



EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOKO
OINARRIZKO GIZARTE ZERBITZUEN EGOERA

ararteko

Herriaren Defendatzalea
Defensoria del Pueblo

**EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOKO
OINARRIZKO GIZARTE ZERBITZUEN EGOERA**

Arartekoak Legebiltzarrari egindako txosten berezia



EGILEAK

Centro de Documentación y Estudios SIIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa, FUNDACIÓN EGUÍA-CAREAGA.

Arartekoaren aldetik:

Iñigo Lamarca, Julia Hernández, Faustino López de Foronda, Fermín Barceló, Inmaculada de Miguel, Itziar Barrenkua, Amaia Pagola, Nieves Oca.

© ARARTEKO

Fotokonposaketa eta inprimaketa: Gráficas Santamaría, S.A.

Azaleko irudia: EPS comunicación • www.eps-grupo.com

Paper ekologikoa.

ISBN: 978-84-89776-41-8

L.G.: VI 288-2010



**EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOKO
OINARRIZKO GIZARTE ZERBITZUEN EGOERA**





AURKIBIDEA



TXOSTENAREN AURKEZPENA	39
Txostenaren testuingurua eta helburua	41
Txostenaren egitura eta eduki nagusiak	42
Txostenak erakusten dizkigun oinarritzko ideia batzuk.....	43
Gomendioak	44
SARRERA ETA METODOLOGIA	47
1. Aurkezpena eta helburuak	49
2. Txostenaren egitura.....	51
3. Ikerketa lanean erabilitako metodologia eta informazio iturriak	53
3.1. Oinarritzko Gizarte Unitateetako arduradunei zuzendutako galdeketa.....	53
3.2. Ikerketa-bisitaldiak.....	57
3.3. Delphi ikerketa	58
3.4. Eztabaida taldeak	60
LEHENENGO ZATIA. IKUSPEGITEORIKOA ETA ESPARRU JURIDIKOA	63
1. Teoria eta kontzeptu esparrurako hurbilketa	65
1.1. Arretaren erkidego-ikuspegia: kontzeptu erakargarri baten alde onak eta arriskuak	66
1.2. Ongizatearen geografia	72
1.2.1. Tokiko protagonismoa: tamaina hobezinaren bila	73
1.2.2. Erkidego-arreta eta hurbiltasuna: zerbitzuen deskontzentrazioa, oinarritzko arkitekturatzat.....	86
1.3. Aplikazio egokirako baldintzak: Euskadiko Gizarte Zerbitzuen Sistemaren egoera	100
1.3.1. Erantzukizun publikoa eta gizarte zerbitzuetarako eskubidea.	101
1.3.2. Udalen eta udalez gaindikoaren tamainaren eta eskumenen arteko oreka.....	101
1.3.3. Lurralde-justiziaren printzipioaren eta toki-autonomiaren printzipioaren arteko oreka	102
1.3.4. Zerbitzu-zonakatzeak	104
1.3.5. Gizarte zerbitzuen sarea eta profesional koherentez osaturiko taldea, erkidego-arretako eredu batekin	105
1.3.6. Erkidego-ekintza.....	106
1.3.7. Lan egiteko modu berriak.....	106

1.3.8.	Jarrera berriak	110
1.3.9.	Arreta-ereduak planteaturiko baldintzen eta biztanleen beharriaren arabera finantziazio-sistema	111
2.	Esparru juridikoa	112
2.1.	Arazko aurrekariak	112
2.1.1.	Arazko testu orokorrak	112
2.1.2.	Arazko testu sektorialak	119
2.1.3.	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak indartzeko ildo ekonomikoen arauaketa	121
2.2.	Arazko azken aurrerakuntzak. Alderdi positiboak eta konpondu gabeko gaiak	124
2.2.1.	Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legea	124
2.2.2.	Diru-sarrerak Bermatzeari eta Gizarteratzeari buruzko abenduaren 23ko 18/2008 Legea	148
2.3.	Etorkizun hurbila: arauak garatzeko prozesua	150
2.3.1.	Gizarte Zerbitzuei buruzko Legearen arazko garapena	150
2.3.2.	Diru-sarrerak Bermatzeari eta Gizarteratzeari buruzko Legearen arazko garapena	152
2.3.3.	Euskadiko Gizarte Zerbitzuen Sistemaren finantziazioa	154

BIGARREN ZATIA. OINARRIZKO GIZARTE ZERBITZUEN EGOERA EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOAN 159

1.	Oinarrizko gizarte zerbitzuen magnitude nagusien bilakaera euskal autonomia erkidegoan: langileak, gastua eta herritarren ezagutza	161
1.1.	Sarrera	161
1.2.	Oinarrizko gizarte zerbitzuetako gastuaren eta finantzaketaren bilakaera	162
1.2.1.	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetarako gastuaren handitzea	162
1.2.2.	Oinarrizko gizarte zerbitzuei eusteko finantza-ardurak	170
1.2.3.	Elementu nagusiak	175
1.3.	Oinarrizko gizarte zerbitzuetara atxikitako langileen bilakaera	176
1.3.1.	Lanaldi oso baliokideko langileen hazkundera	176
1.3.2.	Lurralde-mailako aldeak arreta-ratioan	178
1.3.3.	Lan-baldintzak: aldi baterako kontratazioa eta lanaldi partziala ...	181
1.4.	Oinarrizko gizarte zerbitzuei buruzko ezagutza eta haien erabilera	182
1.4.1.	Herritarrek oinarrizko gizarte zerbitzuei buruz zer dakiten eta nola eskuratzen dituzten	182
1.4.2.	Beste talde batzuek oinarrizko gizarte zerbitzuak erabiltzea: etxerik gabeko pertsonak	186
2.	Oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen kokapena, irisgarritasuna, instalazioak eta baliabide teknologikoak	187
2.1.	Sarrera	187
2.2.	Zentroen kokapena	188
2.2.1.	Oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen kokapena hiri-ingurunean	188
2.2.2.	Bisitaturako zentroen egoera, kokapen fisikoari dagokionez	192

2.3.	Zentroen seinaleak.....	195
2.4.	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetarako irisgarritasun fisikoa.....	197
2.4.1.	Egoera orokorraren balorazioa, irisgarritasunari dagokionez.....	197
2.4.2.	Irisgarritasuna errazten duten elementuak erabiltzeko aukera....	199
2.4.3.	Bisitatutako zentroen egoera, irisgarritasunari dagokionez	201
2.5.	Instalazioak moldatzea	203
2.5.1.	Instalazioen erosotasun-maila erabiltzaileentzat eta profesionalentzat	203
2.5.2.	Oinarrizko espazioak edo elementuak izateko aukera oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateetan	205
2.5.3.	Oinarrizko espazioak edo elementuak izateko aukera bisitatutako zentroetan.....	207
2.6.	Konfidentzialtasunaren bermea	210
2.6.1.	Bisitatutako zentroen egoera konfidentzialtasunaren bermeari dagokionez.....	213
2.6.2.	Datuak hirugarren pertsonen aurrean babestea.....	217
2.7.	Baliabide teknologikoak.....	217
2.7.1.	Oinarrizko gizarte unitateen kudeaketako aurrerapen teknologikoak aprobeztatzeari buruzko balorazioa	217
2.7.2.	Baliabide teknologikoen eskuragarritasuna oinarrizko gizarte unitateetan.....	219
2.7.3.	Bisitatutako oinarrizko gizarte unitateetako egoera baliabide teknologikoei dagokienez	222
2.8.	Profesionalen eskaerak bitarteko materialei dagokienez.....	224
3.	Erabiltzaileak oinarrizko gizarte unitateetara iristeko moduak.....	225
3.1.	Sarrera.....	225
3.2.	Arreta ordutegiak	226
3.2.1.	Asteko zein egunetan irekitzen da	226
3.2.2.	Irekitzen duten ordu kopurua	228
3.2.3.	Irekitzeko ordutegien egokitzapena.....	231
3.2.4.	Bisitatutako zentroak irekitzeko ordutegiak	235
3.3.	Lehenengo elkarrizketarako itxaronaldiak.....	238
3.3.1.	Lehenengo elkarrizketarako itxaronaldien arteko ezberdintasunak	238
3.3.2.	Bisitatutako zentroen egoera itxaronaldiei dagokienez	241
3.4.	Premiazko prozedurak	244
3.4.1.	Premiazko prozeduren existentzia.....	244
3.4.2.	Oinarriko gizarte zerbitzuetan sartzeko premiazko beharriari erantzuteko ezarritako formulak.....	246
3.4.3.	Bisitatutako oinarrizko gizarte unitateetako egoera premiazko prozedurei dagokienez.....	247
4.	Oinarrizko gizarte zerbitzuetan lan egiten duten langileak.....	250
4.1.	Sarrera.....	250
4.2.	Arartekoaren gomendioak langileria buruz, erabiltzaileen balorazioa eta inkestatutako pertsonen eskaera nagusiak	251

4.2.1.	Arartekoak arreta ematen duten langileei buruz egindako gomendioak betetzea	251
4.2.2.	Oinarrizko gizarte unitateen arduradunen eskaera nagusiak	253
4.2.3.	Erabiltzaileek langileez egiten duten balorazioa	255
4.3.	Oinarrizko gizarte zerbitzuetako langile kopurua	256
4.3.1.	2008an zeuden langileak: lan-profilen baliagarritasuna eta arreta ratioak	257
4.3.2.	Bisitaturiko oinarrizko gizarte zerbitzuen zentroen egoera	273
4.3.3.	Bigarren mailako profesionalen iritzia	275
4.4.	Profesionalen lan-karga eta erakundearen erantzuna eskaeraren gehikuntzari	278
4.4.1.	Izapidetutako prestazioak	278
4.4.2.	Lansaiola luzatzea	280
4.4.3.	Bisitaturiko oinarrizko gizarte unitateen egoera lan-kargaren gehikuntzari dagokionez	283
4.4.4.	Arreta ratioak eta lan-kargak	286
4.5.	Antolaketa eta funtzioen zehaztapena: egindako lanak, espezializazioa, balio-aniztasuna eta laguntza egiturak	288
4.5.1.	Funtzioen zehaztapena	288
4.5.2.	Egindako funtzioak	291
4.5.3.	Gizarte esku hartzea eta administrazio lana	293
4.5.4.	Espezializazioa eta balioaniztasuna	298
4.5.5.	Laguntza egiturak	302
4.6.	Trebakuntza, gainbegiratzea eta zaintza	306
4.6.1.	Profesionalen trebakuntza: gaur egungo aukerak eta bilakaera ..	307
4.6.2.	Gainbegiratze eta zaintza programak egin beharra	313
4.7.	Laneko segurtasuna eta arriskuak	314
4.7.1.	Larrialdi planak eta laneko arriskuen prebentzioa	314
4.7.2.	Jokabide oldarkorren ondoriozko arrisku egoerei aurre egitea	315
4.8.	Lan baldintzak: txandaketa, kontratazioa, ordainsaria	323
4.8.1.	Langile azpikontratatu lan baldintzak	324
4.8.2.	Maila profesionalaren eta lansarien aldetiko desberdintasunak udalen barruan	326
4.8.3.	Bajak ordezkatzeko eta plantillen ezegonkortasuna	326
4.8.4.	Beste arazo batzuk	328
4.9.	Identitate eta praktika profesionalak	328
5.	Banakako eta familiako esku-hartzea	331
5.1.	Sarrera	331
5.2.	Erabiltzaileei eskaintzen zaien lehen harremana	332
5.3.	Beharrianen eta prestazioen erregistro sistemak	334
5.3.1.	Gizarte fitxa kudeatzeko aplikazio informatiko bat eskura edukitzea	336
5.3.2.	Bisitaturiko zentroen egoera, beharrianen eta prestazioen erregistro sistemen arabera	338
5.3.3.	Profesionalek adierazitako beharrak	340

5.4.	Gizarte diagnostikoa eta esku hartzeko planak	340
5.4.1.	Oinarrizko gizarte unitateetan erabilitako formulak beharrianak ebaluatzeko	341
5.4.2.	Arretarako banakako edo famili planak	344
5.5.	Baliabideak	350
5.5.1.	Gizarte baliabideak eskuratzeko epeak	350
5.5.2.	Baliabideen sarearen egokitzapena, gaur egungo premiak kontuan hartuta	362
5.6.	Jarraipen individualizatua eta gizarte laguntza oinarrizko gizarte unitateetan	372
5.6.1.	Laguntza oinarrizko gizarte unitateetan	372
5.6.2.	Premien betetze osoa	374
5.6.3.	Oinarrizko gizarte unitateek bideratutako laguntza eta kasuen kudeaketa	375
5.6.4.	Laguntza eta kasuen kudeaketa, bigarren mailako artapeneko profesionalen ikuspuntuaren arabera	382
5.6.5.	Helburuen lorpena erabiltzaileen ikuspuntutik	387
5.6.6.	Kasuen laguntza eta kudeaketa: epeak egokitzea bete beharreko zereginen arabera	388
6.	Informazio politika, eskaria antzematea eta arreta komunitarioa	391
6.1.	Sarrera	391
6.2.	Zabalkunde eta informazio politika	393
6.2.1.	Zabalkunde ekintzak	393
6.2.2.	Zabalkunde materialen argitalpena	396
6.2.3.	Bisitatutako zentroyen egoera: memoriak eta web guneak	398
6.2.4.	Oinarrizko gizarte zerbitzuen zabalkunde politiken bilakaera	401
6.3.	Berezkoa ez den eskaria antzematea	401
6.4.	Esku-hartze komunitarioa Euskal Autonomia Erkidegoko Gizarte Zerbitzuetan	404
6.4.1.	Arartekoren gomendioen betetze-maila gizarte-ekintzari dagokionez	404
6.4.2.	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako profesionalak komunitateko esku-hartzeari zer-nolako arduraldia eskaintzen dioten	406
6.4.3.	Bigarren mailako laguntza eskaintzen duten gizarte-zerbitzuen iritziz, gizarte-zerbitzuak ez daude komunitatean txertaturik	407
6.4.4.	Bisitatutako oinarrizko gizarte-unitateen egoera sustapen-lan komunitarioari dagokionez	408
6.5.	Gizartearen parte-hartzea ahalbidetzeko bideak	410
6.6.	Koordinazio harremanak gainerako herri-erakundeekin eta gizarte ongizateari lotutako gainerako eragileekin	414
6.6.1.	Koordinazio harremanak udal erakundeekin eta gizarte ongizateari lotutako gainerako erakundeekin	414
6.6.2.	Koordinazio-harremanak bigarren mailako laguntza eskaintzen duten gizarte zerbitzuekin	418
6.6.3.	Koordinatzeko zailtasunak bigarren mailako laguntza eskaintzen duen sarearekin	421

