerbitzu horien eta haiek sartuta dauden multzoaren, hots, udal gizarte-zerbitzuen arteko mugaketa sakontzen ere ahalbidetuko luke. Gizarte-zerbitzuen Legeak berak iritzi dio beharrezkoa hori argitzeari, oinarrizko gizarte-zerbitzuei buruzko eztabaida beti zaildu eta ilundu duen nahasmena gaingaitzeko.

7. Gizarte-zerbitzuen euskal sistema sendotzen aurrera egin

Gizarte-zerbitzuen abenduaren 5eko 12/2008 Legean xedatutako hobekuntzak erdiesteko beharrezkoa da hiru administrazio mailek haren helburuak lortzeko konpromisoa izatea, eta

horretarako derrigorrezkoa da emandako eskumenak eta eginkizunak bere egitea eta arau xedapenak betetzen direla bermatzeko behar diren neurriak hartzea. Ez dago ukatzerik oinarriko gizarte-zerbitzuen gabezia edo disfuntzio batzuen zioa araudia garatzeko zailtasunak edo desadostasunak izan badira ere, beste batzuk araudia zenbait alderditan ez betetzetik datozela, eta egoera biek, etorkizunean, Legean eraturako gizarte-zerbitzuen euskal sistemen alde benetan egiten bada, ez lukete gertatu behar.

8. Arretaren komunitate ikuspegiarekin bat datorren zerbitzu sarea garatu

Gizarte-zerbitzuen 12/2008 Legeak arretaren komunitate ikuspegia hartzen du esku-hartze eredu. Eredu horrekiko konpromisoa, gizarte elkartasuneko ideietara bidaltzen duen kontzeptu baten berezko erakargarritasunean formula erretoriko hutsa izan beharrean, benetakoa izan dadin, hartzen diren neurri guztiek arretari buruzko kontzeptu horri egokitu beharko dute.

Neurriek sarbideko zerbitzuei edo lehen mailako arretako zerbitzuei ez ezik, sare osoari ere eragin behar diote: planifikatzeko eta zerbitzuak emateko eskumena duten administrazioei eta haien arduradun politiko eta teknikoei; zerbitzuei eurei –lehen edo bigarren mailakoak, laguntzakoak, etxez etxekoak, egunekoak zein egoitzakoak izan–; eta langile guztiei, orokorrek zein espezialistak izan. Hiru elementuen arteko desoreka egonez gero, ez da bideragarria izango. Jakin behar da ez dela nahikoa administrazioak legeak edo arautzeko bestelako tresnak onartuz eredu jakin batekiko konpromisoa agertzea. Funtsezkoa eta ezinbestekoa izan arren, jarduera esparrua mugatzeko ahalegin horrekin batera egia bihurtzea ahalbidetuko duten beste neurri batzuk ere hartu behar dira: zerbitzu eta prestazio sareari komunitateko ikuspegiari eusteko, hots, bizitzeko ohiko ingurunean geratzea errazteko egokiak diren ezaugarri kualitatiboak –sorospeneko jarraibideak baina baita diseinua, tamaina eta komunitatean txertatzeko maila– eta kuantitatiboak –estaldura eta intentsitatea– emateko baliabideak erabaki behar dira. Esparru horretan, etxez-etxeko eta eguneko arretaren eginkizuna funtsezkoa da, baina baita ingurunean ondo txertatutako egoitza aukerena ere. Era berean, ez da nahikoa egitura eta hornidurari dagokienez zerbitzu eta prestazio sare egokia egotea ere, haren teknikari eta langileek komunitateko bokazioz ez badihardute eta baliabideen erabilera egituratzen ez badute.

Zuzenbide esparru berriak sortuko duen eskariaren hazkundea eta sarea arretaren komunitate ikuspegira egokitu beharrak aintzat hartuz, ahaleginek, estaldura eta, behar balitz, zerbitzuen intentsitatea handituz, eskaintzari zein kalitateari eta komunitate ingurunean txertatzeko mailari dagokienez indartzeari heldu behar diote. Ikuspegi horretatik, oinarriko gizarte-zerbitzuen sarea ez ezik, lehen mailako eta, kasu batzuetan, bigarren mailako zerbitzu guztiak ere egokitu behar dira, haien diseinua, tamaina eta funtzionatzeko arauak ereduaren zehaztapenei egokitzeko.

9. Lan modu berriak eta erakundeen, langileen eta gizartearen jarrera berriak hartu gizarte-zerbitzuen euskal sistemak hartutako komunitateko arreta ereduarekin bat etortzeko

Egoera bakoitzeko premiei egokitutako arreta pertsonalizatu eta osoa aukeratzeak berekin dakar batez ere kudeaketan eta administrazioan oinarritutako sistemari uko egitea, eta ba-

liabideen administrazioan oinarritutako sistema batetik arreta pertsonalizatzeko bide batera igaro nahi izatea lan ezinezkoa da baliabide formalak, familia edo elkarbizitza sarearen birtartekoak eta komunitate ingurune gertuak ematen dituen aukerak uztartzen dituen arreta paketeak aldi berean lan egiteko moduak aldatzeko prozesuari heldu eta ekin gabe egitura nahi badira.

Aldaketa hori ezinbestekoa da, bai sarbideko unitateetan banakako, familiako eta komunitateko gizarte-lanaren eginkizunak betez arreta planak diseinatzeko ardura duten langileen ztat, bai aholkatu eta laguntzen dieten teknikarientzat eta arduradun politikoeentzat. Aldaketa horrek jarduera eredu malguagoak, banakako edo komunitateko esku-hartzeek eska ditzaketen betekizunen aniztasunari hobeto moldatuak garatzea bilatu behar du, lan eredu tradizionalago, zurrun eta estandarizatuago, burokratikoago baina aldi berean babestuago baten kaltetan.