6.6.4.	Bigarren mailako laguntza eskaintzen duten gizarte-zerbitzuetako profesionalen iritzia Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen gainean	425
6.6.5.	Beste ongizate-sare batzuekiko koordinazio-harremanei buruzko iritziaren bilakaera.....	427
6.7.	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen txertaketa komunitate-egituran ikuspegi kualitatibotik ikusita.....	428
6.7.1.	Koordinazioa, gizartearen parte-hartzea eta komunitatearen konpromisoa	428
6.7.2.	Zuzeneko laguntzaren presioa	429
6.7.3.	Balitzko hobekuntza-arloak.....	430
7.	Zerbitzuen erabiltzaileak: ezaugarriak, haien igurikipenak eta gogobetetasun maila	431
7.1.	Sarrera: erabiltzailea esku-hartze sozialeko zerbitzuan	431
7.2.	Herritarren ezagutza gizarte-zerbitzuen inguruan.....	433
7.2.1.	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako arduradunen ikuspegia	433
7.2.2.	Bigarren mailako laguntza eskaintzen duten zerbitzuetako profesionalen ikuspegia.....	435
7.3.	Erabiltzaileen gogobetetasuna.....	435
7.3.1.	Oinarrizko Gizarte Unitateetan egiten diren gogobetetasun-inkestak	435
7.3.2.	Erabiltzaileek adierazitako gogobetetasuna kasuen azterketan ..	437
7.3.3.	Erabiltzaileen gogobetetasuna, bigarren mailako laguntza eskaintzen duten gizarte-zerbitzuen arabera.....	440
7.4.	Erabiltzaileen kexak.....	440
7.4.1.	Kexak eta iradokizunak aurkezteko bideak.....	441
7.4.2.	Oinarrizko Gizarte Unitateetan jasotzen diren kexak: kopurua eta kexen arrazoia	444
7.4.3.	Bisitaturako oinarrizko unitateen egoera kexak aurkezteko prozedurei dagokienez.....	446
7.5.	Erabiltzaileen ezaugarrien eta igurikipenen aldaketa.....	449
7.5.1.	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen normalizazioa eta ikuspena.....	449
7.5.2.	Gizarte-zerbitzuei lotutako informazio batzuk zabalitzearen ondorio txarrak eta prestazioak emateak sorrarazten dituen gizarte-tentsioak	450
7.5.3.	Erabiltzaileen ezaugarriak eta haien igurikipenak	452
7.5.4.	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen egokitasuna gizatalde berezien beharrezanetara begira	456
8.	Arau-eremua, eskumeneren antolamendua eta lurralde mailako hedapena.....	459
8.1.	Sarrera.....	459
8.2.	Arau-eremuaren balioztapena.....	459
8.2.1.	Arartekoren gomendioak betetzea	460
8.2.2.	Egindako araudiari buruzko balioztapena	462
8.2.3.	Arau-eremua eta eskumeneren antolamendua	468
8.2.4.	Arau-testuingurua eta Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen finantzaketa partekatua	469

8.3.	Bi sistema izatea: diru-sarreraren bermea eta Gizarte Zerbitzuak	470
8.4.	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen lurralde mailako hedapena.....	475
8.4.1.	Gizarte Zerbitzuen Sistemaren egungo zonakatzea eta biztanleria-estaldurak	475
8.4.2.	Lehen mailako osasun-artapenaren zonakatzea, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei dagokienaren aurrean.....	479
8.4.3.	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen lurralde-banaketaren egokitasuna	480
9.	Oinarrizko gizarte-zerbitzuen egoeraren ikerketari buruzko emaitza nagusiak	482
9.1.	Sarrera.....	482
9.2.	Oinarrizko gizarte-zerbitzuei buruzko funtsezko magnitudeak Euskadiko Autonomia Erkidegoan	483
9.3.	Oinarrizko gizarte-zerbitzuen kokapena, irisgarritasuna, instalakuntzak eta teknologia hornidura.....	484
9.4.	Lurraldeko hedatzea eta oinarrizko gizarte-zerbitzuetara iristeko bideak.	487
9.5.	Oinarrizko gizarte-zerbitzuetako langileei lotutako alderdiak.....	490
9.6.	Familiako eta banakako esku-hartzea	497
9.7.	Hedatzeko politika, eskariari antzematea eta komunitateko arreta.....	500
9.8.	Erabiltzaileen ezaugarriak, itxaropenak eta asebetetze mailak	501
9.9.	Arau esparrua eta eskumenen antolakuntza	503
	ONDORIOAK ETA GOMENDIOAK.....	505
1.	Balorazio orokorra	507
1.1.	Dabilen tresna.....	507
1.2.	Tresna heterogeneoa	507
1.3.	Tresna hobeto hornitua, baina kalitateari dagokionez atzera egin du	508
1.4.	Presiopean dagoen tresna, asegabetasuna sortzen duena	509
1.5.	Oinarrizko gizarte-zerbitzuen egoeraren hondatzea azaltzeko funtsezko hiru arrazoi	510
1.6.	Oinarrizko gizarte-zerbitzuen garapen zuzena galarazten duten oinarrizko beste zailtasun batzuk.....	513
2.	Gomendioak	515
	BIBLIOGRAFIA.....	533
	ERANSKINA	545



TAULA, GRAFIKO ETA KOADROEN AURKIBIDEA

TAULEN AURKIBIDEA

1. taula.	Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, galdeketa betetzearen eta erantzun-tasen arabera, kontuan hartuta Lurralde Historikoa eta udalerrietako biztanle kopurua.....	54
2. taula.	Inkestari erantzuna eman dioten oinarrizko gizarte-unitateak, udalerriak eta eraginpeko biztanle kopurua, Lurralde Historikoaren eta udalerrien tamainaren arabera	56
3. taula.	Inkestari erantzun dioten Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, Lurralde Historikoaren eta udalerrien tamainaren arabera (% bertikalak eta horizontalak)	57
4. taula.	Oinarrizko gizarte zerbitzuen biztanleko ohiko gastu publikoaren bilakaera eta gizarte zerbitzuetarako gastu publikoaren oinarrizko gizarte zerbitzuen ehunekoa, lurralde historiko bakoitzean. 1995-2007.....	166
5. taula.	Oinarrizko gizarte zerbitzuen biztanleko ohiko gastu publikoaren bilakaera, lurralde historiko bakoitzean eta udalerrien tamainaren arabera. 1995-2007	168
6. taula.	Oinarrizko gizarte zerbitzuetarako biztanleko ohiko udal-gastua eta guztizko gastu publikoa 9.000 biztanle baino gehiagoko udalerrietan (eurotan). 2007.....	173
7. taula.	Oinarrizko gizarte zerbitzuetarako ohiko udal gastuaren ehunekoaren eta oinarrizko gizarte zerbitzuetarako ohiko guztizko gastuaren bilakaera udaleko ohiko diru-sarrerei dagokienez, lurralde historiko bakoitzean. 1999-2007	174
8. taula.	Oinarrizko gizarte zerbitzuetako lanaldi oso baliokidean jarduten diren aldi baterako langileen eta langile finkoen arteko erlazioaren bilakaera, lurralde historiko bakoitzean. 1999-2007	182
9. taula.	Oinarrizko gizarte zerbitzuetako lanaldi oso baliokidean jarduten diren profesionalen kopuruaren eta profesionalen guztizko kopuruaren bilakaera, lurralde historiko bakoitzean. 1996-2007	182
10. taula.	Oinarrizko gizarte zerbitzuei buruzko ezagutzaren adierazleak. 2006 (etxeen guztizkoaren %).....	183
11. taula.	Oinarrizko gizarte zerbitzuen erabileraren adierazleak. 2006 (familien guztizkoaren %).....	184

12. taula.	Azken 3 urteetan oinarrizko gizarte zerbitzuetara jo duten familiak, pertsona nagusiaren ezaugarrien arabera. 2006 (eragina eta % bertikalak).....	185
13. taula.	Azken urtean gizarte-langile batekin harremanetan jarri diren etxerik gabeko pertsonen ehunekoa eta gizarte zerbitzuek emandako laguntzaren balorazioa, sexuaren eta adinaren arabera. 2005	186
14. taula.	Oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen banaketa, kokapenaren eta irisgarritasunaren arabera.....	189
15. taula.	Oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen banaketa, kokapenaren eta irisgarritasunaren arabera, lurralde historiko bakoitzean eta udalerrien tamaina kontuan hartuta (%).....	190
16. taula.	Oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen banaketa, kokapenaren arabera, lurralde historiko bakoitzean eta udalerrien tamaina kontuan hartuta (%).....	191
17. taula.	Oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen banaketa, zentroaren kokapena aldatzeko egokitasunaren arabera	191
18. taula.	Oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen banaketa, zentroaren kokapena aldatzeko egokitasunaren arabera, lurralde historiko bakoitzean eta udalerriaren tamaina kontuan hartuta (%)	192
19. taula.	Oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen banaketaren bilakaera, irisgarritasun fisikoaren arabera 1998-2008	198
20. taula.	Oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen banaketa, irisgarritasun fisiko mailaren arabera, lurralde historiko bakoitzean eta udalerrien tamaina kontuan hartuta (%).....	199
21. taula.	Oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen banaketa, mugikortasuna eta komunikazioa errazteko elementuen arabera	200
22. taula.	Oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen banaketaren bilakaera, mugikortasuna eta komunikazioa errazteko dituzten elementuen arabera 1998-2008	200
23. taula.	Irisgarritasuna errazteko zenbait elementu dituzten oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen banaketa, lurralde historiko bakoitzean eta udalerrien tamainaren arabera (%).....	201
24. taula.	Zentroko instalazioak desegokitat edo oso desegokitat hartzen dituzten oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen banaketa, lurralde historiko bakoitzean eta udalerriaren tamaina kontuan hartuta (%)	204
25. taula.	Oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen banaketa, oinarrizko espazio edo elementu batzuen erabilgarritasunaren arabera	205
26. taula.	Oinarrizko espazio edo elementu batzuk ez dituzten oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen banaketa, lurralde historiko bakoitzean eta udalerrien tamainaren arabera (%)	206
27. taula.	Oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen banaketaren bilakaera, oinarrizko espazio edo elementu batzuen erabilgarritasunaren arabera 1998-2008	206
28. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, ondoko hauek kontuan izanik: elkarrizketen intimitatea eta konfidentzialtasuna bermatzen dituen espazio bat edo gehiago daukaten edo ez, lurralde historikoa eta udalerrien tamaina (%).....	211

29. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, ondoko hauek kontuan izanik: sarraila daukan artxibategi bat edo gehiago edukitzea, lurralde historikoa eta udalerrien tamaina (%)	212
30. taula.	Elkarrizketen intimitatea eta konfidentzialtasuna bermatzen dituen espazio bat edo gehiago dauzkaten oinarrizko gizarte unitateen bilakaera, lurralde historikoa eta udalerrien tamaina kontuan izanik. 1998-2008	212
31. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, ideia honekiko adostasun mailaren arabera: azken urteetan egindako aurrerapen tekniko eta informatikoez administrazio lanak sinpletu dituzte eta gizarte lana erraztu dute	218
32. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, ideia honekiko adostasun mailaren arabera, lurralde historikoaren eta udalerrien tamainaren arabera (%): azken urteetan egindako aurrerapen tekniko eta informatikoez administrazio lanak sinpletu dituzte eta gizarte lana erraztu dute.....	218
33. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, gizarte langileek tresna informatiko batzuk edukitzearen arabera (%)	219
34. taula.	Tresna informatiko jakin batzuk gizarte langile batek ere ez daukan oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, lurralde historikoaren eta udalerrien tamainaren arabera (%)	220
35. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, administrazio langileek tresna informatiko batzuk edukitzearen arabera (%)	221
36. taula.	Tresna informatiko jakin batzuk administrazio langile batek ere ez daukan oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, lurralde historikoaren eta udalerrien tamainaren arabera (%)	221
37. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, astean irekitzen duten egun kopuruaren arabera.....	226
38. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, ondoko hauek kontuan izanik: astean zenbat egunetan irekitzen den, lurralde historikoa eta udalerrien tamaina (%)	227
39. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena arratsalde irekitzearen arabera.	228
40. taula.	Oinarrizko gizarte unitateetan jendeari arreta egiteko batez besteko ordu kopurua, lurralde historikoaren eta udalerriaren tamainaren arabera.....	228
41. taula.	Oinarrizko gizarte unitateetan jendeari arreta egiteko batez besteko ordu kopurua, lurralde historikoaren eta udalerriaren tamainaren arabera.....	229
42. taula.	Oinarrizko gizarte unitateetan eta osasun zentro eta kontsultategietan jendeari arreta egiteko batez besteko ordu kopurua, lurralde historikoaren arabera	230
43. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena jendeari arreta egiteko ordutegiari egokitzearen arabera	232
44. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, ondoko hauek kontuan izanik: jendeari arreta egiteko ordutegiaren egokitasuna, lurralde historikoa eta udalerrien tamaina (%)	232
45. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena jendeari arreta egiteko ordutegiaren egokitasunaren arabera, irekitzen duten egunekin eta egunean ematen dituzten arreta orduekin	233

46. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, beren arduradunek ordutegian egin beharrezkotzat jotzen dituzten aldaketen arabera (%).....	233
47. taula.	Ordutegien eta banakako arretaren antolaketa bisitatutako zentroetan ..	237
48. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, lehenengo elkarrizketarako batez besteko itxaronaldiaren arabera.....	239
49. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, lehenengo elkarrizketarako batez besteko itxaronaldiaren arabera eta lurralde historikoaren arabera (%).....	240
50. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, lehenengo elkarrizketarako batez besteko itxaronaldiaren arabera eta udalerrien tamainaren arabera (%) ...	240
51. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, premiazko prozedurak egotearen arabera	244
52. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, ondoko hauek kontuan izanik: premiazko prozedurak edukitzea, lurralde historikoa eta udalerrien tamaina (%).....	245
53. taula.	Premiazko prozedurak dauzkaten oinarrizko gizarte unitateen portzentajearen eboluzioa, lurralde historikoaren eta udalerrien tamainaren arabera 1998-2008.....	245
54. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, premiazko prozedurak erabiltzearen arabera	246
55. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, ondoko hauek kontuan izanik: premiazko prozedura ezberdinen erabilera, lurralde historikoa eta udalerrien tamaina (%)	246
56. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, ondoko hauek kontuan izanik: foru edo udal titulartasuneko gizarte larrialdien sistema baten erabilera, lurralde historikoa eta udalerrien tamaina (%).....	247
57. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, ideia honekiko adostasun mailaren arabera: oinarrizko gizarte zerbitzuek dauden arreta beharrezkoak aurre egiteko behar bezain beste zabaldu eta dibertsifikatu dituztela beren plantillak	252
58. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, ideia honekiko adostasun mailaren arabera, lurralde historikoaren eta udalerrien tamainaren arabera (%): oinarrizko gizarte zerbitzuek dauden arreta beharrezkoak aurre egiteko behar bezain beste zabaldu eta dibertsifikatu dituztela beren plantillak.....	252
59. taula.	Arartekoaren inkestaren eta EDE Fundazioaren inkestaren arteko eraketa erabiltzaileen gogobetetze mailetan, langileria buruz egindako galderei dagokionez. 2008	255
60. taula.	Bisitatutako zentroetako erabiltzaileen gogobetetze maila langileria buruz egindako galderei dagokionez, zentroen arabera.....	256
61. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, plantillaren osaeraren arabera ..	257
62. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, plantillaren osaeraren arabera, lurralde historikoaren arabera eta udalerrien tamainaren arabera (%).....	258
63. taula.	Teknikari gehigarriak dauzkaten oinarrizko gizarte unitateak, langile motaren, lurralde historikoaren eta udalerrien tamainaren arabera (%) ..	261
64. taula.	Oinarrizko gizarte unitateetako langileen kopurua eta sailkapena, lan-profilaren arabera	261