Arreta diseinatzeko eta emateko aldaketa hori ez da bideragarria alderdi guztiei eragin behar dien jarrera aldaketarik gabe. Hasteko, gizarte-zerbitzuei buruzko ardura politikoa hartzen dutenei eragin behar die, gizarte-zerbitzuak planifikatzeko eta hornitzeko erabakietan komunitateari lotuago dauden eta zenbait intentsitate maila dauzkaten arreta ereduak lehentasuna ematen saiatu eta arretaren eraginkortasuna benetako kostuaren arabera bai, jakina, baina esku-hartzeen balio prebentiboa, bizi kalitateko eta arretaren kalitateko hobekuntza eta ohiko ingurunean txertatzeko maila aintzat hartuz ere baloratzen ahalegindu behar baitute. Arreta proposamen dibertsifikatuagoen eta sarbideko unitateetako langileek euren lana burutzeko malgutasun handiagoa izatearen aurrean jarrera irekiagoa izateko ere eskatuko die; horrek baliabideen administrazioan oinarritutako sistemari dagokion funtzionamendua haustea eskatzen du. Langileei ere eragin behar die, hainbat urtez lehentasuna neurri handi batean baliabideen administrazioari eta prestazio ekonomikoak izapidetzeari ematen zieten jarduerak zuzendutako esparruan lan egin ondoren, sentipen apur bat anibalentea izan baitezakete, hots, euren lanbidearen jatorrira itzultzeko proposamenen aurrean aldi berean erakarpena eta arbuioa sentitu: aukera oso erakargarria da jarduera sortzaile eta aberasgarriagoa dakarrelako, eta hori haien bokazioari lotuago dagoelako, baina, beldur apur batez malgutasun, prestutasun eta aldakortasun handiagoak eskatuko zaizkiela ere sumatzen dutelako, eta horrek, oso berezkoa eta ohikoa denez, aldaketari aurre egiteko joera indartu ohi duelako. Azkenik, erabiltzaileei eta euren familia edo elkarbizitza ingurune gertuenari ere eragin behar die: haientzat premien balorazioan eta arreta planaren diseinuan parte hartze aktiboagoa izateko aukera da, baina egungo ereduetatik urruntzea eta, zerbitzuetarako euren eskubidearen erabilerean esparruan, agian euren hasierako ideiarekin, hots, hasierako eskaria izango zena rekin bat etorri ez arren, bere aniztasun, osagarritasun eta malgutasunagatik euren premia eta nahiei hobeto egokitu dakizkiekeen arreta eta zerbitzu aukerak aintzat harraraziko dizkien balorazio eta elkarrizketa dinamika batean sartzea ere badakar.

Zentzu horretan, txostenean adierazi den bezala, beharrezkoa litzateke 'baliabideen paradigmatik' 'kalitatearen paradigmara' igaro ahal izatea eta baliabideen handitze orok, eraginkorra izateko, oinarritzko gizarte-zerbitzuetatik egin beharreko gizarte esku-hartze motari buruzko alde aurretiko hausnarketa eta benetako aplikazioari buruzko konpromiso orokorra eskatzen dituela barneratzea ere.

10. Gizarte-zerbitzuen erakundeen arteko organoaren baitan oinarrizko gizarte-zerbitzuak garatzeko lidergorako batzordea sortu

Txostenean adierazitako arazoetako batzuk –lidergorik eza, desegituraketa, esku-hartze eredu komunik eza...– neurri handi batean erakundeen arteko organismo bat sortuz konpon litezke. Organoak udalei lagunduko lieke oinarrizko gizarte-zerbitzuei buruzko eginkizunak burutzen, langileei jarduteko jarraibideak eginez aholkatuz, emandako zerbitzuen kalitatea zainduz eta esku-hartze eredu komuna ezartzeko behar diren tresnak garatzea ahalbidetuz.

Organismo horren helburu nagusia –Gizarte-zerbitzuen erakundeen arteko organoaren baitan berariazko batzorde edo lan-talde gisa eratu liteke– EAE osorako oinarrizko gizarte-zerbitzuen hobekuntza era koordinatu eta homogeen bultzatuko lukeen eztabaida-lekua izatea litzateke. Bertan neurriak, lan sistemak, prozedurak eta are hiztegi komunak hartzea erraztuko litzateke.

ZONAKATZEARI BURUZKO GOMENDIOAK

11. Udalen eskumenen eta udalen eta udalaz gaineko erakundeen tamainaren arteko oreka bermatzeko neurriak hartu biztanleria handiagoa duten udal multzoak eratzuz

Gure eremuan, hartutako eskumenen eta udalen eta udalaz gaineko erakundeen tamainaren arteko oreka urria da. Alde batetik, azken hamar urteotan udalek erantzukizun handiagoak hartu dituzte, eskumenei dagokienez ez ezik, batez ere funtzioei dagokienez ere (izan ere, maiz erantzukizunak areagotzea lehenago emandako eskumenetan sar litezkeen eginkizunak zehaztearekin batera dator, eta hori, bestalde, ohikoa da gizarte-zerbitzuen eredu gazteetan, finkatzeko eta hazteko faseetan) eta, bestetik, eginkizunak areagotu arren, oraindik asko dira tamaina oso txikia duten udalak eta udal multzoak. Tamaina horiek, argi eta garbi, eskumenen tamainaren ondoan ez dira nahikoa eta bai, ordea, proportziorik gabeak.

Arestikoaren arabera, kasu askotan komenigarria litzateke biztanleria handiagoa duten udal multzoak eratzea eta, ikuspegi horretatik, komeni litzateke Foru Aldundiek, udal multzoak sustatzeko eta bultzatzeko euren eskumenak erabiliz, euren araudietan aurreikusita dauden laguntza ekonomiko eta teknikoko neurriak erabakitzea.

Tamainaren eta eskumenen tamainaren arteko orekan eragiteko beste modu bat bigarren eragileari heltzea litzateke, udal eskumenak murriztuz, eta ikuspuntu horretatik, udal esparrutik errazen atera litezkeen eginkizunak diru-sarrerak bermatzeko prestazio ekonomikoak izapidetzeari dagozkionak liratekeela (ikus 5. gomendia),

12. EAE osoan oinarrizko gizarte-zerbitzuen lurralde antolamendu komuna ezarri baliabideen gertutasunik handiena bermatzeko

Laster prestatuko den EAEko gizarte-zerbitzuen maparekin batera, komeni litzateke oinarrizko gizarte-zerbitzuen zonakatze edo lurralde hedapen eredu berrikustea. Prozesu ho-

rretan, oso txikiak izanda udal gehienetan dauden mikrounitateetan oinarritutako ereduari eustea komeni den ala, aitzitik, antolakuntzari eta arretaren kalitateari begira, hain zatikatu-ta egon gabe nodo sendoagoak edukiko lituzkeen sarea garatzea ahalbidetzen duen eredu-rantz jotzea onuragarriagoa den aztertu behar litzateke.

Edonola ere, oinarritzko gizarte-zerbitzuen lurralde antolamendu eredia berrikustekak ondo-rio garrantzitsuak eragin beharko ditu, bai egun geografia edo biztanleria eremu zabalegiei arreta ematen dieten unitateak zonalde txikiagoetan banantzeari dagokionez, bai alderan-tiz, zonalde txikiegi arreta ematen dieten unitateak batzeari dagokionez. Horrela oinarri-zko gizarte-zerbitzuen mapa homogeen eta orekatuagoa agertu behar litzateke. Bertan, behar den gertutasuna bermatzeko gai ez diren makrounitateek desagertu behar lukete, eta unitate txikiegiak batzea bultzatu behar litzateke, egitura bateratuen bidez eta eskalako ekonomiak baliatuz lehen mailako arretako zerbitzu guztiak eman ahal izateko.

OINARRIZKO GIZARTE-ZERBITZUAK ESKURATZEKO PROZEDURARI BURUZKO GO-MENDIOAK

13. Zabaltzeko ordutegiak handitu, herritarrek denbora erabiltzeko dauzkaten ere- duei egokitzuz

Oinarritzko gizarte-zerbitzuak jendearentzat zabaltzeko araubideari buruz ere hausnartu be-har litzateke, herritarrek zerbitzuak errazago eskuratzeari eta haietako langileak komunitate sarean gehiago engaiatzeari begira. Edonola ere, hausnarketa horrek zentroen lurralde heda-penari buruz egingo denari oso lotuta egon behar du. Txostenean adierazi denez, herritarren ordutegiak iraganean baino ugariagoak eta malguagoak dira eta banakako esku-hartzea eta komunitate lana indartu behar dira. Horrek erakunde eskudunei egokitzeko ahalegina es-katzen die. Ahalegin hori oinarritzko printzipio batek gidatu behar du –erakundeek, zentzuzko mugen barruan, euren funtzionamendua herritarren premiei egokitu behar dutela, eta ez al-derantziz– eta horretarako langile gehiago jarri, langileen lanaldiaren antolamendua malgutu eta oinarritzko gizarte-zerbitzuen zonakatzea erabakitzeko ereduak egokitu behar dira.

14. Lehen arretarako itxaronaldia murriztu

Gomendatu berri diren eta jarraian adieraziko diren aldaketen ondorio logikoetako bat lehen arretarako itxaronaldia goitik behera murrizteak izan behar luke. Edonola ere, murrizketa horrek ez luke emandako arretaren intentsitatea eta kalitatea murriztearen ondorioz gertatu behar; aitzitik, komunitateko esku-hartzea eta banakako arreta indartzearekin bateragarria izan behar luke, arreta ratioak igoz eta zereginak hobeto antolatuz –batez ere gizarte esku-hartzeko langileek lan administratiboak egiteari dagokionez–.

15. Teknologia berriak oinarritzko gizarte-zerbitzuetarako irisgarritasuna zabaltzeko eta errazteko erabili

Oinarritzko gizarte-zerbitzuetako unitateen teknologia hornidura txarra ez bada ere, ez dirudi oso ohikoa erabiltzaileei oinarritzko gizarte-zerbitzuak eskuratzea eta komunikazioa erraz-

teko informazio eta komunikazioko teknologia berriak erabiltzeak. Holako tresnak gehiago erabiltzeak, ordea, zentroen irisgarritasuna zabaltzea eta indartzea eta telefonoari edo oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateetan fisikoki egoteari lotutako mendekotasuna –informazioari eta lehen orientabideari dagokienez, behintzat– murriztea ahalbidetuko luke. Zentzu horretan, plataforma teknologiko komuna ezar liteke –esaterako, web gune bateratu baten bidez–, herritarrek hitzorduak adostu, izapideak egin eta oinarrizko informazioa eskatu eta jaso ahal izateko, betiere lehen sarrera horren ondoren beharrezkoa den banakako arreta izatea kaltetu gabe.

Halaber, gogoan hartu behar da Informazio gizartea bultzatzeko neurriei buruzko abenduaren 28ko 56/2007 Legeak ezartzen duen lege esparruak administrazioei euren zerbitzu telematikoen irisgarritasuna bermarazten eta herri administrazioek dauzkaten eduki digital edo digitalizatuak herritarrei eskuragarri jarrarazten dizkiela, horrek interes publiko edo orokorri eragiten ez dion heinean.