65. taula.	Oinarrizko gizarte unitateetako langileen sailkapena, lan-profilaren, lurralde historikoaren eta udalerrien tamainaren arabera (%).....	262
66. taula.	Oinarrizko gizarte unitateetako DOBeko profesionalen batez besteko kopurua, lurralde historikoaren eta udalerriaren tamainaren arabera.....	263
67. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, langile kopuruaren arabera, lurralde historikoaren arabera eta udalerrien tamainaren arabera (%).....	264
68. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen arreta ratioak, lan-profilaren arabera, lurralde historikoaren arabera eta udalerrien tamainaren arabera (%).....	265
69. taula.	Oinarrizko gizarte unitateetako gizarte langileen, administrazio langileen eta zuzendaritzako langileen kopurua lurralde historikoaren arabera, GZerekin eta Arartekoaren inkestarekin bat etorritik (%)	266
70. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen arreta ratioen bilakaera, lan-profilaren arabera, lurralde historikoaren arabera eta udalerrien tamainaren arabera. 1998-2008 (DOBeko langileak 1.000 biztanleko)	266
71. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen arreta ratioen gehikuntza ehunekotan, lurralde historikoaren arabera eta udalerrien tamainaren arabera. 1998-2008	267
72. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, langile gehiago behar izatearen arabera	268
73. taula.	Oinarrizko gizarte unitateetako langile gehigarrien beharrezan, lurralde historikoaren eta udalerriaren tamainaren arabera	269
74. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen arreta ratioen gehikuntza ehunekotan, lurralde historikoaren arabera eta udalerrien tamainaren arabera. 1998-2008 (DOBeko langileak 1.000 biztanleko)	270
75. taula.	Oinarrizko gizarte unitateetan 2008ko azaroan zehar DOBeko gizarte langile bakoitzak jaso dituen prestazio edo zerbitzu eskaerak.....	279
76. taula.	Oinarrizko gizarte zerbitzuek 2008ko azaroan jasotako prestazio edo zerbitzu eskaerak, zenbait adierazleren arabera, lurralde historikoaren arabera eta udalerrien tamainaren arabera.....	280
77. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, lansaioa ezarritako ordutegia baino luzeago izan beharrezan arabera	280
78. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, lansaioa ezarritako ordutegia baino luzeago izan beharrezan arabera, lurralde historikoaren arabera eta udalerrien tamainaren arabera.....	281
79. taula.	Lansaioa ezarritako ordutegia baino luzeago jarri beharra duten oinarrizko gizarte zerbitzuen sailkapena, ratioaren eta lan-kargaren arabera	282
80. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, lansaioa luzatzen den maiztasunaren arabera (%)	282
81. taula.	Galdetegia bete duen pertsonak azken hilean lan egin duen ordu gehigarrien kopurua batez bestez, lurralde historikoaren arabera eta udalerrien tamainaren arabera.....	283
82. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, ordu gehigarriak konpentsatzeko moduren arabera (%).....	283
83. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, unitatearen funtzioak eta helburuak zehazten dituen dokumentua edukitzearen arabera.....	289

84. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, langileek dituzten betekizunak zehazten dituen dokumentua edukitzearen arabera.....	290
85. taula.	Funtzio eta helburuak definitzeko dokumentua daukaten oinarrizko gizarte unitateen proportzioaren eboluzioa, lurralde historikoaren eta udalerrien tamainaren arabera. 1998-2008.....	291
86. taula.	Gizarte langileen ohiko lansaioaren batez besteko sailkapena esku hartze motaren arabera (%)	292
87. taula.	Gizarte langileen ohiko lansaioaren batez besteko sailkapena esku hartze motaren arabera, lurralde historikoaren arabera eta udalerrien tamainaren arabera (%).....	292
88. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, oinarrizko unitatean edo beste dependentzia batzuetan administrazio langileak egotearen, lurralde historikoaren eta udalerrien tamainaren arabera (%).....	293
89. taula.	Oinarrizko gizarte unitateetan egiten diren administrazio lanei buruzko adierazleak, lurralde historikoaren eta udalerrien tamainaren arabera.....	294
90. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, gizarte langileek egin behar duten administrazio lanaren bilakaerari buruzko iritziaren arabera.....	295
91. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, gizarte langileek egin behar duten administrazio lanaren bilakaerari buruzko iritziaren arabera, lurralde historikoaren arabera eta udalerrien tamainaren arabera	296
92. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, gizarte langileek egin behar duten administrazio lanaren bilakaerari buruzko iritziaren arabera, galdetegia bete duen pertsonaren antzinatasunaren arabera	296
93. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, oinarrizko gizarte zerbitzuei administrazio langile nahikoak bideratu zaizkielako ideiarekiko adostasun mailaren arabera.....	297
94. taula.	Gizarte langile bakoitzeko administrazio langileen ratioaren eboluzioa, lurralde historikoaren eta udalerrien tamainaren arabera (1998-2008)	297
95. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, gizarte langileak espezializatzeo sistemak egotearen arabera.....	299
96. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, ondoko hauek kontuan izanik: gizarte langileak espezializatzeo sistemak egotea, lurralde historikoa eta udalerrien tamaina (%).....	300
97. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, laguntza teknikoa izatearen arabera	302
98. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, ondoko hauek kontuan izanik: laguntza teknikoa edukitzea, lurralde historikoa eta udalerrien tamaina (%)	303
99. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapenaren bilakaera, laguntza teknikoa izatearen arabera (%) 1998-2008	304
100. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapenaren bilakaera, laguntza teknikoa izatearen arabera eta lurralde historikoaren arabera (%) 1998-2008	304
101. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, sarrera moduko trebakuntza izatearen arabera.....	307
102. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, ondoko hauek kontuan izanik: sarrera moduko trebakuntza edukitzea, lurralde historikoa eta udalerrien tamaina	307

103. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, etengabeko trebakuntza izatearen arabera	308
104. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, ondoko hauek kontuan izanik: etengabeko trebakuntza edukitzea, lurralde historikoa eta udalerrien tamaina (%)	308
105. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, biltzarretara, jardunaldietara edo mintegietara joateko aukeraren arabera	309
106. taula.	Hasierako trebakuntza eskaintzen duten oinarrizko gizarte unitateen sailkapenaren bilakaera, lurralde historikoaren eta udalerrien tamainaren arabera (%) 1998-2008	310
107. taula.	Etengabeko trebakuntza eskaintzen duten oinarrizko gizarte unitateen sailkapenaren bilakaera, lurralde historikoaren eta udalerrien tamainaren arabera (%). 1998-2008	311
108. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, ideia honekin erakusten duten adostasun mailarekin: oinarrizko gizarte unitateek azken urteetan langilean etengabeko trebakuntza asko hobetu dutela	312
109. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, lurralde historikoaren arabera eta udalerrien tamainaren arabera, ideia honekin erakusten duten adostasun maila kontuan izanik: oinarrizko gizarte unitateek azken urteetan langilean etengabeko trebakuntza asko hobetu dutela	312
110. taula.	Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, suteen aurkako larrialdi plana egotea edo ez egotea kontuan hartuta	314
111. taula.	Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, suteen aurkako larrialdi plana egotea edo ez egotea kontuan hartuta, lurralde historikoaren eta udalerrien tamainaren arabera (%)	314
112. taula.	Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, laneko arriskuak prebenitzeko plana egotea edo ez egotea kontuan hartuta, lurralde historikoaren eta udalerrien tamainaren arabera (%)	315
113. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen banaketa jokabide oldarkorrek edo mehatxuzko jarrerek sorturiko arrisku egoeren maiztasuna kontuan hartuta	316
114. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen banaketa jokabide oldarkorrek edo mehatxuzko jarrerek sorturiko arrisku egoeren maiztasuna kontuan hartuta, lurralde historikoen eta udalerrien tamainaren arabera	317
115. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen banaketa jokabide oldarkorrek edo mehatxuzko jarrerek sorturiko arrisku egoerei aurre egiteko neurriak hartu diren ala ez kontuan hartuta	317
116. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen banaketa jokabide oldarkorrek edo mehatxuzko jarrerek sortutako arrisku egoerei aurre egiteko neurriak hartu diren ala ez kontuan hartuta, lurralde historikoen eta udalerrien tamainaren arabera	318
117. taula.	Azken urtean bisitaturiko oinarrizko gizarte unitateetako langile mugikortasuna	327
118. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, gizarte fitxa kudeatzeko aplikazio informatikorik duten ala ez kontuan hartuta (%)	336

119. taula.	Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, gizarte fitxa kudeatzeko aplikazio informatikoaren balioztapena kontuan hartuta, lurralde historikoaren eta udalerrien tamainaren arabera (%)	336
120. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen banaketa gizarte fitxa kudeatzeko aplikazio informatikoaren balioztapena kontuan hartuta (%)	337
121. taula.	Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, gizarte fitxa kudeatzeko aplikazio informatikoaren balioztapena kontuan hartuta, lurralde historikoaren eta udalerrien tamainaren arabera (%)	337
122. taula.	Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, premien balorazio sistematiko bat egiteko joeraren arabera.....	341
123. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, premien balorazio sistematiko bat egiteko joeraren arabera, lurralde historikoa eta udalerrien tamaina (%) kontuan hartuta	342
124. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, premien balorazio sistematiko bat idatziz egiteko joeraren arabera.....	342
125. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, premien baloraziorik idatziz egiten ez dutenak, hori ez egiteko arrazoien arabera eta betiere lurralde historikoa eta biztanleria kontuan hartuta (%)	343
126. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen banaketaren bilakaera, premien balorazioak egiteko joeraren arabera, betiere lurralde historikoa kontuan hartuta. 1998-2008 (%).....	344
127. taula.	Banakako programa edo plangintza zehatzak egiten dituzten oinarrizko gizarte unitateen banaketa, plan kopuruaren, lurralde historikoaren eta udalerriko tamainaren arabera (%)	346
128. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, plan edo banakako programa zehatz batzuen arabera (%)	347
129. taula.	Plan edo banakako programa zehatz batzuen arabera aztertutako oinarrizko gizarte unitateek estalitako biztanleen banaketa (%)	347
130. taula.	Banakako programa edo plangintza zehatz batzuk egiten dituzten oinarrizko gizarte unitateen banaketa, lurralde historikoaren eta udalerriko tamainaren arabera (%)	348
131. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, banakako programa edo plangintza zehatz batzuen arabera eta horiek ez egiteko emandako arrazoien arabera	348
132. taula.	Oinarrizko gizarte unitateetan arretarako banakako planen kopurua, plangintza motaren arabera	349
133. taula.	Oinarrizko gizarte unitateetan arretarako banakako planen kopurua planaren eta 1.000 biztanleko ratioen arabera eta lurralde historikoaren eta udalerraren tamainaren arabera.....	350
134. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, baliabideak eskuratzeko itxaron beharreko epeen arabera	351
135. taula.	Kasu larrietan etxez etxeko laguntza zerbitzuetarako egunen arabera itxaron behar izan den batez besteko epearen bilakaera, betiere lurralde historikoa eta udalerrietako tamaina kontuan harturik. 1998-2008	361

136. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, pertzepzioaren arabera, betiere euren inguruko zerbitzuen zuzkidurari dagokionez, balorazioa eta zerbitzu mota kontuan izanda	363
137. taula.	Baliabideen sareak zonaldeko premiei aurre egiteko behar bezain zabala den ala ez uste duten oinarrizko gizarte unitateen banaketa, lurralde historikoaren eta udalerrietako tamainaren arabera (%).....	370
138. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, baliabideen sarean antzemandako arazoei dagokienez (%)	371
139. taula.	Baliabideen sarean zenbait arazo daudela uste duten oinarrizko gizarte unitateen banaketa, lurralde historikoaren eta udalerrietako tamainaren arabera (%).....	371
140. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, oinarrizko gizarte zerbitzuek euren lana norbanakoen eta familien premien betetzean zentratzea lortu dutelako ideiarekiko adostasun mailaren arabera	374
141. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, oinarrizko gizarte zerbitzuek euren lana norbanakoen eta familien premien betetzean zentratzea lortu dutelako ideiarekiko adostasun mailaren, lurralde historikoaren eta udalerrietako tamainaren arabera	374
142. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, erreferentziako profesionalaren figura existitzen den ala ez kontuan hartuta	376
143. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, etxez etxeko jarraipen bisitak egiten diren ala ez kontuan hartuta	377
144. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, etxez etxeko jarraipen bisiten, lurralde historikoaren eta udalerrietako tamainaren arabera (%).....	377
145. taula.	Etxez etxeko jarraipen bisiten kopurua 1.000 biztanleko eta gizarte langile bakoitzeko, lurralde historikoaren eta udalerrietako tamainaren arabera.	379
146. taula.	Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, beste baliabide batzuetara lekualdatutako erabiltzaileekin dauden harremanen arabera	380
147. taula.	Oinarrizko unitateen banaketa, beste baliabide batzuetara lekualdatutako erabiltzaileekin duten kontaktuaren, lurralde historikoaren eta udalerrietako tamainaren arabera	381
148. taula.	Bisitaturako zentroetako erabiltzaileen asebetetze maila, helburuen lorpenaren inguruan planteaturako gaiei dagokienez, zentroen arabera..	388
149. taula.	Aldiro-aldiri zabalkunde ekintzak aurrera eramaten dituzten oinarrizko gizarte unitateen banaketa	394
150. taula.	Zabalkunde ekintzak aurrera eramaten dituzten oinarrizko gizarte unitateen banaketa, lurralde historikoaren eta udalerrietako tamainaren arabera (%).....	396
151. taula.	Zabalkunde materialak dituzten oinarrizko gizarte unitateen banaketa, lurralde historikoaren eta udalerrietako tamainaren arabera (%).....	397
152. taula.	Premiak antzemandeko sistemak edo estrategiak erabili ohi dituzten oinarrizko gizarte unitateen banaketa	402

153. taula.	Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa galdetutakoek ondoko baieztapenarekin duten adostasun-mailaren arabera: Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek komunitate-ekintzari lotutako eginkizunak garatu dituzte zeinek bere eragin-eremuko gizarte-baliabideak, formalak nahiz informalak, hobeto aprobetxatzeko lagunduz, lurralde historikoaren eta udalerrriaren tamainaren arabera (%)	405
154. taula.	Zerbitzuen erabiltzaileen eta/edo herritarren gizarte-partaidetza bideratzeko tresnak dauzkaten Oinarrizko Gizarte Unitateak (%).....	411
155. taula.	Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa beste udal sail batzuekin dauzkaten harremanen arabera (%)	415
156. taula.	Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa beste baliaabide eta zerbitzu batzuekiko harremanen maiztasunaren arabera eta harremanak norekin egin behar diren jakintzaren arabera (%).....	416
157. taula.	Hainbat baliaabiderekin harreman ohikoak dituztela adierazten duten Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, lurralde historikoaren eta biztanle-kopuruaren arabera (%).....	416
158. taula.	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen banaketa beste zerbitzu batzuekiko koordinazio hitzarmen edo protokoloen arabera.....	417
159. taula.	Beste zerbitzu batzuekin gutxienez lankidetza-protokolo bat daukaten Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa.....	418
160. taula.	Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa bigarren mailako gizarte-laguntzako zerbitzuekin duten harremanen maiztasunaren arabera.....	419
161. taula.	Bigarren mailako laguntza-zerbitzua eskaintzen duten gizarte zerbitzuekiko harreman ohikoak dituzten Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, lurralde historikoaren eta udalerrriaren tamainaren arabera (%).....	420
162. taula.	Beste ongizate-sare batzuekiko koordinazio-harremani buruzko iritziaren bilakaera. 1998-2008	428
163. taula.	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen banaketa, gizarte-zerbitzu horien eginkizunen eta eskaintzen dituzten zerbitzuen gaineko jakintza azken urteotan areagotu delako adostasun-maila kontuan hartuta (%)	434
164. taula.	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen banaketa, gizarte-zerbitzu horien eginkizunen eta eskaintzen dituzten zerbitzuen gaineko jakintza azken urteotan areagotu delako adostasun-maila kontuan hartuta, lurralde historikoaren eta udalerrriaren tamainaren arabera (%).....	434
165. taula.	Azken bost urteotan, erabiltzaileen gogobetetasun-maila neurtzeko azterlanen bat egin duten Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen banaketa	436
166. taula.	Azken bost urteotan, erabiltzaileen gogobetetasun-maila neurtzeko azterlanen bat egin duten Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen banaketa, lurralde historikoaren eta udalerrriaren tamainaren arabera (%).....	436
167. taula.	Bisitaturako zerbitzuen erabiltzaileen gogobetetze-maila, aztertutako arloaren eta zerbitzuaren arabera	437
168. taula.	Bisitaturako zerbitzuen erabiltzaileen gogobetetasun-maila aztertutako arloei dagokienez, erabiltzaileen ezaugarrien arabera.....	437
169. taula.	Arartekok eta EDE fundazioak 2008an egindako inkestetako emaitzen gogobetetasun-mailen erkaketa, erabiltzaileen arloen arabera	439

170. taula.	Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, erabiltzaileen begien bistako kexa-idazkirik ote duten kontuan hartuta	441
171. taula.	Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, erabiltzaileen begien bistako kexa-idazkirik ote duten kontuan hartuta, lurralde historikoaren eta udalerrriaren tamainaren arabera (%)	442
172. taula.	Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, kexa eta iradokizunen postontzia ote duten kontuan hartuta	442
173. taula.	Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, kexa eta iradokizunen postontzia ote duten kontuan hartuta, lurralde historikoaren eta udalerrriaren tamainaren arabera (%)	443
174. taula.	Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, kexa eta iradokizunen postontzia eta kexa-idazkien erabiltzaileen begien bistan ote duten kontuan hartuta	443
175. taula.	Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, 2008an idatzizko kexarik jaso ote zuten kontuan hartuta, lurralde historikoaren eta udalerrriaren tamainaren arabera (%)	444
176. taula.	Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, 2008an ahozko kexarik edo kexa informalik jaso ote zuten kontuan hartuta	445
177. taula.	2008an kexa formalak edo informalak jaso dituzten Oinarrizko Gizarte Unitateak, hainbat alderdi kontuan hartuta (%)	446
178. taula.	Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, indarrean den araudiak Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetarako zehaztutako helburuak, baliabideak eta funtzioak egoki definitzen dituela uste izateari dagokionez dagoen adostasun mailaren arabera.....	460
179. taula.	Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, indarrean den araudiak Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetarako zehaztutako helburuak, baliabideak eta funtzioak ongi definitzen dituela uste izateari dagokionez dagoen adostasun mailaren arabera, lurralde historikoaren eta udalerrriaren tamainaren arabera (%).....	461
180. taula.	EAEn gizarte zerbitzuen eta diru-sarrerak bermatzearen arloan onetsitako araudiari lotuta egindako zenbait baieztapenekiko adostasun maila.....	463
181. taula.	Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, Pentsio Osagarrien Legearekin lotura daukaten zenbait baieztapenekiko adostasun mailaren arabera (%).....	464
182. taula.	Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, Menpekotasuna Zaintzeko Legearekin lotura daukaten zenbait baieztapenekiko adostasun mailaren arabera (%).....	465
183. taula.	Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, Oinarrizko Errenta jasotzeko irizpideak zabaltzearekin lotura daukaten zenbait baieztapenekiko adostasun mailaren arabera (%).....	466
184. taula.	Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, Gizarte Zerbitzuen Erabiltzaileen eta Profesionalen Eskubide eta Betebeharren Gutunarekin lotura daukaten zenbait baieztapenekiko adostasun mailaren arabera (%)	467
185. taula.	Oinarrizko Gizarte Unitateek EAEn daukaten zonakatzeari dagozkien oinarrizko adierazleak	476

186. taula.	EAEn Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak emateko udalerrri-elkarteei dagozkien oinarrizko adierazleak	477
187. taula.	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak ematen dituzten udalerrrien antolamendua udalerrri-taldetan, udalerrriaren tamainaren arabera	478
188. taula.	Oinarrizko Gizarte Unitateen batez besteko, gutxieneko eta gehieneko biztanleria-estaldura, Lurralde Historikoak eta udalerrrien tamaina kontuan hartua	478
189. taula.	Osakidetzaren osasun-zentroyen eta kontsultategien eta Oinarrizko Gizarte Unitateen kopurua, lurralde historikoaren eta udalerrriaren tamainaren arabera	479
190. taula.	Osakidetzaren osasun-zentroyen eta kontsultategien eta Oinarrizko Gizarte Unitateen batez besteko biztanleria-estaldura, lurralde historikoaren eta udalerrriaren tamainaren arabera.....	480

GRAFIKOEN AURKIBIDEA

1. grafikoa.	Gizarte zerbitzuen eta oinarrizko gizarte zerbitzuetako ohiko gastu publikoaren bilakaera EAEn. 1995-2007	163
2. grafikoa.	Oinarrizko gizarte zerbitzuetako ohiko gastu publikoaren garrantzi erlatiboaren bilakaera EAEn, gizarte zerbitzuetan egindako gastu osoarekin alderatuta. 1995-2007	164
3. grafikoa.	Ohiko gastu publikoa biztanleko oinarrizko gizarte zerbitzuetan 2007an, eta oinarrizko gizarte zerbitzuetarako gastu publikoaren portzentajezko hazkundera 1995etik 2007ra, lurralde historiko bakoitzean	165
4. grafikoa.	Gizarte zerbitzuen eta oinarrizko gizarte zerbitzuen ohiko gastu publikoaren portzentajezko hazkundera, lurralde historiko bakoitzean. 1995-2007	167
5. grafikoa.	Oinarrizko gizarte zerbitzuetan biztanleko egiten den gastua EAeko 9.000 biztanle baino gehiagoko udalerrietan. 2007	169
6. grafikoa.	Oinarrizko gizarte zerbitzuen finantzaketaren banaketaren bilakaera, lurralde historiko bakoitzean eta finantzaketa-iturriaren arabera	170
7. grafikoa.	Gizarte zerbitzuetarako eta oinarrizko gizarte zerbitzuetarako gastu publikoaren, eta oinarrizko gizarte zerbitzuetarako udal- eta foru-gastuaren portzentajezko hazkundera, lurralde historiko bakoitzean. 1995-2007	172
8. grafikoa.	EAEn lanaldi oso baliokidean jarduten diren oinarrizko gizarte zerbitzuetara atxikitako langileen kopuruaren bilakaera. 1996-2007	176
9. grafikoa.	Lanaldi oso baliokidean jarduten diren oinarrizko gizarte zerbitzuetara atxikitako langileen hazkunde portzentuala, lanbidearen arabera, eta lanaldi oso baliokidean jarduten diren Gizarte Zerbitzu guztietara atxikitako langileen portzentajezko hazkundera, zentroen titulartasunaren arabera. 1996-2007	177
10. grafikoa.	Lanaldi oso baliokidean jarduten diren oinarrizko gizarte zerbitzuetara atxikitako langileen hazkunde portzentuala, lanbidearen eta Lurralde historikoaren. 1996-2007	178
11. grafikoa.	Lanaldi oso baliokidean jarduten duten oinarrizko gizarte zerbitzuetara atxikitako langileen ratioaren bilakaera, lurralde historiko bakoitzean. 1996-2007	179

12. grafikoa.	Lanaldi oso baliokidean jarduten diren oinarrizko gizarte zerbitzuetara atxikitako berezko langileen arreta-ratioak, lanbideka eta lurralde historiko bakoitzean. 2007	180
13. grafikoa.	Gizarte-langileen garrantzi erlatiboaren bilakaera oinarrizko gizarte zerbitzuei atxikitako langileria guztiari dagokionez, lurralde historiko bakoitzean. 1996-2007	181
14. grafikoa.	Etzerik gabeko pertsonak erabilitako zerbitzuak eta baliabideak Bizkaian..	187
15. grafikoa.	Oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateak, instalazioek profesionalentzat eta erabiltzaileentzat duten erosotasunari buruzko balorazioaren bidez (%).....	204
16. grafikoa.	Bisitaturako zentroetako erabiltzaileen gogobetetze maila konfidentzialtasunari dagokionez, zentroen arabera	214
17. grafikoa.	Bisitaturako zentroetako erabiltzaileen gogobetetze maila irekitzeko ordutegiaren egokitasunari dagokionez, zentroen arabera	234
18. grafikoa.	Gizarte langilearekin lehenbiziko elkarrizketa egiteko batez besteko itxaronaldia egunetan, lurralde historikoaren arabera eta lurraldeen tamainaren arabera	241
19. grafikoa.	Bisitaturako zentroetako erabiltzaileen gogobetetze maila, erabiltzaileek itxaronaldiei buruz daukaten iritzari dagokionez, zentroen arabera	242
20. grafikoa.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, plantillaren osaeraren arabera eta lurralde historikoaren arabera (%)	259
21. grafikoa.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, plantillaren osaeraren arabera eta udalerrien tamainaren arabera (%)	259
22. grafikoa.	Teknikari gehigarriak daukaten oinarrizko gizarte unitateak, langile motaren arabera (%)	260
23. grafikoa.	Langile gehiago behar dituzten oinarrizko gizarte unitateak, lurralde historikoaren eta udalerrien tamainaren arabera (%)......	268
24. grafikoa.	Lehenengo elkarrizketarako itxaron behar diren egunak batez bestez, gizarte langile bakoitzeko biztanle ratioaren arabera.....	272
25. grafikoa.	Unitatearen funtzioak eta helburuak ezartzen dituen dokumentua daukaten oinarrizko gizarte unitateak, lurralde historikoaren eta udalerrien tamainaren arabera (%)	289
26. grafikoa.	Unitateko langileen eginkizunak ezartzen dituen dokumentua daukaten oinarrizko gizarte unitateak, lurralde historikoaren eta udalerrien tamainaren arabera (%)	290
27. grafikoa.	Gizarte langileek lansaioaren %20 baino gehiago administrazio lanetan ematen dituzten oinarrizko gizarte unitateak, lurralde historikoaren eta udalerrien tamainaren arabera (%)	295
28. grafikoa.	Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, laguntza teknikoak edukitzearen arabera eta udalerrien tamainaren arabera (%)	303
29. grafikoa.	Etengabeko trebakuntzako ekintzak egiten dituzten eta eduki ezberdinak sartzten dituzten oinarrizko gizarte unitateen proportzioa (%)	309
30. grafikoa.	Gizarte langileak eskatzen duten guztietan edo ia guztietan jardunaldietara, mintegietara edo biltzarretara joan daitezkeen oinarrizko gizarte unitateak, lurralde historikoaren arabera eta udalerrien tamainaren arabera (%)	310

31. grafikoa.	Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, premien baloraziorik idatziz egiten ez dutenak (%)	343
32. grafikoa.	Zenbait baliabide hiru hilabetetik sei hilabetera bitartean ematen dituzten oinarrizko gizarte unitateen kopurua, baliabidearen arabera	352
33. grafikoa.	Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, adinekoentzako egoitza plaza bat eskuratzeko batez beste itxaron beharreko epearen eta lurralde historikoaren arabera (%)	353
34. grafikoa.	Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, adinekoentzako egoitza plaza bat eskuratzeko batez beste itxaron beharreko epearen eta udalerrietako tamainaren arabera (%)	354
35. grafikoa.	Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, adinekoentzako etxez etxeko laguntza zerbitzua eskuratzeko batez beste itxaron beharreko epearen eta lurralde historikoaren arabera	355
36. grafikoa.	Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, adinekoentzako etxez etxeko laguntza zerbitzua eskuratzeko batez beste itxaron beharreko epearen eta udalerrietako tamainaren arabera	356
37. grafikoa.	Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, adinekoentzako eguneko zentroetako plaza bat eskuratzeko batez beste itxaron beharreko epearen eta lurralde historikoaren arabera	357
38. grafikoa.	Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, adinekoentzako eguneko zentroetako plaza bat eskuratzeko batez beste itxaron beharreko epearen eta udalerrietako tamainaren arabera	358
39. grafikoa.	Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, diru sarrerak bermatzeko errenta jasotzeko batez beste itxaron beharreko epearen eta lurralde historikoaren arabera	359
40. grafikoa.	Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, diru sarrerak bermatzeko errenta jasotzeko batez beste itxaron beharreko epearen eta udalerrietako tamainaren arabera	360
41. grafikoa.	Bisitatutako zentroetako erabiltzaileen asebetetze maila, eskatutako zerbitzua edo prestazioa lortzeko itxaron beharreko denborari dagokionez, zentroaren arabera	362
42. grafikoa.	Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, pertzepzioaren arabera, betiere euren inguruko zerbitzuen zuzkidurari dagokionez, balorazioa eta zerbitzu mota kontuan izanda	364
43. grafikoa.	Zenbait zerbitzuren estaldura ez dela egokia adierazten duten oinarrizko gizarte unitateek estalitako guneetan bizi den biztanleriaren kopurua, zerbitzuaren arabera, betiere aztertutako biztanle guztiei dagokienez grafikoa.....	365
44. grafikoa.	Euren zonaldean baliabideen estaldura handitzeko edo zerbitzua sortzeko eskatzen duten oinarrizko gizarte unitateen banaketa, lurralde historikoaren eta udalerrietako tamainaren arabera (%).....	368
45. grafikoa.	Gizarte langile bat baino gehiago duten eta erreferentziako profesionalaren figura ez duten oinarrizko gizarte unitateen banaketa (%)	376
46. grafikoa.	Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, etxez etxeko bisitak egiten dituen gizarte langilearen kasuen arabera (%).....	378

47. grafikoa.	Gizarte langile bakoitzak artatutako kasuen kopurua, etxez etxeko bisitei dagokienez, lurralde historikoaren eta udalerrietako tamainaren arabera	379
48. grafikoa.	Beste baliabide batzuetara lekualdatutako erabiltzaileekiko kontaktuari eusten dioten oinarrizko gizarte unitateen kopurua, oinarrizko gizarte unitateen artapen ratioen eta lehendabiziko elkarrizketarako batez beste itxaron beharreko epearen arabera.....	382
49. grafikoa.	Aldizka zabalkunde ekintzarik egiten duten ala ez kontuan hartuta, oinarrizko gizarte unitateen banaketa, lurralde historikoaren arabera (%)	394
50. grafikoa.	Aldizka zabalkunde ekintzarik egiten duten ala ez kontuan hartuta, oinarrizko gizarte unitateen banaketa, udalerrietako tamainaren arabera (%).....	395
51. grafikoa.	Euskaraz eta gaztelaniaz ez dakiten pertsonen premien arabera egokitutako materialak dituzten oinarrizko gizarte unitateen banaketa, lurralde historikoaren eta udalerrietako tamainaren arabera.....	398
52. grafikoa.	Premiak antzemateko sistemak erabili ohi dituzten oinarrizko gizarte unitateen banaketa, lurralde historikoaren eta udalerrietako tamainaren arabera (%).....	402
53. grafikoa.	Emandako arrazoiak kontuan hartuta, premiak antzemateko sistemak erabiltzen ez dituzten oinarrizko gizarte unitateen banaketa, lurralde historikoaren eta udalerrietako tamainaren arabera (%).....	403
54. grafikoa.	Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, komunitate-ekintzako eginkizunak garatu direlako iritzieretikiko adostasun-maila kontuan hartuta, lurralde historikoaren eta udalerraren tamainaren arabera (%).....	406
55. grafikoa.	Gizarte-langileek talde- eta komunitate-lanari eskaintzen dioten batez besteko arduraldia, nork bere lanaldiaren barruan, eta lanaldiaren %20 baino gehiago zeregin horri eskaintzen dioten Oinarrizko Gizarte Unitateen ehunekoa, lurralde historikoaren eta udalerraren tamainaren arabera	407
56. grafikoa.	Zerbitzuen erabiltzaileen eta/edo herritarren parte-hartzea bideratzeko moduak dauzkaten Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, lurralde historikoaren eta udalerraren tamainaren arabera (%).....	411
57. grafikoa.	Erakunde, sare edo federazioetan parte hartzen duten Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, lurralde historikoaren eta udalerraren tamainaren arabera (%).....	412
58. grafikoa.	Gutxienez lankidetzat-protokolo bat daukaten Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, lurralde historikoaren eta udalerraren tamainaren arabera (%).....	418
59. grafikoa.	Bisitatutako unitateetako erabiltzaileen gogobetetasun-maila, iradokizun, kexa eta erreklamazioak jaso eta izapidetzeko prozedurari dagokionez, unitatearen arabera	449
60. grafikoa.	Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, indarrean den araudiak Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetarako zehaztutako helburuak, baliabideak eta funtzioak ongi definitzen dituela uste izateari dagokionez dagoen adostasun maila kontuan hartuta, lurralde historikoaren eta udalerraren tamainaren arabera	461