16. Udal guztietara gizarte larrialdietarako sistema homoginoa zabaltzea

Egindako ikerketak agerian utzi du, EAEko udal batzuetan gizarte larrialdietarako sistema bi –udal eta foru sistemak, batzuetan koordinatuta eta beste batzuetan ez– dabilzan bitartean, beste batzuetan ez dagoela gizarte larrialdietarako sistemarik. Egindako ikerketak, bestalde, daudenean ere, gizarte larrialdietarako zerbitzuen ezaugarriek desberdintasun handiak dauzkatala. Espero izatekoa da, Zorroaren Dekretua eta arloan eskumenak dauzkaten erakundeak egun prestatzen ari diren arautzeko eta planifikatzeko gainontzeko tresnak garatzeak EAEko udal guztietara gizarte larrialdietarako sistema homoginoa zabaltzea ahalbidetuko duela, herritar guztiak, zein ere den bizi diren udala, oinarrizko gizarte-zerbitzuak ez dabilzan uneetan, gizarte-zerbitzuetara azkar eta erraz iritsi ahal izateko.

LANGILEEI BURUZKO GOMENDIOAK

17. Oinarrizko gizarte-zerbitzuetan diharduen pertsonala handitu eta dibertsifikatu

Txosten honetan egindako gomendio asko abiarazi ahal izateko, derrigorrez, oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateetako pertsonala handitu eta langileen dibertsifikazioan aurrera egin behar da (txostenean adierazi denez, baliabideak areagotzeko estrategia horri, berez, antzemandako premia askori erantzuteko nahikoa ez dela iritzi arren).

Txosten honetan agerian utzi da hornidura horiek erabakitzeari dagokionez irizpide malguak hartu behar direla. Esan den bezala, kontua ez da besterik gabe biztanleriaren eta langile kopuruaren arteko ratio batzuk finkatzea, baizik eta, batez ere, 12/2008 Legeko 19. artikuluan xedatutako esku-hartze prozedura eta Lege horrek berak, 29. artikuluan, oinarrizko gizarte-zerbitzuei gizarte-zerbitzuen sistema osorako sarbidea izateko ematen dion eginkizuna garatzea ahalbidetuko dituzten lan-zamak finkatzea. Esku-hartze prozedura hori zehaztu eta horrek dakartzan lan-zamak behar bezala baloratu ondoren baino ezingo dira arreta ratio jakin batzuk ezarri. Hala ere, eta zuhurtzia horiek oso aintzat hartuta, ematen du

esan daitekeela, orientatzeko baino ez bada ere, langile ratio egokia mila biztanleko 0,45 eta 0,66 langile artean dagoela, haietan bai gizarte-langileak, bai administrazio langileak, bai gizarte-hezkuntzako langileak sartuz.

Halaber, garrantzitsua da azpimarratzea oinarrizko gizarte-zerbitzuetan lan egiten duten taldeetan erdi mailako arduradunak jarri behar direla eta taldeen kudeaketa egokia bermatzeko lana duten profesionalak egotea bultzatu behar dela. Zentzu berean, oso garrantzitsua da euren ardura ofizialki jasota egon gabe pertsona batzuek langile taldeak koordinatzeko egiten duten lana benetan aitortzea.

18. Azpikontratutako langileen lan baldintzak hobetu

Hainbat arrazoiengatik –zuzentasuna, jasangarritasuna, arretaren kalitatea...– premiazko zat jo daiteke azpikontratutako langileen lan baldintzak hobetzen eta, pixkanaka, euren soldaten eta beste lan egoeren, eta udal langileen artean dauden aldeak murrizten lagunduko duten neurriak garatzea. Neurri horiek zerbitzuak homologatzeko prozesuen esparruan erabaki litezke, lan baldintzei buruzko betekizunak sartuz, edo itun, hitzarmen eta kontratuetan bertan ere, aldeko diskriminazioko neurriak erabiliz. Halaber, eginkizunak azpikontratatzeko politika horien mugei buruzko hausnarketa ere egin behar da, askotan oinarrizko gizarte-zerbitzuen esparruan muina baitira.

Bestalde, eta langile azpikontratatuaren lan baldintzei zuzen-zuzenean lotutako kontuak alde batera utzita, oinarrizko gizarte-zerbitzu bakoitzaren muinean langile azpikontratatuak behar bezala txertatzeko neurriak ere bultzatu behar dira, taldeen trinkotasuna eta diziplina anitzeko zerbitzua ematen dela bermatzeko.

19. Prestakuntza aukerak handitu eta hobetu

Oraindik ere errepikatu behar da oinarrizko gizarte-zerbitzuetako langileen, baita langile azpikontratatuaren lanbide prestakuntza hobetu behar dela, irakaskuntza programak aldatuz, behar berriei hobeto egokitzeko, eta hastapeneko prestakuntzako eta prestakuntza iraunkorreko programa eskuragarriak diseinatu eta abiaraziz. Haien diseinuan eragiten dien pertsonak aktiboki parte hartu behar lukete.

20. Langileen nekeari aurre hartzeko neurriak ezarri

Egungo gehiegizko zama eta betetasun egoeran, lan arrisku psikosozialen eta arreta zuzeneko langileek estresa, antsietatea edo larritasuna garatzeko arriskuaren garrantzia ere azpimarratu behar da. Ikuspuntu horretatik, oso komenigarria litzateke oinarrizko gizarte-zerbitzuen funtzionamenduan ikuskapen esparruak sartzea eguneroko jardunari buruz hausnartzeko eta lanaren kalitatea eta langileen ongizatea hobetzeko. Halaber, langileen alderdi psikosoziala zaintzeari arreta handiagoa behar duen lehentasuna iritzi behar zaiola ezarrita, komenigarria litzateke lan-zamarik handiena duten langileei lanpostua txandakatzen edo bolada sabatikoak izaten utziko dieten bideak erabakitzea, arintzeren bat bermatzeko eta oinarrizko gizarte-zerbitzuetako arreta pertsonalak dakarren zama psikologikoa gehiegi piltzea ekiditeko.