KOADROEN AURKIBIDEA

1. koadroa.	Bisitatutako zentroen egoeraren deskribapena, kokapenari dagokionez.	193
2. koadroa.	Bisitatutako zentroen egoera, seinaleei dagokienez	196
3. koadroa.	Bisitatutako zentroen egoeraren deskribapena, irisgarritasunari dagokionez	201
4. koadroa.	Bisitatutako zentroen egoera, instalazioen egokitasun orokorrari dagokionez	207
5. koadroa.	Bisitatutako zentroen egoeraren deskribapena, konfidentziasunaren bermeari dagokionez	215
6. koadroa.	Bisitatutako zentroen egoeraren deskribapena, baliabide teknologikoak edukitzeari dagokionez	222
7. koadroa.	Bisitatutako zentroen egoeraren deskribapena, arreta ordutegiei dagokionez eta banakako arreta antolatzeari dagokionez.....	235
8. koadroa.	Bisitatutako zentroen egoeraren deskribapena, lehenengo arretarako itxaronaldiei dagokienez	243
9. koadroa.	Bisitatutako zentroen egoeraren deskribapena, premiazko prozedurei dagokionez	248
10. koadroa.	Bisitatutako zentroen egoeraren deskribapena, plantillaren antolaketari dagokionez	273
11. koadroa.	Oinarrizko gizarte zerbitzuen gaur egungo dotazioaren egokitasunaren balorazioa, bigarren mailako arretako gizarte zerbitzuetako profesionalen iritziz	276
12. koadroa.	Oinarrizko gizarte zerbitzuetako gaur egungo langileei buruzko zenbait gairen balorazioa, bigarren mailako arretako gizarte zerbitzuetako profesionalen iritziz.....	277
13. koadroa.	Bisitatutako zentroen egoeraren deskribapena, lan-kargaren gehikuntzari aurre egiteko hartutako neurriei dagokienez	284
14. koadroa.	Bisitatutako zentroen egoeraren deskribapena, gizarte langileen espezializazio mailaren arabera	300
15. koadroa.	Jokabide oldarkorrak edo mehatxuzko jarrerak jasan dituzten oinarrizko gizarte unitateek hartutako segurtasun neurriak	319
16. koadroa.	Bisitaturiko zentroen egoeraren deskribapena arrisku egoerei aurre egiteari dagokionez	321

17. koadroa.	Bisitaturiko zentroyen egoeraren deskribapena erabiltzaileei egiten zaien lehen harrerari dagokionez	332
18. koadroa.	isitaturiko zentroyen egoeraren deskribapena erabiltzen dituzten programa informatikoei dagokienez	338
19. koadroa.	Bigarren mailako artapeneko gizarte zerbitzuetako profesionalak egindako balorazioa, oinarrizko gizarte zerbitzuetako baliabideak laguntza lanari eta gizarte esku-hartzeari egokitzeko moduaren arabera	383
20. koadroa.	Bigarren mailako arretako gizarte zerbitzuetako profesionalak oinarrizko gizarte zerbitzuen eta erabiltzaileen artean dagoen loturari buruz egindako balorazioa, erabiltzaileak baliabide espezializatu batera aldatzen dituztenean.....	385
21. koadroa.	Bigarren mailako arretako gizarte zerbitzuetako profesionalak oinarrizko gizarte zerbitzuen eta erabiltzaileen artean dagoen loturari eusteko komenigarritasunari buruz egindako balorazioa, erabiltzaileak baliabide espezializatu batera aldatzen dituztenean	386
22. koadroa.	Bigarren mailako arretako gizarte zerbitzuetako profesionalak egindako balorazioa erakunde espezializatuak kasuen kudeaketan modu aktiboagoan laguntzeko edo parte hartzeko komenigarritasunari dagokionez	387
23. koadroa.	Bisitaturiko zentroyen egoeraren deskripzioa, zabalkunde materialei dagokienez	398
24. koadroa.	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek komunitate-egituran zein neurritan parte hartzen duten galderari buruzko iritzia, bigarren mailako laguntza eskaintzen duten gizarte-zerbitzuetako profesionalak emanda	408
25. koadroa.	Bisitaturiko zerbitzuen egoeraren deskribapena zabalkunde materialei dagokienez	409
26. koadroa.	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen eta bigarren mailako gizarte-laguntzako zerbitzuen arteko koordinazio-tresnei buruzko iritzia, bigarren mailako gizarte-laguntzako zerbitzuetako profesionalak emanda	422
27. koadroa.	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen eta bigarren mailako laguntza eskaintzen duten gizarte-zerbitzuen arteko harremanen kalitateari buruzko iritzia, bigarren mailako gizarte-laguntzako zerbitzuetako profesionalak emanda	423
28. koadroa.	Gizarte zerbitzuen eta zerbitzu berezitzen arteko koordinazioa hobetzeko neurriak, bigarren mailako gizarte-laguntzako zerbitzuetako profesionalak proposatuta	424
29. koadroa.	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen gaineko iritzi orokorra, bigarren mailako laguntza zerbitzuetan jarduten duten profesionalak emanda	425
30. koadroa.	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen arazoak iturriak, bigarren mailako laguntza-zerbitzuak eskaintzen dituzten profesionalen arabera	426
31. koadroa.	Herritarrek gaur egun Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek duten hautematearen gaineko iritzia, bigarren mailako laguntza eskaintzen duten profesionalak emanda	435
32. koadroa.	Oinarrizko Gizarte zerbitzuetako erabiltzaileen gogobetetasun-mailari buruzko iritzia, bigarren mailako laguntza eskaintzen duten gizarte-zerbitzuetako profesionalak emanda	440

33. koadroa.	Bisitatutako unitateen egoeraren deskribapena, erabiltzaileek kexak aurkezteko zein prozedura balia dezaketen kontuan hartuta.....	446
34. koadroa.	Erabiltzaileen tipologia Gizarte Zerbitzuetako etxe honen jardunbidea hobetzeko alderdiei buruz uste dutena eta/edo haien beharriaz hobeto erantzuteko alderdiei buruz uste dutena kontuan hartuta.....	455
35. koadroa.	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen lurralde-banaketari dagokionez, bigarren mailako artapeneko gizarte zerbitzuetako profesionalen egindako egokitasun mailaren balioztapena	482



TXOSTENAREN AURKEZPENA



Ez da gehiegizkoa esatea oinarrizko gizarte zerbitzuak direla herritarrentzako gizarte arreta artikulatzen duten tresna. Horregatik, eztaba daezina da oinarrizko gizarte zerbitzuak EAEko gizarte zerbitzuen sisteman sartzeko atea direla jendearentzat. Halaber, eztaba daezina da herritarrek oinarrizko gizarte zerbitzuen funtzioaz eta onuraz balorazio biziki positiboa egiten dutela.

Txostenaren testuingurua eta helburua

Arartekoak, txosten hau eginez, hiru helburu bete nahi zituen: lehenik, aipatutako zerbitzuen gaur egungo egoera jakitea, ahalik eta ikuspeirik gehienetatik aztertuz, eta gaur egun eta etorkizunean duten potentziala jakitea; bigarrenik, 1999an egin zen lehenbiziko txostenetik hona izan duten bilakaera jakitea, Arartekoak orduan egin zituen gomendioak zein mailatan bete diren baloratzuz; eta, azkenik, oinarrizko gizarte zerbitzuen funtzioa eta hobekuntza bermatzen dituzten zenbait ondorio eta gomendio proposatzea, egiten diren era guztietako eskakizunekin bat etorritz.

Ildo honetan, ondorioetako bat aurreratu dezakegu honezkero, alegia, orain hamar urte egin genuen txostenean azaldutako gogoeta eta gomendioetako asko gaur egun ere indarrean daudela eta zilegi direla.

Txosten xehe eta sistematiko honen bidez, tresna erabilgarri bat eskaini nahi dugu. Tresna hau ez da gaia dagokien administrazioentzat bakarrik. Gizarte politikak egiteko ere balio du. Oinarrizko gizarte zerbitzuen puntu ahulak eta sendoak eta sor daitezkeen egiturazko beharrianak jakiten lagundu dezake, eta oinarrizko gizarte zerbitzuetan egiten den lanaren itzelezko balioa erakusten du, gure gizartean oraindik ere dauden premien behatoki aparta den aldetik.

Oinarrizko gizarte zerbitzuei etengabe helarazten zaizkien zerbitzu-eskaerak, batetik, eta horretarako dauden baliabideen gehikuntza paralelo eta nahikoa, bestetik, elkarri egokitu beharri buruzko datu argigarriak jaso ditugu txostenean, modu grafikoan (zerbitzu-eskaeran azken hamar urteetan %70eko gehikuntza izan da eta baliabideetan, aldiz, %15ekoa baino ez, denboraldi berean). Norabide horretan ez bada lan egiten, izan diren lege erreformen eraginaren azterketa errealista eginez, kolapso arriskua ageri-agerian dago.

Txosten honetako gomendioetako bat azaldu nahi dugu hemen, berebiziko garrantzia daukalako: *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 dinamikak 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.*

Txostenaren egitura eta eduki nagusiak

Txostenaren egiturak hiru bloke handi dauzka:

Lehenengoak testuingurua azaltzeko funtzioa dauka. Bertan, gizarte zerbitzuen eredu komunitarioak oinarri duen esparru teorikoa eta esparru arautzailea zehatz-mehatz analizatu dira. Gure inguruko herrialdeetan zerbitzu horiek nola antolatzen diren azaldu dugu eta horren arabera sailkatu ditugu.

Bigarren blokea ikerketa bera da. Egoeraren diagnostikoaren oinarria da. Diagnostikoa on-doriotzatzeko erabili diren iturriak (dokumentuen analisia, iturri estatistikoak, oinarrizko gizarte zerbitzuen arduradunei bidalitako galdetegiak eta oinarrizko 11 gizarte unitateetako kasuen azterketa) eta metodologiak (galdetegia, elkarrizketak, Delphi azterlana eta eztabaida taldeak) dakartza, kapituluka bereiztuta.

Azkenik, hirugarren blokeak ondorioen kapitulu aberats eta argigarria dauka, diagnostiko global gisa. Gomendioen katalogoa ere hemen sartu dugu (zehazki 34 gomendio dira).

Azterlanean, hiru alderdi aztertzeari eman diogu lehentasuna:

- Oinarrizko gizarte zerbitzuetako langileen eta baliabide materialen antolaketa. Hemen, plantilletako dotazioak, langileen lan baldintzak, laneko segurtasun eta osasun baldintzak, lan-karga eta trebakuntza sartzen dira. Alderdi materialei dagokienez, zerbitzuen irisgarritasuna, dotazio materialak eta informazioaren teknologien erabilera aztertu ditugu.
- Oinarrizko gizarte zerbitzuen erabiltzaileei ematen zaien arreta. Atal honetan, erabiltzaileen eskubideak bermatzeari buruzko alderdiak eta erabiltzaileek jasotzen duten zerbitzuaz duten iritzia, gizartean parte hartzeko sistemak, eta premiazko prozedurak aztertu ditugu.
- Gizarteko esku hartzea oinarrizko gizarte zerbitzuetan. Hartara, azken horiek sisteman sartzeko ate gisa jarduteko duten gaitasuna, kasuen kudeaketa, eta

zerbitzu espezializatuekin koordinatzeari eta lankidetzan aritzeari buruzko gaiak aztertu ditugu, besteak beste.

Txostenaren ondorioek oinarrizko gizarte zerbitzuen argazki osatua eta konplexua irudikatzen dute. Bi datu kontuan izaten baditugu, ondorioak gaur egungo egoeraren guztiz adierazgarri dira:

- Oinarrizko 216 unitateren iritziak jaso ditugu. EAEn dauden oinarrizko unitate guztien %82,4 dira.
- Informazioa iturri askotatik bildu dugu: unitateetako arduradunak, unitateetako langileak, zerbitzuen erabiltzaileak, toki eremuaren arduradunak, eragile lankideak, adituak, zuzenean zerikusia daukaten eragileak eta herritarrak oro har.

Txostenak erakusten dizkigun oinarrizko ideia batzuk

Lehenago esan dugunez, txosten honetan, ahalegin berezia egin dugu gizarte zerbitzuetako langileei ahotsa emateko. Testigantza hori txostenaren elementu zentrala da eta txosten osoan zehar ageri da. Zentzu horretan, langile horiei laguntza eta zaintza psiko-sozial egokia eman beharra azpimarratu beharra ikusi dugu; lehenasuna izan beharko litzateke.

Oinarrizko gizarte zerbitzuei buruz egin dugun diagnostikoan, defizit batzuk nabarmenak dira:

- Argi dago EAEn esku hartze eredu asko daudela, udal askotan beren eredu propioa garatu baitute. Horregatik, sistema modu homogeneo eta orekatuan garatzea oso zaila suertatu da. Beraz, esku hartzeko eredu bat ezarri beharra dago oinarrizko gizarte unitateentzat oro har, eta garatzeko eta hobetzeko lidergo argia finkatu behar da.
- Gizarte gastuaren eta hari lotutako gizarte esku hartzeen etengabeko gehikuntza %62koa izan da azken hamar urteetan, baina kudeaketa egiteko langile kopurua ez da proportzio berean areagotu. Hori izugarritzko oztopoa da erabiltzaileen arazoei modu integralean aurre egiteko.
- Esku hartzeko eredu komunik ez egoteak oinarrizko gizarte zerbitzuetan tresna, prozedura eta jardunbide profesional komunik ez edukitzea ekarri du.
- Oraindik ere, zenbait premia material ase gabe daude. Hona adibide argi bat: gaur egun unitateen %38a ez da fisikoki irigarri mugikortasuna murriztuta daukaten pertsonentzat (aurreko txostenean azaldu genuen egoeraren aldean hobekuntza nabarmenak egin dira ordea).

Gomendioak

Laguntza tresna gisa, unitateentzat eta administrazio eskudunentzat zenbait gomendio dakartza txostenak, zortzi eremutan egituratuak: gomendio orokorrak; kontzeptu, lege eta antolaketa esparruei buruzko gomendioak; zonakatzeari buruzko gomendioak; zerbitzuak eskuratzeko prozedurei buruzko gomendioak; langileriari buruzko gomendioak; norbanako eta famili esku hartzeari buruzko gomendioak; erabiltzaileen eskubideei eta zerbitzuen kalitatea neurtzeari buruzkoak; eta, azkenik, oinarrizko gizarte zerbitzuen inplikazio komunitarioari buruzko eta bigarren mailako arreta sarearekin koordinatzeari buruzko gomendioak.

Gomendio orokorretako batzuk azpimarratzea komeni dela uste dugu, hobetu beharreko esparruak direlakoan. Hara:

1. Udalentzat finantzazio finalista, nahikoa eta egonkorra ezartzea, oinarrizko gizarte zerbitzuen bitarteko pertsonal eta materialak hornitu ahal izateko.
2. Gizarte zerbitzuetako langileen adierazle edo ratio egokiak definitzea. Hemen, gizarte laneko langileak, administrazio langileak eta gizarte hezkuntzako langileak aintzat hartu beharko lirateke.
3. Balorazioa eta diagnostikoa egiteko tresna komunak erabiltzea. Gizarte-fitxa egiteko eta arreta pertsonalizatuko plana egiteko eredu homogeenak erabiltzea.
4. Ustiapen komuneko tresna informatikoak definitzea, zerbitzu mota guztiak eta unitate guztiak elkarrekin aritu ahal izateko, eta unitateak eta herritarrek elkarrekin aritu ahal izateko.
5. Zerbitzuen arteko eta zerbitzuen eta bigarren mailako arreta sarearen arteko koordinazio harremanak areagotzea.
6. Herritarrek eta komunitateek parte hartzeko bideak sustatzea.