Halaber, beharrezkoa dirudi zentroak kudeatzeko ardura duten pertsonak eta erakundeek langileen motibazioari arreta gehiago ematea gomendatzea, askotan zaila den lana egiten baitute, batzuetan erakundeen aldetik behar den onarpena edo laguntza jaso gabe. Oinarrizko gizarte-zerbitzuetako langileak, esan den bezala, zerbitzu horien funtsezko kapitala diren neurrian, langile horiek behar bezala zaintzea, baloratzea, prestatzea eta motibatzea zeregin guztiz premiazkoa da.

21. Erabiltzaileen jokabide oldarkorrei aurre hartzeko eta heltzeko neurriak abiarazi eta lan arriskuei buruzko planak prestatu

Oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitate guztietan erabiltzaileen jokabide oldarkor edo mehatxagarriek eragindako egoerei aurre hartzeko eta heltzeko neurriak eta protokoloak ezartzea ere beharrezkoa da. Neurri horiek ezartzerakoan inola ere ez da ahaztu behar arazo horiei alderdi askotako ikuspegitik heldu behar zaiela, osasun arloaren laguntza beharrezkoa dela, eta lehentasuna eman behar zaiola nahastutako pertsonen normalizazioa eta gizarteratzea lortzen lagunduko duten hezkuntza neurriak ezartzeari. Zentzu horretan, berriz azpimarratu behar da komenigarria dela pentsa daitezkeen balizko zehapenak eta hezkuntza jarduerak uztartzea, eta bien arteko elkarrekintza beharrezkoa dela, hezkuntza neurria erabiltzerakoan pertsonaren jokabidea aldatzen bada, jarri zaion zehapena berraztertzea ahal izateko. Halaber, berriz ohartarazi behar da jokabide horien zioak arretaz aztertu behar direla eta bai langileei bai arlo horretan zuzendaritza lanak egiten dituzten pertsonen prestakuntza tresnak eman behar zaizkiela holako jokabideei aurre hartu, murriztu eta haien ondorioak arindu ahal izateko.

Bestalde, berriz adierazi behar da oinarrizko gizarte-zerbitzu guztietan –indarreko araudia betez– gerta daitezkeen egoerak aintzat hartuko dituzten eta prebenitzeko eta jokatzeko neurriak ezarriko dituzten lan arriskuei buruzko planak prestatu eta aplikatu behar direla.

22. Langileen txandakatzea murriztu eta bajak azkarrago bete

Oinarrizko gizarte-zerbitzuetako langileen egonkortasuna funtsezkoa da talde horiei eskatzen zaien lana behar bezala egiteko: tokiko sarea eta haren dinamikak eta premiak ezagutzeak, alde batetik, eta erabiltzaileekin lotura pertsonal sendoak ezartzeak bestetik, besteak beste, denboraren poderioz baino lortu ezin den lan sustraitze maila bat eskatzen dute. Bestalde, sistemaren funtzionamendua banakako elkarrizketetarako hitzorduak ematean oinarrizteak aurreikusi gabe edozein baja egoteak edo edonor ez egoteak talde osoaren edo erabiltzaileen agendak aldaraztea dakar. Ez egoteko arrazoiak aurreikusita egon da ere, esaterako, oporren edo baimenen kasuan, ez egote horiek ordeztu langileekin beti ez betetzeak gorabehera handiak dakarzkie bai beste langileei bai erabiltzaileei eta, azken batean, emandako zerbitzua moteldu eta hondatu egiten du.

Hori dela eta, berriz azpimarratu behar da alde batetik langileen egonkortasuna indartu eta langileen txandakatzea murriztuko duten eta, bestetik, bajak edo lan baimenak ahalik eta azkarren betetzea ahalbidetuko duten neurriak hartzea beharrezkoa dela.

BANAKAKO ETA FAMILIAKO ESKU-HARTZEARI BURUZKO GOMENDIOAK

23. Esku-hartze eredu komuna ezarri sistemaren egituratze handiagoa ahalbidetzeko eta herritar guztiei prestazioak esleitzeko berdintasuna bermatzeko

Ateratako emaitzak ikusita, sistemaren egituratze handiagoa bermatzeko egin beharreko funtsezko gomendioetako bat Euskadiko Autonomia Erkidegoko oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitate guztientzat esku-hartze eredu bateratua ezartzeari dagokio. Esku-hartze eredu horrek –hura errazago prestatuko litzateke proposatutako neurri batzuk erabiliz, esaterako, berariazko araudia garatuz– Euskadiko Autonomia Erkidegoko lehen mailako arretaren eginkizunei, programei, baliabideei, prozedurei eta, azken batean, berrantolaketari buruzko oinarrizko ereduak ezarri behar lituzke. Esku-hartze eredu komun horren esparruan, gomendagarria litzateke unitateen barruan espezializazioko eskema partzialak sartzea, gutxienez, honako eginkizunak bereizi ahal izateko: informazioa eta orientabidea, harrera eta diagnostikoa, eta esku-hartzea. Era berean, esku-hartze eredu horrek lan-zamak eta langileen ezaugarriak ezarri eta administrazio lanak errazteko edota berriz esleitzeko neurriak erabaki behar lituzke.

Esku-hartze eredu komun hori ezartzeak herritar guztiei EAEn emandako arreta parekatzen ere lagundu behar luke, bai premiak diagnostikatu eta baloratzeko tresnei bai esku-hartzeko banakako programak egiteari dagokienez.

24. Banakako gizarte laguntasuna eta pertsona eta familien premiei osotasunean heltzea indartu: bigarren mailako arretako taldeekiko eta gizarte ekintzako hirugarren sektoreko erakundeekiko lankidetzara eta koordinazioa

Orokorrean, txosten honetan parte hartu duten pertsona gehienek banakako laguntasuneko gizarte esku-hartzeko lana egiteko zailtasun handiak daudela onartzen dute. Zentzu horretan, esan daiteke Arartekoaren 1999ko txostenean egindako gomendioa ez betetzeaz gain, eginkizun hori bete ahal izateko zailtasunak areagotu direla eta oinarrizko unitateen lana are gehiago bideratu direla prestazio ekonomikoen kudeaketara. Hori dela-eta, 1999ko txostenean bezala, oraindik ere beharrezkoa da oinarrizko gizarte-zerbitzuetatik egindako gizarte-lana eta gizarte eta hezkuntzako esku-hartzea indartzea, kasuen kudeaketako sistemak indartuz eta unitateei, Gizarte-zerbitzuen 12/2008 Legeak xedatzen duenaren arabera, eginkizun hori bete ahal izateko giza baliabideak, baliabide teknikoak eta prestakuntza emanaz. Ondorio horietarako, 9. gomendioan jasotako jarrera aldaketa sustatzea ere ezinbestekoa da.

Oinarrizko gizarte-zerbitzuetan ematen den banakako gizarte laguntasuna indartzeko antolakuntza ahalegin handiak behar dira, baita ahalegin material eta kontzeptuzko handiak ere. Beharbada, garrantzitsuenetako bat, 5. gomendioan adierazi den bezala, diru-sarrerak bermatzeko prestazio ekonomikoen izapidetzea, ahal den neurrian, laguntasun eta gizarte eta hezkuntza esku-hartze prozesuetatik bereiztea da; horretarako, prestazio horien izapidetzea beste erakunde batzuei eska dakieke, edo oinarrizko gizarte-zerbitzuen edo udal zerbitzuen baitan eginkizun horiek argi bereizi eta muga daitezke.

Halaber, ezinbestekoa da oinarrizko gizarte-zerbitzuetako langileen eta bigarren mailako talde teknikoen arteko komunikazio, lankidetzeta eta koordinazio bideak hobetzea. Zentzu horretan, 12/2008 Legeak esku-hartze prozesuaren hastapenean erreferentziatzeko profesional gisa jokatzeko erantzukizuna argi eta garbi oinarrizko gizarte-zerbitzuetako langileei eman arren, eskatutako intentsitate mailak horrela gomendatzen duen kasuetan, erantzukizun hori bigarren mailako arretako gizarte-zerbitzuetako langile bati eskualdatu ahal izateko atea ere zabaltzen du. Ikuspegi horretatik, oinarrizko gizarte-zerbitzuek esku-hartzeko oinarrizko prozeduran daukaten eginkizuna utzi gabe, gomendagarria litzateke –zenbait kasutan– alderdi horretan bigarren mailako arretako gizarte-zerbitzuetako langileek dauzkaten gaitasuna eta eskarmentua baliatu ahal izateko tresnak ezartzea.

Bukatzeko, banakako laguntasuna emateko gaitasuna indartzeari begira, hirugarren sektoreak, oinarrizko gizarte-zerbitzuekin estuki koordinatuta, zeregin horietan esku hartzeko aukerak ikertu behar lirateke; 12/2008 Legeko 19 eta 60. artikuluetan jasotzen denez, abiapuntua eskarien lehen harrerako prestazioak eta, esku-hartzeko oinarrizko prozedura gisa kasuen koordinazioari zuzenean lotutakoak, batez ere balorazioa, diagnostikoa eta orientatibidea, bai lehen mailako arretako bai bigarren mailako arretako eremuan, beti kudeaketa publiko zuzenekoak izan beharra izango da beti.

25. Oinarrizko gizarte-zerbitzuentzako laguntza teknikoa hobetu, hedatu eta haren eginkizunak handitu

Antolakuntzari eta eginkizunei dagokienez, Gizarte-zerbitzuen Legean gehien sumatzen den hutsunea, erakunde maila guztien antolakuntza autonomia errespetatzeari lotutako arrazoiengatik testuan ezin sartu zena, talde lanari eta laguntza teknikoaren eginkizunen antolakuntzari lotutakoa da, sistema ondo ibiltzeko eta esku-hartzeen kalitaterako garrantzi handia izan arren. Egindako ikerketaren esparruan hala agertzen dute laguntza tekniko, espezializatu edo berariazkoa eskuragarriago izateko eskariak, laguntasun eta hezkuntza eta gizarte esku-hartzeko lanak burutzeko behar den aholkularitza izan ahal izateko.

Zailtasun edo disfuntzio horiei erantzuteko neurriak hartu behar lirateke, kontu biek –talde lana bultzatu beharrak eta laguntza teknikoa izan beharrak– udal txikien kasuan eragin handiagoa daukatela gogoan hartuta. Irtenbideetako batzuk honela bidera litezke:

- Talde lana bermatzeko bideetako bat oinarrizko lau edo bost zonalde batzen dituzten sektoreak sortzea litzateke, horrekin batera administrazio egiturarik sortu beharrik gabe: sektore horretan sartutako oinarrizko lau edo bost gizarte-zerbitzuei dagozkien langileek talde lana aldian behingo bileren bidez antolatuko lukete. Elkartruke foro horrek irizpideak adosteko, kasu oso arazotsuentzako esku-hartze aukerarik egokienak eztabaidatzeko eta, hala balegokio, behar den aholkularitza teknikoa eskatzeko erabakia hartzeko aukera emango lieke.
- Oinarrizko gizarte-zerbitzuek behar duten laguntza teknikoari dagokionez, arazoiren bat dela-eta handitu ezin duten biztanleria txikiko udal eta udal multzoen kasuan, eskualde mailan eginkizun horiek burutzeko eta bigarren mailako arretako talde espezializatuekin koordinatzeko lotunea ere izateko taldeak eratzeko aukera ere aintzat har liteke.