Bi indar-idea argi asko atzeman ditzakegu txosten osoan zehar. Beraien bidez txostena laburbildu dezakegu:

- Baliabide honek funtzionatu egiten du. EAEn dauden oinarrizko gizarte zerbitzuen 262 unitateak ondo errotutako lehen mailako sarea dira. Sare honek funtsezko eta ezinbesteko papera betetzen du gizarte zerbitzuak ematen. Gainera, gizarte zerbitzuen erabiltzaileek balorazio positiboa egiten dute.
- Nabaria da premia eta defizitak daudela, oinarrizko gizarte zerbitzuetan plano ezberdinetan eragina dutenak. Lehenbailehen konpondu behar dira, EAEk dituen hiru erakunde-eremuen artean modu koordinatuan jokatzuz. Gizartearen eskaerek oinarrizko gizarte zerbitzuak gainezka egitera bultzatzea galarazi nahi badugu eta gaur egun hazkuntza krisia dena epe ertainean funtzionamendu krisi bihurtzea ekidin nahi badugu, halaxe jokatu beharko dugu.

* * *

Aurkezpen hau bukatu aurretik, Arartekoaren erakundeak bere eskerrona eman nahi die gure proiektua hezurmamitzen gogo eta konpromiso handiz lagundu diguten pertsona eta erakundeei: SIIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroko lantalde tekniko bikainari, oinarrizko txostena egin baitute, eta beren jakintza, beren eguneroko lana edo erabiltzaile gisa duten ikuspegia azaldu dizkiguten pertsona guztiei, 500 lagun inguru. Kopuru horrek azterlanean bildutako informazioaren sakontasuna eta balioa, eta lehen aipatu dugun adierazgarritasuna erakusten dizkigu.

Iñigo Lamarca Iturbe
ARARTEKOA

Vitoria-Gasteizen, 2010eko ekainean



SARRERA ETA METODOLOGIA



1. Aurkezpena eta helburuak

Euskal Autonomia Erkidegoko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Egoerari buruzko Txosten Berezia 1999an argitaratu zuen Arartekoak; txosten horrek honako honetan oinarrituz justifikatzen zuen ikerketaren beharra: oinarrizko arretako gizarte zerbitzuek eta, hain zuzen ere, Oinarrizko Gizarte zerbitzuek gizarte- programen eta zerbitzuen multzo osoaren funtzionamendu egokirako duen garrantzian.

Hamar urte geroago, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen funtzionamendua eta ekintza-gaitasuna oraindik ere faktore erabakigarriak dira mendetasunerako, bazterkeriarako edo babesik gabeziarako arreta-zerbitzuen egituran; zerbitzu horien garrantzia, hain zuzen ere, indartu egin da, bai gizarte- prestazioen eta programen kopuruak izandako hazkundearen eraginez (horietariko gehienak Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen bitartez lortzen dira), bai halako zerbitzuen erabiltzaile kopuruak izandako hazkundearen ondorioz; izan ere, horren hasierako balorazioa eta ondorengo jarraipena zerbitzu horien eskumenekoak dira. Gizarte zerbitzuen arloan oraintsu onetsitako araudiak diru-sarrerak eta gizarteratzea bermatzen ditu EAEn; araudi horrek oraindik ere gehiago indartu du Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen eginkizuna. Izan ere, Euskal Autonomia Erkidegoko Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legeko 29. artikulua emandako definizioaren arabera, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek biztanleek Euskadiko Gizarte Zerbitzuen Sistema eskuratzeko duten lehenengo puntua osatzen dute; halaber, sistema hori osatzen duten zerbitzuak koordinatzeko eta kudeatzeko funtzioa (eraginpeko eremu geografikoan) eratzkitzen die. Artikulu horrek, era berean, arauak berak esku hartzeko ezartzen duen oinarrizko prozeduraren aplikazioa bermatzeko eginkizuna ere eratzkitzen die; hain zuzen ere, beharrezko banakako diagnostikoa eta, kasuan kasuko jarduketak behar badu, arreta-plan pertsonalizatua egin behar dute; plan horretan, laguntzeko eta esku hartzeko neurriak jasoko dira.

2008tik Euskadiko Gizarte Zerbitzuen Sistema arautzen duen araudiak, horrenbestez, ezinbestekotzat jotzen du Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen eginkizuna; ez sisteman sartzeko atetzat bakarrik, baita arreta hurbila, pertsonalizatua, jarraitua eta integrala bermatzeko (12/2008 Legearen printzipioak aintzat hartuta) ardua duen zerbitzutzat ere, gainerako zerbitzu-sarearekin koordinazioan. Horri dagokionez, lege horretako 8. artikuluan ezartzen denez, Euskadiko Gizarte Zerbitzuen Sistemaren erreferentziak erkidego-ikuspegia eta arretaren hurbiltasunaren ikuspegia izango dira; horretarako, besteak beste, pertsona edo familia bakoitzari Euskadiko Gizarte Zerbitzuen Sistemaren erreferentziakoa den profesional

bat esleituko dio, arretaren ibilbideen koherentzia eta esku hartzen dutenen arteko koordinazioa bermatzeko. Profesional hori, Legeko 19. artikuluan ezarritakoaren arabera, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetan oinarrituta egon behar da.

Hala eta guztiz ere, oinarrizko arretak eta Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek Gizarte Zerbitzuen multzo osoaren funtzionamendurako garrantzi handikoak izan arren, esan daiteke gure inguru hurbilean oso urriak direla (eskuliburu, liburu zuri eta plangintzako tresna batzuk alde batera utzita) Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen egoera aztertzen duten ikerketa enpirikoak; Arartekoak 1999an egindako ikerketa, alderdi honetan, oraindik ere ezinbesteko erreferentzia da, unitate horiek euren lana nola egiten duten jakiteko.

Testuinguru honetan, ikerketa hori argitaratu zenetik hamar urte igaro ondoren, beste txosten bat egin beharra planteatzen da, Euskal Autonomia Erkidegoko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen egoerari buruz, hiru helburu nagusirekin:

- zerbitzu horien oraingo egoera azaltzea, eta 1999ko txostenean zerbitzuon sendotasunei eta ahultasunei buruz egindako diagnostikoa gaurkotzea, egoera ordutik hona zein zentzutan aldatu den eta lehenengo txosten horretako gomendioak zein neurritan bete diren aztertuz;
- Gizarte Zerbitzuak Euskal Autonomia Erkidegoko azken hamar urteotako aldaketetara (gizartean, legean eta demografian izandako aldaketak) zein neurritan egokitu den baloratzea, eta zerbitzuok etorkizun hurbileko eskakizunei aurre egiteko gauza zein neurritan diren ere baloratzea;
- gomendioak eta jarduketa-ildoak proposatzea, eskakizun horiei erantzun egokia emateko, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen funtzioa merkatzen jarraitu ahal izateko, gizarte zerbitzu publikoak eskuratzeko, esku-hartzeen jarraipena egiteko eta gizarte-laguntzako tresnatzat.

Hain zuzen ere, ikerketa honen helburuak honako hauek dira:

- Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen egoera teoria eta kontzeptu mailako esparru batean kokatzea, haien funtzioen edukia eta antolamendu-egituraren oinarrizko elementuak hobeto zehazteko, arretaren erkidego-ikuspegiari erantzuna emanez; gainera, Europatik harturiko konparazio-erreferentziak erabiliko dira.
- Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen egitura orokorra euskarrizten duen esparru juridikoa aztertzea, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak garatzen dituen esparru juridikoa.
- Euskal Autonomia Erkidegoko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek 1999tik 2007ra (azken datu estatistikoak urte horri buruzkoak) izandako eskarien bilakaera (lagundutako eskariak, erabiltzaileak, baliabide ekonomikoak eta langileak) zein izan den jakitea, ikuspegi kuantitatibotik begiratuta.

- Hiritarrek gizarte zerbitzuak zein neurritan ezagutzen eta erabiltzen dituzten jakitea, eta Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak gehien erabiltzen dituzten pertsonak beharrianik handienekoak zein neurritan diren ere jakitea.
- Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen oraingo egoera azaltzea, aintzat hartuta giza baliabideen antolaketa, erabiltzaileei emandako arreta, gizarte esku-hartzea eta hiritarren eskari berrietarako, gizarte-testuinguru berrietarako eta gizarte-arazo berrietarako egokitzapena.
- Alderdi horietan 1999tik zer bilakaera egon den eta Arartekoak proposaturiko gomendioak zein neurritan bete diren baloratzea.
- Gizarte Zerbitzuetako langileek euren lan-baldintzei, erabil ditzaketen baliabideei eta arauzko esparruan eta esparru teorikoan ezarritako eskakizunei erantzuna emateko aukerei buruz duten iritzia aztertzea, balorazioari, diagnostikoari, esku-hartzeari eta jarraipenari dagokienez.
- Erabiltzaileen eta horiek jasotako arretaren ikuspegitik, administrazio-prozedurak eta esku hartzeko formulak haien ezaugarrietara zein neurritan egokitzen diren baloratzea; halaber, Gizarte Zerbitzuen erabiltzaileen eskubideei eta betebeharrei buruzko araudira zein neurritan egokitzen diren ere baloratzea.
- Oinarrizko Gizarte Zerbitzuekin lan egiten duten eragileek zerbitzu horien esku-hartze aukerei eta ezartzen diren koordinazio-harremani buruz duten iritzia jakitea.

2. Txostenaren egitura

Sarrerako kapitulu hori eta azken kapitulua (egoeraren balorazio orokorra eta ondorioak eta gomendioak jasotzen dituen kapitulua) ez ezik, ondoren aurkeztuko dugun txostenak ondo bereizitako bi zati ere baditu.

Lehenengo zatiak Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen testuingurua aurkezten du. Alde batetik, hasierako kapituluan, alderdi teorikoak azaltzen dira, bai Euskadiko Gizarte Zerbitzuen Sistemaren arreta-ereduari zuzen loturiko arloak, bai administrazio- eta lurralde-antolamenduari loturiko parametroak; horiek garrantzi handiko gaiak planteatzeko aukera ematen dute, nazioarteko esparruko joerekiko konparazio-ikuspegian oinarrituz; esate baterako, biztanle kopuruaren eta eskumenen arteko lotura edo zerbitzuek udalerrietan duten metaketa eza. Bigarren kapituluan, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak garatzeko esparru juridiko berria azaltzen da; esparru hori lehengo araudiarekin lotzen da, bai halako egiturei eratxikitako funtzioak errazago ulertzeko, bai lehengo eta geroko arau-bilakaerari buruzko datuak emateko, eta, horrela, gizarte zerbitzuen arloko profesionalak eta teknikariek emandako iritzia (txosten honetako bigarren zatian jaso direnak) testuinguruan kokatzeko, erlatibizatze eta, beraz, hobeto ulertzeko.

Bigarren zati hori enpirikoagoa da, eta, bertan, batez ere, 2008an egindako ikerketaren emaitzak jaso dira; ikerketa hori, hain zuzen ere, Euskal Autonomia Erkidegoko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen egoera jakiteko egin zen. Ikerketa, bestalde, informazioa biltzeko lau estrategia edo teknika osagarritan oinarritu da, eta, horien bidez, inplikaturiko eragile guztien iritzia jasotzeaz gain (erabiltzaileak, adituak, Oinarrizko Gizarte Unitateetako arduradunak, langileak, oinarrizko unitateekin kontaktuan lan egiten duten gizarte zerbitzu espezializatuetakoa langileak...), ikuspegi desberdinak ere integratu dira, gai honen barruko alderdien azterketan. Lau ikuspegi horiei bosgarren bat gehitu zaio, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei buruzko oraingo informazio estatistikoaren azterketan oinarriturikoa; hori, gainerako informazio guztia testuinguruan kokatzeko, bigarren zatiko hasierako kapituluari jasota dago.

1999ko ikerketaren kasuan ez bezala, azken ikerketa horretan ez dira erreferentziako irizpide teorikoak berariaz jasotzen, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen egoera baloratzeko. Horrek ez du esan nahi lorturiko emaitzak aurretiaz ezarritako esparru teorikoarekin edo programatikorekin egiaztatzen ez direnik: oraingoan, hala ere, indarreko araudia erabili da erreferentziako irizpidetzat; hain zuzen ere, Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legea erabili da, baita Euskal Autonomia Erkidegoko Gizarte Zerbitzuetako Erabiltzaileen eta Profesionalen Eskubideen eta Betebeharren Gutunari buruzko 64/2005 Dekretua ere. Bi arau horiek Arartekoaren 1999ko Txostenaren ostean sortu dira, eta, zalantzarik gabe, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen egoeraren edozein azterketa euskarritu behar duen filosofia- eta araudi-esparrua osatzen dute. Hala eta guztiz ere, zenbait kasutan, 1999ko txostenaren ezarritako erreferentziako irizpideak ere erabili dira, txosten hori oraindik ere indarrean baitago.

Txostena idaztean, aipaturiko lau tekniken bidez bildutako informazioa jasotzeko ahalegina egin da; nolana ere, garrantzi handiagoa eman zaio Oinarrizko Gizarte Unitateetako arduradunek betetako galdeketa bidez bildutako informazioari; izan ere, informazio hori, Euskal Autonomia Erkidegoko zona batzuetatik besteetara dauden desberdintasunak aztertzeke ez ezik, hamar urte hauetan izandako bilakaera baloratzeko ere baliozkoa da; horretarako, ikerketa honetako emaitzak 1999ko ikerketan lorturikoekin konparatzen dira.

Bestalde, batzuetan, kapituluaren edukia informazioaren jatorriaren arabera egituratu behar izan da, emaitzak argiago azaldu ahal izateko. Guztiarekin ere, oro har, ahalegina egin da txostena informazioa biltzeko tekniken arabera ez egituratzeko; gainera, azterturiko alderdi bakoitzari dagokionez, informazio erabilgarri guztia modu integratuan eta homogeen aurkezten saiatu gara, iturri desberdinetatik lorturiko informazioa bateratuz. Jakina, datuak biltzeko formula bakoitzak bere berezitasunak ditu, bai egoera baloratzeko orduan eta bai azterturiko materialak aztertzean; berezitasunok, izan ere, ikerturiko talde edo lagin bakoitzaren osaketaren ondoriozkoak dira, baita ikerketako fase bakoitzean azterturiko alderdien arteko desberdintasunen ondoriozkoak ere. Horrenbestez, ez da harritzekoa gai berari buruz emaitza eta iritzi kontraesankorrak egotea, erabilitako informazio-iturriaren arabera; dena den, esan daiteke teknika desberdinen bitartez bildutako iritziak, kasurik gehienetan, funtsezkoan bat datozela, eta, nabardurak egon arren, diagnostiko komuna adierazten dutela.

3. Ikerketa lanean erabilitako metodologia eta informazio iturriak

Txostenaren lehenengo zatia oinarritzen duten arauzko azterketa eta literatura espezializatuko ikerketa ez ezik, ikerketa-lanean honako jarraibide hauek ere aplikatu dira.

3.1. Oinarrizko Gizarte Unitateetako arduradunei zuzendutako galdeketa

Lan honetan informazioa biltzeko erabili den tresna nagusia norberak beteriko galdeketa izan da; bertan, guztira, Euskal Autonomia Erkidegoko zentroetako eta unitateetako egoerari buruzko 102 galdera daude. Galdeketa barruan, zortzi arlo tematiko nagusi daude, txosten honetako bigarren zatia egituratzen dutenak:

- Kokalekua, irisgarritasuna, instalazioak eta baliabide teknologikoak.
- Zerbitzuaren eskuragarritasuna.
- Langileria loturiko alderdiak: langileria, funtzioak, koordinazioa, prestakuntza eta lan-segurtasuna.
- Norberaren eta familiaren esku-hartzea.
- Informazio-politika eta erkidego-ekintza.
- Erabiltzaileen poztasuna.
- Azken balorazioa.