26. Esku-hartzeen diagnostikoa, egituraketa eta jarraipena egiteko tresna komun bat erabiltzea ahalbidetu

Gizarte-zerbitzueta esku-hartzeko irizpideetan homogeneousotasuna bermatzeko, Euskadiko Autonomia Erkidegoko gizarte-zerbitzuen eremuan berriki aplikatu diren lege biek xedatzen dutenez, baloratzeko eta diagnostikatzeko tresna komunak eta gizarte fitxa eta banakako arreta plan eredu homogeneousoak erabiltzea ere beharrezkoa da.

27. Oinarrizko gizarte-zerbitzuetatik emandako zerbitzuak talde jakin batzuek ager ditzaketen berariazko premietara egokitzea sustatu

Zenbaitetan adierazi denez, txosten hau herritar guztien ikuspuntutik pentsatu da, gizarte-zerbitzuak erabiltzaile guzti-guztien banakako premietara egokitzea beharrezkoa dela abiapuntu hartuta, zein ere den pertsona bakoitzak daukan arazo zehatza edo zein taldetakoa den ere. Hori ez da oztopoa herritar guztiei emandako zerbitzu orokorrak talde jakin batzuek, hala nola etxerik gabekoe, genero indarkeriaren biktima diren emakumeek, buruko gaitzak dauzkaten pertsonak edo etorkinek, izan ditzaketen berariazko premietara egokitzeko behar diren neurriak hartzea gomendatzeko.

Zentzu horretan, komenigarria dirudi oinarrizko gizarte-zerbitzuak sektoreen arabera antolatzea jotzea (esaterako, etorkinei berariaz bideratutako harrera edo orientabide zerbitzuak sortuz) saihestu eta zerbitzu orokorrak pertsona horiek hizkuntza, kultura, psikologia, laguntza edo beste edozeri lotuta izan ditzaketen premiei behar bezala egokitzea ahalbidetuko duten neurri proaktiboak erabiltzeari heltzeak.

ERABILTZAILEEN ESKUBIDEEI ETA ZERBITZUEN KALITATEA NEURTZEARI LOTUTAKO GOMENDIOAK

28. Oinarrizko gizarte-zerbitzuek hirugarrenei datuak ematea datuen babesari buruzko araudiak baimendutako mugen barruan arautu

Oinarrizko gizarte-zerbitzuek hirugarrenei informazioa emateko eta dagozkien pertsonak txostenetan dagoen informazio pertsonala kontsultatzeko dauden prozedurak berraztertu behar dira, une oro eragiten dien alderdi guztiei eta, batez ere, oinarrizko gizarte-zerbitzuen erabiltzaileei aitortutako eskubideak betetzen direla bermatuz. Zentzu horretan, komenigarria litzateke, etxeko indarkeria kasuetan aplikatzen diren erakundearen arteko protokoloen esparruan egin denaren antzera, kasu guztietan, behar den informazioa igortzea ahalbidetuko luketen prozedura ereduak eta irizpideak ezartzea, administrazio jarduerak errazteko, administrazio eraginkortasuna, bizkortasuna eta ekonomia errespetatuz, erabiltzailearen eskubideen, batez ere euren datu pertsonalak babesteko eskubidearen babesa bermatzen den bitartean.

29. Kexak eta iradokizunak aurkezteko bideak hobetu eta parte hartzeko bideak bultzatu

Erabiltzaileei bide formalen bitartez euren kexak, iradokizunak eta hobetzeko proposamenak aurkezten uzten dieten tresnak erabiltzea ere –orain arte egin den baino gehiago- bermatu behar litzateke, legeak dagoeneko xedatzen duenez. Halaber, gomendagarria litzateke erabiltzaileei eta herritar guztiei udaletako gizarte politikak zehazteko parte hartze handiagoa izatea ahalbidetuko dieten bideak sortzea edo dinamizatzea bultzatzea.

Pentsa daiteke herritarren benetako parte hartze eraginkorraren bermea –ahalegin eta baliabide nahikoak jartzean ez ezik- erabilitako tresnen aniztasunean dagoela, hori baita engaiamendu maila desberdinak, interes desberdinak eta ekintza aukera desberdinak bermatzeko bide bakarra. Herritarren epaimahaiek, referendumez, erakusketa publikoko aldiek (holakoak ez lirateke hirigintza araudira mugatu behar), galdeketez, eztabaidez, aurrekontu parte hartzaileek, jendeari zabalduetako plan estrategikoez, teknologia berrien erabilerak (*teledemokrazia*)... ahalik eta herritar gehien engaiatzeko eta benetako ordezkatzeko lortzeko behar diren tresnen aniztasuna bermatzen dute.

30. Arretaren kalitatearen eta erabiltzaileen asebetetze mailaren ebaluazioa sustatu

Oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateek, beren buruz edo beste erakunde batzuen lankidetzaz, ematen duten arretaren kalitateari eta erabiltzaileek jasotako zerbitzuaz duten asebetetze mailari buruzko ebaluazioak egiteko konpromiso handiagoa izatea ere komenigarria litzateke. Halaber, gomendagarria litzateke antolakuntza egituren eta unitate bakoitzeko lan jardueren egokitasunari buruzko barneko eta kanpoko auditoriak eta diagnostikoak egiten lagunduko luketen neurriak hartzea.

OINARRIZKO GIZARTE-ZERBITZUEN KOMUNITATEKO ENGAIAMENDUARI ETA BIGARREN MAILAKO ARRETA SAREAREKIKO KOORDINAZIOARI BURUZKO GOMENDIOAK

31. Gizarte-zerbitzuek komunitatea dinamizatzeko duten eragile eginkizuna indartu

Horretarako zailtasunak egon arren, oinarrizko gizarte-zerbitzuek dauden lurraldeko komunitatearen garapenean duten eragile eginkizuna indartzea ere beharrezkoa da. Horrek –langile gehiago erabilgarri edukitzeaz gain- langile askoren ikuspegia eta erantzukizunak aldatzea eskatzen du, egiatan gizarte-zerbitzu publikoek komunitatea dinamizatzeko eta gizartea aldatzeko tresna gisa joka dezaketen eginkizuna bere egitea gogoko izan arren. Komunitateko ekintzak –gaur egungo gizartean- ardatz izan behar dituen eremu eta bideei buruzko kontzeptuak ere birpentsatu behar dira, parte hartzeko eta engaiatzeko bide berriak eratuz eta begirada laguntza informaleko sareei, auto-laguntza taldeei edo erabiltzaileen elkartei laguntzean jarritz.

Halaber, bitartekaritza, negoziazio, harremanen kudeaketa eta komunikazioko metodologiak eta teknikak izatea ere beharrezkoa da, familia barruko eta auzoko gatazketan eta lurraldeko

gizarte eragileen artekoetan eraginkortasun handiagoz esku hartzeko, komunitatearekiko lanaren garapen eraginkorragorako. Zentzu horretan, oinarrizko gizarte-zerbitzuek harreman kudeatzaile jokatu behar dute, hots, pertsonen eta eragileen arteko harreman sareen sustatzaile, eta taldeen eta lurraldearen gizarte erronka eta premiei erantzuteko harremanak sakontzen, sendotzen eta errepikatzen eragin behar dute.

32. Zeharkako proiektu bateratuak sustatu gainontzeko udal erakundeak eta ongizateko bestelako zerbitzuak helburu komunak lortzen engaiatzeko

Oinarrizko gizarte-zerbitzuak arreta ematen dieten inguruetako komunitateko garapenean gehiago engaiatzeko gakoak zeharkako proiektu bateratuak gehiago garatzean egon liteke. Holako zerbitzuek lankidetzan jardungo lukete beste udal erakunde batzuekin eta beste ongizate sistema batzuekin (osasunekoak, hezkuntzakoak, gazteentzakoak, poliziakoak, enpleguak, etab.) helburu komunak lortzeko. Ikuspuntu horretatik, ekimen bateratuak garatu diren kasuetan lortutako hobekuntza kualitatiboak azpimarratu behar dira. Haietan oinarrizko gizarte-zerbitzuek beste erakunde batzuekin, are udalekoekin, lankidetzan jardun ahal izan dute, euren lehentasun, xede eta irizpideak lurralde berean esku hartzen duten beste eragileei helaraziz.

33. Informazio politikak indartu herritarrek oinarrizko gizarte-zerbitzuei buruz duten ezagutza hobetzeko, herritarrak bertan bizi diren pertsona guztiek gizarte-zerbitzuetarako duten eskubideari buruz sentsibilizatu, eta sortutako itxaropenak emandako zerbitzuen benetako ezaugarriei egokitu

Oinarrizko gizarte-zerbitzuen eremuan egiten diren informazio politikak bultzatzeko eta hobetzeko premia ere gomenda daiteke. Helburuak gutxienez hiru lirateke: alde batetik, herritarrek hobeto ezagutzea oinarrizko gizarte-zerbitzuek dauzkaten eginkizunak eta kudeatzen dituzten prestazioak; bestetik, erakunde guztietatik igorritako informazioa gizarte-zerbitzuen sistemak daukan benetako ekintza ahalmenari egokitzea; eta, bestetik, herritarrak Euskadiko Autonomia Erkidegoan bizi diren herritar guztiek sistemak eskaintzen dituen zerbitzu eta prestazio guztietara iristeko daukaten eskubideari buruz sentsibilizatzea.

34. Bigarren mailako gizarte-arreta sarearekiko koordinazio harremanak areagotu

Gizarte-zerbitzuen euskal sistemaren baitako koordinazioa eta 12/2008 Legeak berak xedatzen duen arretaren jarraitutasun printzipioa bermatzeko, beharrezkoa da lehen mailako eta bigarren mailako arretako gizarte-zerbitzuen artean, bai maila orokorrean bai banakako esku-hartze mailan, harreman eta elkar ezagutza estuagoa ahalbidetuko duten tresnak bultzatzea. Zentzu horretan, langileek eurek agertu dute kasuen koordinazioko bilerak sustatzeko, elkar ezagutza eta eskumenen argitasuna handitzeko elkartruke foro eta esparruak abiarazteko eta izapidetzeak arintzeko tresna gisa sistema informatikoak bultzatzeko premia.

Neurri zehatz horietatik harago, bigarren mailako gizarte-arreta sarearekiko koordinazio harremanak hobetzeko, gomendio atal honen hasieran esan den bezala, oinarrizko gizarte-zerbitzuak gizarte-zerbitzuen sistema osoaren erdigunean kokatu, haren eginkizunari garrantzi estrategiko handiagoa eman eta, azkenik, gizarte-zerbitzuen sistema osoaren antolakuntza egitura benetako sare funtzionamendua ahalbidetzeko arrazionalizatu behar da.