2008an, galdeketa Euskal Autonomia Erkidegoko Oinarrizko 262 Gizarte Unitateetara bidali zen, unitateok osatzen baitute lan osoaren azterketaren funtsezko unitatea. Inkestari 216 oinarrizko unitatek eman zioten erantzuna, eta, beraz, erantzun-tasa %82,4 izan da. Biztanle kopuruari dagokionez, inkestari erantzun dioten oinarrizko unitateetan Euskal Autonomia Erkidegoko biztanleria osoaren %92,8 daude; beraz, esan daiteke azterketaren unibertso ia osora heldu garela.

Hurrengo taulan ikusten denez, erantzun-tasa Bizkaian Gipuzkoan baino apur bat baxuagoa izan da, eta, batez ere, Araban baino baxuagoa, azken herrialde horretan Oinarrizko Gizarte Unitate guztien %90ek erantzun baitute (biztanleria osoaren ia %100era heldu da). Biztanle kopuruaren ikuspegitik begiratuta, Oinarrizko Gizarte Unitatea duen udalerriko biztanle kopurua zenbat eta handiagoa izan, erantzun-tasa hainbat eta handiagoa izan da, oro har; esate baterako, 50.000 biztanletik gorako udalerrietan %95eko erantzuna egon da. Erreferentziatzat, esan daiteke 1999an egindako ikerketako galdeketa kontsultaturiko zentroen %80,0k eman ziotela erantzuna.

1. taula. Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, galdeketa betetzearen eta erantzun-tasen arabera, kontuan hartuta Lurralde Historikoa eta udalerrietako biztanle kopurua

	Erantzun duten OGUak	Erantzun ez duten OGUak	OGU kopuru osoa	Erantzun-tasa	Erantzun duten OGUen eraginpeko biztanleriaren %
Araba	57	5	62	91,9	98,5
Bizkaia	76	27	103	73,8	91,6
Gipuzkoa	83	14	97	85,6	92,2
Guztira	216	46	262	82,4	92,8
<1.000	60	18	78	76,9	71,1
1.001-5.000	62	17	79	78,5	73,9
5.001-10.000	19	8	27	70,4	70,7
10.001-50.000	37	1	38	97,4	98,2
50.000tik gora	38	2	40	95,0	97,2
Guztira	216	46	262	82,4	92,8

Esanenez, tamaina, langileria edo lagundutako biztanle kopurua kontuan hartuta aldeak egon arren, Oinarrizko Gizarte Unitateek lan osoko azterketaren oinarrizko unitatea osatzen dute, eta emaitzarik gehienak unitate horiek aintzat hartuta aztertzen dira. Ikerketa honen ondoretarako, Oinarrizko Gizarte unitatea udalerriko edozein zerbitzu edo bulego da, eta, bertatik, udalak edo udal taldeak kontrataturiko gizarte-langile batek laguntza ematen die udalerriri edo zona jakineko biztanleei. Kasu askotan, hala eta guztiz ere, ez dira bulego espezifikokoak, beste erkidego-ekipamendu batzuekin partekaturiko egoitzak baizik (erabilera aintzeko udal-bulegoak, beste udal-zerbitzu batzuekin partekaturiko gelak, osasun-zentro bateko gelak...); horietan, gizarte-langile batek laguntza ematen die hiritarrei, astean ordu kopuru aldagarrian (kasurik muturrenekoan, adibidez, astean ordubetea)¹. Oinarrizko Gizarte Unitatea ezin da beti parekatu, beraz, *Oinarrizko Gizarte Zerbitzuko Zentroarekin* (zerbitzu hau emateko bulego espezifikoak), eta, batzuetan, udal-bulegoren batean kokaturiko mahaia eta artxibategia baino ez da izaten, astean ordu gutxi batzuetan erabiltzen dena.

Bestalde, eta ikerketaren helburua argitzeko, hasiera-hasieratik azterketatik kanpo utzi ziren gizarte esku-hartzeko programa espezifikoak, oinarrizko unitatearen mendekoak izan arren; esate baterako, etxez etxeko laguntza-programak, gizarte eta hezkuntza esku-hartzekoak,

¹ Galdeketa arabera, Oinarrizko Gizarte Unitatea arretagunea da, eta eremu geografiko jakin bateko gizarte-ongizateko dispositiboetarako buruzko informazioa eta horiek eskuratzeko erraztasunak ematen dizkie biztanleei. Horri dagokionez, Oinarrizko Gizarte Unitateak dira erakunde batek (udalerrira, mankomunitatea, kuadrilla, partzuergoa, etab.) biztanleei halako zerbitzuak eskaintzeko ezartzen dituen gune guztiak. Esaterako, mankomunitate baten kasuan, gizarte-langile bat biztanleei arreta emateko zenbait udalerritarra doanean, arretagune horietariko bakoitza Oinarrizko Gizarte Unitatez hartzen da.

psikosozialak, zaintzaileei laguntza ematekoak, laguntza telematikokoak, eguneko arretakoak, ostatukoak eta beste batzuk. Azterketa, horrenbestez, Gizarte Zerbitzuen arloko informazio-, orientazio-, diagnostiko- eta jarraipen-funtzioak dituzten oinarrizko arretako gizarte zerbitzuei buruzkoa da.

Galdeketak udaletara bidali ziren arren, esan behar da galdeketa bakoitza Oinarrizko Gizarte Unitate bakoitzeko arduradun teknikoak betetzeko eskatu zela, hau da, unitate bakoitzaren ardura duen profesionalak betetzeko. Halakorik egon ezean, galdeketa antzintasunik handieneko gizarte-langileak bete behar zuen. Galdeketa bakoitzean adierazitako iritziak eta balorazioak, beraz, pertsona horrexenak dira, eta ez langile guztienak, ezta zerbitzua bere gain hartzen duen erakundearenak ere. Zenbait kasutan, pertsona batzuek erakunde bat baino gehiago koordinatzen edo zuzentzen duten neurrian, pertsona berak galdeketa bat baino gehiago egin ditu.

Emaitzen aurkezpenean, galderen datu absolutuak eta maiztasunen banaketa eskaintzen dira, ehunekotan; halaber, inkestari erantzuna eman dion Oinarrizko Gizarte Unitateei dagokiona bereizi egiten da estalitako biztanleriari dagokionetik, eta hori, lehen esanenez, Euskal Autonomia Erkidego osoko biztanleriaren %92,8 da. Kasurik gehienetan, gainera, emaitzak bi aldagairen arabera bananduta aurkeztu dira: Lurralde Historikoa eta oinarrizko unitatea duen udalerraren biztanle kopurua. Interesgarria izango zen erantzunak beste aldagai batzuen arabera aztertzea (adibidez, udalerriak Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetan egindako gastua); baina, zoritxarrez, datu erabilgarriek ez dute halako gurutzatzeak fidagarritasun nahikoz egiteko aukerarik ematen. Bestalde, horiexek dira 1999an erabilitako oinarrizko banantze-aldagaiak, eta, hortaz, egon diren aldaketak lurralde guztietan eta biztanle maila guztietan neurri berean gertatu diren baloratzeko erabili dira. Udalerriak tamainaren arabera biltzeko orduan², ezarritako biztanleria-bitarteak aurreko txostenean erabilitakoak izan dira.

Hurrengo taulan, ezarritako bitarte bakoitzaren barruko udalerrri, biztanle eta Oinarrizko Gizarte Unitate kopurua dago jasota, baita Lurralde Historiko bakoitza ere. Taulan ikusten denez, udalerririk txikienetan dauden gizarte-unitateak azterturiko unitate guztien laurdena baino gehiago dira, baina ikerketaren barruko biztanleriaren %1,3ri baino ez diote zerbitzurik ematen. Aldiz, 50.000 biztanletik gorako udalerrietan kokaturiko gizarte-unitateak aintzat harturiko unitate guztien %17,6 dira (edo informazioa eman duten udalerrien %3,4), baina kontuan harturiko biztanleriaren ia erdiari (%49) ematen diote zerbitzua.

² 1999ko metodologia mantentzeko, udalerrri osoaren tamaina erabiltzea aukeratu da, eta ez Oinarrizko Gizarte Unitatearen eraginpeko biztanleria.

2. taula. Inkestari erantzuna eman dioten oinarritzko gizarte-unitateak, udalerriak eta eraginpeko biztanle kopurua, Lurralde Historikoaren eta udalerrien tamainaren arabera

	Oinarritzko gizarte-unitateak		Udalerriak		Eraginpeko biztanleria	
	Kopurua	%	Kopurua	%	Kopurua	%
Araba	57	26,4	45	25,3	305.101	15,2
Bizkaia	76	35,2	59	33,1	1.050.531	52,5
Gipuzkoa	83	38,4	74	41,6	646.228	32,3
Guztira	216	100,0	178	100,0	2.001.860	100,0
<1.000	60	27,8	59	33,1	25.808	1,3
1.001-5.000	62	28,7	61	34,3	136.082	6,8
5.001-10.000	19	8,8	18	10,1	133.488	6,7
10.001-50.000	37	17,1	34	19,1	724.724	36,2
50.000tik gora	38	17,6	6	3,4	981.759	49,0
Guztira	216	100,0	178	100,0	2.001.860	100,0

Lehen esan dugunez, txostenean emaitzak Lurralde Historikoaren eta Oinarritzko Gizarte Unitatea duen udalerriaren biztanle kopuruaren arabera banandu dira. Ez da ahaztu behar, hala ere, batzuetan aldagai horiek elkar ezkututzen dutela, eta, beraz, zaila dela egoera batzuk Lurralde jakin batean zergatik gertatzen diren jakitea: antolamendu-jarraibide bereziak dituelako edo, aldiz, lurralde horretan tamaina jakineko udalerriak ugariagoak direlako (udalerrietan halako egoerak sarriago gertatzen dira). Izan ere, taulan ikusten denez, Arabako emaitzak 5.000 biztanletik beherako udalerrietan kokaturiko unitateen garrantziaren eraginezkoak dira (inkestari erantzun dioten Arabako unitate guztien %75,4), baina baita Gasteizko egoeraren eraginezkoak ere, inkestari erantzun dioten Arabako gizarte-unitateen %21 udalergi horretan baitaude. Bizkaiko emaitzak, aldiz, 10.000 biztanletik gorako udalerrietan dauden unitateen garrantziaren ondoriozkoak dira (guztizkoaren %47). Eta, Gipuzkoan, emaitzak hiri handietan kokaturiko unitateen garrantzi urriaren eraginezkoak dira (inkestari erantzun dioten Gipuzkoako unitateen %9,6), baita 5.000 biztanletik beherako udalerrietan kokaturiko unitateen presentzia garrantzitsuaren eraginezkoak ere.

Alderantzizko ikuspegi batetik begiratuta, esan daiteke 1.000 biztanletik beherako udalerrietan dauden unitateei buruzko emaitzak Araban eta Gipuzkoan behin-behinean harturiko antolamendu-jarraibideen arabera direla, lurraldeotan tamaina horretako udalergi guztietako unitateen %91,7 biltzen baita; edo 50.000 biztanletik gorako udalerrietan kokaturiko unitateen egoera Bizkaian gertatzen denaren baldintzapean egongo dela erabat, unitate horien ia erdia lurralde horretan baitago kokatuta.

3. taula. Inkestari erantzun dioten Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, Lurralde Historikoaren eta udalerrien tamainaren arabera (% bertikalak eta horizontalak)

	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Guztira
<1.000	42,1	6,6	37,3	27,8
1.001-5.000	33,3	34,2	20,5	28,7
5.001-10.000	0	13,2	10,8	8,8
10.001-50.000	3,5	22,4	21,7	17,1
50.000tik gora	21,1	23,7	9,6	17,6
Guztira	100,0	100,0	100,0	100,0
<1.000	40,0	8,3	51,7	100,0
1.001-5.000	30,6	41,9	27,4	100,0
5.001-10.000	0,0	52,6	47,4	100,0
10.001-50.000	5,4	45,9	48,6	100,0
50.000tik gora	31,6	47,4	21,1	100,0
Guztira	26,4	35,2	38,4	100,0

Azkenik, gogoratu behar da 1999ko ikerketan³ lorturiko emaitzak (horren oinarrizko ikerketa erakunde berak egin zuen, Eguía Careaga fundazioko Dokumentazio eta Ikerketa Zentroak –SIIS–) oraingo ikerketarekin konparatzeko ahalegina egin dela. Galdeketako galdera asko, bi kasutan, berberak izan ziren, eta horrek aukera eman du 90eko hamarkada amaierako emaitzak oraingoekin fidagarritasun nahiko handiz konparatzeko. Galdera batzuen formula-zioa hobetzeko eta, batez ere, arlo berriak sartzeko (1999ko galdeketak 52 galdera baino ez zituen, eta oraingoak 102), hasiera-hasieratik baztertu zen galdeketa berdin-berdina erabiltzea, eta, horrenbestez, galdera guztiak ezin izan dira bilakaeraren aldetik aztertu.

3.2. Ikerketa-bisitaldiak

Ikerketa diseinatzeko orduan, beharrezkotzat jo zen halako galdeketa batek eskaintzen duen ikuspegi kualitatiboa ondo konbinatzea Oinarrizko Gizarte Unitateetako eguneroko errealtatetik hurbilago dagoen ikuspegi kualitatiboarekin. Beste alde batetik, gai eta egoera asko aztertzen zirenez, beharrezkoa zen txostena idatzi zuen taldeak Oinarrizko Gizarte Unitateen

³ Arartekoak Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen egoerari buruz idatzitako lehenengo txosten berezia 1999an argitaratu zen, baina informazio-bilketa 1998an egin zen. Hortaz, txosten horri buruzko erreferentziak egiten direnean, bi urteok erabiltzen dira. Nolanahi ere, 1998an bildutako datuak eta 1999an argitaraturiko txostena aipatu behar dira. Ikerketa honetarako erabiltako galdeketari dagokionez, datuak adierazteko orduan 2008ko azaroko egoera aintzat hartzeko eskabidea egin zitzaion galdeketa bete zuten pertsoneri.

egoera erreala zuzenean ezagutzea. Beraz, Euskal Autonomia Erkidegoko oinarrizko hamaika gizarte-unitatetara ikerketa-bisitaldiak egitea erabaki zen; unitate horiek ausaz aukeratu ziren, Lurralde Historikoaren eta biztanle kopuruaren arabera. Gehienetan egun batekoak izan ziren bisitaldi horietan, honako hau egin zen:

- Zentroko instalazioak zuzenean behatu.
- Dokumentazioa (liburuxkak, memoriak, araudiak...) eta lanbideko tresnak (aplikazio informatikoak, datuak biltzeko inprimakiak...) aztertu.
- Banakako elkarrizketak egin, gutxienez, unitateko arduradunarekin, oinarrizko gizarte-langile batekin, administrazioko langile batekin eta esku-hartzeko profesional batekin (psikologoa, hezitzailea, etab.). Kasu batzuetan, unitateko erakunde-arduradunekin ere elkarrizketak egin ziren, batez ere, haiek eskatuta. Oro har, elkarrizketak banan-banakoak izan ziren, baina zenbait kasutan taldeko bilerak egin ziren.
- Bisitaturiko Oinarrizko Gizarte Unitateetako erabiltzaileei egindako inkesta. Bisitaldiak egitean, poztasun mailari buruzko borondatezko galdeketa laburra egin zitzaien egun horretan kasuan kasuko Oinarrizko Gizarte Unitatera joan ziren pertsona guztiei. Galdeketa 15 galdera zituen, gehienak EDE fundazioak diseinaturiko eta aurretiaz erabiltako galdeketa batetik ateratakoak; azken galdeketa hori Eusko Jaurlaritzako Gizarte Gaietarako Sailak honako honi buruz egindako ikerketa baten testuinguruan egin zen: Euskal Autonomia Erkidegoko toki-arloko Gizarte Zerbitzuen kalitate-sistemak apurka-apurka ezartzea⁴. Galdeketari 169 pertsonak eman zioten erantzuna; gehienez, 30ek Oinarrizko Gizarte Unitate batean, eta, gutxienez, bat beste unitate batean.

Ikerketa-bisitaldietan bildutako informazio guztia ez da erabili txostena egiteko; izan ere, eskaturiko informazioaren zati baten helburu nagusia txostena idatzi duen taldeak oinarrizko unitateetako eguneroko kudeaketa hobeto ezagutzea izan da. Guztiarekin ere, txosteneko kapituluetan, bisitaldi horietan jasotako informazioak eta zentro bakoitzean identifikaturiko egoera aipatzen dira. Ez da, inondik inora ere, zentro horietan emandako arretaren kalitatearen ebaluazioa (beti errespetatzen da anonimatua); hain zuzen ere, honako hau hobeto ezagutzeko egindako bisitaldiak dira: unitate bakoitzak zer kasuistika duen, funtzioak zein egoeratan betetzen dituzten eta erabiltzaileek nahiz profesionalak zer ikuspegi duten. Horri dagokionez, esan behar da bisitaldien helburua ez dela Oinarrizko Gizarte unitate guztiei bidalitako galdeketa kuantitatiboaren emaitzak berrestea edo arbuiatzea, beste hauxe baizik: galdeketa bete ez duen pertsona-lagin baten iritziak entzutea (erabiltzaileen iritziak ere barne), gizarte-unitate motetako egoera *in situ* ikustea eta galdeketetan bildutako informazioa osatzea.

3.3. Delphi ikerketa

Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak Gizarte Zerbitzuko Sistema zabalago baten euskarriak dira; sistema zabalago horrek oinarrizko arretako eta bigarren mailako arretako beste zerbitzu

⁴ EDE fundazioaren inkesta oinarrizko zazpi gizarte-unitatetan egin zen, eta bertako lagina (451 pertsona) txosten honetarako egindako txostenekoa (169) baino apur bat handiagoa da.

batzuk ditu. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen egoera zein den jakiteko, Gizarte Zerbitzuetako 'beste aldeko' profesionalen iritzia jakin behar da, eta horiekin, nahitaez, lankidetzako eta koordinazioko harreman iraunkorrak daude.

Bigarren mailako arretako gizarte zerbitzuetako profesionalak Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen egoerari buruz duten iritzia eskatzeko, Delphi ikerketa bat erabili zen; bertan, gizarte zerbitzu espezializatueta edo erakunde publikoetan nahiz Hirugarren Sektorereko erakundeetan lan egiten duten 30 profesionali egin zitzairen parte hartzeko gonbita. Azkenik, ikerketan 24 pertsonak parte hartu eta 6k ezetz esan zioten, dena delakoagatik, gonbidapenari. Kasu guztietan, pertsona horiei iritzia pertsonala eta aditu gisako iritzia eskatu zitzairen; hortaz, haien ekarpenak ez zuen zertan bat etorri euren erakundearen edo kasuan kasuko koordinazio-organoen jarrera ofizialarekin.

Hasieran, pertsona horiei galdeketa irekia bidali zitzairen; galdeketa horrek hamabost galdera zituen, zazpi bloketan banatuta. Lehenengo itzuli honetan egindako galderen erantzunak jaso ondoren, ikerketa idatzi zuen taldeak galderok bildu eta sailkatu egin zituen, edukien ikuspegitik homogeenak ziren blokeetan⁵. Horrela, bigarren galdeketa, modu ahalik eta hitzez hitzezkoenean, lehenengo itzulian galdeketa jasotako ekarpenak sartu ziren, eta arrazoibide bera zutenak bildu egin ziren. Horri dagokionez, blokeetan jasotako adierazpide guztiak ez ziren kontraesankorrak edo antagonikoak, eta, batzuetan, jarrera beraren arrazoibide edo azalpen desberdina baino ez zuten eskaintzen. Irizpide horietan oinarrituz, bigarren itzulirako, 18 bloke espezifiko zituen galdeketa bat bidali zen, eta horrek, haietariko bakoitzari zegokionez, balorazio, iritzia eta ideia kopuru aldakorra zuen. Zalantzarik gabe, lorturiko zerrenda bera ere (guztira 73 berrespen desberdin, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen eta bigarren mailako arretako gizarte zerbitzuen arteko lotura ondo eza gutzen duten pertsonen egindakoak) interes handiko ekarpena da, agerian jartzen baititu kontsultaturiko pertsonen mahai gainean jarri nahi izan dituzten 'ideia indargarriak'.

'Ideia indargarrien' aurkezpen hori ez ezik, hala eta guztiz ere, babes edo onarpen mailarik handiena zuten ideiak ere identifikatu nahi izan ziren. Horretarako, kontsultaturiko pertsonen galdeketa jasotako berrespenekiko adostasun maila puntuatzeko eskatu zitzairen, honako eskala hau erabiliz:

- Oso ados 5
- Nahiko ados 4
- Apur bat ados 3
- Adostasun gutxi 2
- Batere adostasunik ez 1
- Horri buruzko iritzirik ez 0

⁵ Erabilitako metodologia, eta horren azalpena, idazle talde honek Arartekoak EAEko eremu soziosanitarioaren egoerari buruz egindako txosten bereziaren zati bat egiteko erabilitakoa da (Ararteko, 2008).

‘Puntuazio’ horrekin batera, operadore bakoitzak, iritzietarako lekuan, agerian jar zitzakeen gai bakoitzari buruz bidezkotzat hartzen zituen ñabardura edo hausnarketa guztiak, eta ñabardurak egin ahal zizkion berak emandako puntuazioari, beste operadore batzuek egindako balorazioak komentatuz edo beste iritzi bat emanez.

Beste edozein Delphi ikerketaren kasuan bezala, ezin daiteke esan txosten honetan adierazitako iritziek eta balorazioek bigarren mailako arretaren arloko langile guztien iritzia ordezkatzen dutela; planteaturiko balorazioek, berez, oinarrizko eta bigarren mailako arretasareen arteko lotura guztiak azaltzen dituztela ere ezin daiteke esan, eta, jakina, Euskal Autonomia Erkidegoko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen egoera ere ez dute adierazten. Hala ere, pentsa daiteke, ordezkaturiko pertsonen aniztasuna aintzat hartuta, lorturiko ondorioek aditzera ematen dutela arlo horretako langileek planteatu diren galderei buruz duten iritzia, eta, horrenbestez, nahiko zehatz adierazten dutela bigarren mailako arretako profesionalak Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen egoerari buruz duten iritzia.

3.4. Eztabaida taldeak

Ikerketa hau egiteko landa-lana eta informazioa biltzeko lana 2008ko ekainean amaitu zen, hiru eztabaida talde antolatuta, eta horietan 30 pertsonak hartu zuten parte. Gehienak zenbait herritako (hiru Lurralde Historikoetakoak eta tamaina desberdinekoak) Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetan lan egiten duten pertsonak dira; hala eta guztiz ere, taldeetan elkargo profesionaletako, udal-elkarteetako, unibertsitateetako eta Gizarte Zerbitzuen arloko ikerketan eta aholkularitzan ziharduten erakundeetako pertsonak ere parte hartu zuten. Hiru bilkuretan, honako galdera hauei erantzun adostua emateko ahalegina egin zen:

- Nola baloratzen duzu EAEko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen egoera orokorra? Zure ustez, zein zentzutan eman dira aurrerapausoak azken urteotan? Zein dira zerbitzu horiek euren lana egiteko dituzten zailtasun nagusiak?
- Zure iritziz, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak zein neurritan dira gauza gizartearen arloko banakako laguntza eta esku-hartze lan orokorra egiteko gauza? Zein neurritan dituzte horretarako baliabideak, borondatea eta gaitasuna?
- Zure ustez, Gizarte Zerbitzuen erabiltzaileek zein neurritan daude pozik Oinarrizko Gizarte zerbitzuetan jasotzen duten arretarekin? Zein alderditan aldatu dira, zure iritziz, pertsona horien ezaugarriak? Zein neurritan ematen zaie arreta egokia zenbait talderi, adibidez, etorkinei, etxerik gabeko pertsonari edo genero-indarkeriako biktimei?
- Zer balorazio egiten duzu Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako jarduera garatzeko lan baldintzei buruz? Zure ustez, langilerietan zein neurritan dago zuzkidura, prestakuntza eta aniztasun nahikorik, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen eginkizunei erantzun egokia emateko?
- Zure iritzian, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak zein neurritan daude kasuan kasuko zonetako erkidego-egituraren barruan txertatuta? Zein neurritan hartzen dute parte, beste erakunde batzuekin batera, zona horietako erkidego-garapenean? Inplikazio handiagoa izan beharko lukete halako arloetan?

- Zure ustez, zerbitzuetan informazioa erregistratzeko dagoen sistema (esku-hartzeen erregistroa, gizarte-fitxak, etab.) zein neurritan da egokia?
- Nola baloratzen dituzu Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen eta gainerako udal-zerbitzuen artean ezartzen diren koordinazio-harremanak? Eta gizarte zerbitzu espezializatueta daudenak? Eta gainerako ongizate-sistemekin daudenak (osasuna, hezkuntza, lana)?
- Zure iritzian, zein neurritan izan daiteke egokia edo komenigarria unitateen barne-antolamendua gehiago espezializatzea?
- Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak gaur egun desberdintzat hartzen diren bi sistematan sartzeko atea dira: Gizarte Zerbitzuetakoa eta Diru-sarrerak Bermatzekoa. Zein neurritan da egokia, zure ustez, egoera hori? Zein zentzutan aldatu beharko litzateke?
- EAEko udalerririk gehienek Oinarrizko Gizarte Unitate bat dute, baina udalerrik handienetan bat baino gehiago dago; beste zenbait kasutan, udalerriek mankomunitateak eratu dituzte zerbitzu hori eskaintzeko. Zure iritziz, zein neurritan aldatu edo bilakatu behar da zerbitzu horien lurralde antolamendua?
- Zein izango lirateke, zure iritzian, premiarik edo garrantzirik handienarekin planteatu beharreko gomendioak edo proposamenak, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen egoera hobetzeko?

Emaizten balorazioa

Txosteneko bigarren zatian jasotako ikerketan lortu diren emaitzak irakurtzean (Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako profesionalek betetako galdeketa, Delphi ikerketatan eta eztabaida taldeetan lorturiko emaitzak), ez da ahaztu behar aztertutako alderdi batzuk subjektiboak direla eta partaideen balorazioan edo ikuspegian oinarritzen direla. Alderdi horiei buruz lorturiko emaitzek egin diren balorazioen orientazioa baino ez dute azaltzen (diagnostiko komuna adierazi arren); kasu batzuetan bat etor daitezke, eta beste batzuetan ez, Arartekoak eta oinarrizko txostena idatzi duen taldeak alderdi horiei buruz egiten duen interpretazioarekin, Txostenean eta balorazio orokorraren nahiz gomendioen kapituluan jasotako iritzietan ikusten denez.

Eskerrak

Arartekoak eta oinarrizko txostena idatzi duen taldeak eskerrak eman nahi dizkiete, bihotz bihotzez, txosten hau egiteko laguntza eskuzabala eman duten pertsona guztiei (500 pertsona inguru, erabiltzaileak aintzat hartuta): galdeketa bete dutenei, ikerketako bisitaldiak egiteko arduradunei arreta eman dietenei, eztabaida taldeetan edo Delphi ikerketan parte hartu dutenei edo inkesta egiteko arduradunen galderak erantzun dituztenei.



LEHENENGO ZATIA
IKUSPEGI TEORIKOA ETA ESPARRU JURIDIKOA

1. Teoria eta kontzeptu esparrurako hurbilketa

Erantzukizun publikoa duen Gizarte Zerbitzuen Sistema aukeratzeak (Oinarrizko Gizarte Zerbitzuaren inguruan egituratzen den sistema, hori sarbide-puntutzat eta jarduketako oinarritzko unitatetzat hartuta) funtsezko beste aukera batzuk islatzen eta zehazten ditu, filosofia, kontzeptu eta antolamendu mailakoak, eta horiek eragin handia dute arreta-ereduaren eraketan.

Espektro oso handiko alderdi horiei buruzko ikerketa eta eztabaida asko egin dira, herri-administrazioaren teorian (oro har) eta gizarte-administrazioaren teorian (zehatzago) oinarrituz, baita antolamenduaren teorian oinarrituz ere. Izaera kontuan hartuta, batzuk filosofikoak edo politikoak dira (esate baterako, oinarrizko printzipioen —lurralde mailako berdintasuna, ekitatea eta justizia— eta jarduketa irizpide garrantzitsuen —adibidez, zerbitzuak toki-erkidegoaren eskarrietara egokitzea— arteko oreka zaila); beste batzuk, berriz, egitura, antolamendu eta funtzio mailakoak dira (zerbitzuen hurbiltasunaren eta metaketarik ezaren printzipioa eraginkortasunaren printzipioarekin —baliabideen administrazioan— bateratu beharra, esaterako). Aplikazio-eremua kontuan hartuta, arlo horietariko batzuk orokorrak dira, eta, gizarte-politikan eta gizarte zerbitzuetan ez ezik, ekintza publiko osoan edo, behintzat, ekintza publikoan txertaturiko laguntza pertsonaleko zerbitzuetan ere aplikatu daitezke (adibidez, laguntza pertsonalizatzeari eta esku-hartzeen izaera integralari loturiko zailtasunak); beste batzuk, aldiz, espezifikoa dira, jarduketa-arlo honetakoak (esate baterako, udalerrietako gizarte zerbitzuen eginkizunari, zerbitzu horietako profesionalei edo horien lanbide-profil orokorraren edo espezializatuaren inguruko eztabaidari buruzko alderdiak).

Alderdi horiek guztiak elkarri estu lotuta daude, eta, batzuk besteak baino garrantzitsuagoak izan arren, guztiek ere eragin handia dute eta zaila da batzuk besteak barik planteatzea (aldi berean edo aldez aurretik). Gure arloan zoritxarrez beharrezko maiztasunarekin aztertzen ez badira ere, Sistemaren funtsa osatzen dute, eta, haietan, norabide bateko edo besteko aurrerapen-eredu baterako arrazoibideak oinarritzen dira. Oraingoa bezalako krisi ekonomikoko testuinguru batean, alderdiotan sare bat euskarrizteko arrazoiak aurkitu behar dira; sare hori, orain gabeziak eta disfuntzioak eduki arren, abiapuntu ona da hobetzeko eta finkatzeko, baldin eta azterketa kritikoa eta bilakaera horretarako behar diren aldaketak onartzen badira; aldaketa horiek jarduketa maila guztietakoak izango dira: estrategiaren, antolamenduaren eta zerbitzua ematearen arloan.

Hortaz, halako alderdietara plano teoriko batetik hurbildu behar da, Euskal autonomia Erkidegoko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen esparru juridikoa aurkeztu baino lehen, eta zerbitzu horien oraingo funtzionamendua eta azken hamarkadan izandako bilakaera aztertu orduko. Txosten honen zatirik handienean helburu nagusia aztertu behar da, hau da, errealitatearen azterketa eta balorazioa; beraz, teoriarako eta kontzeptuetarako hurbilketa hori laburra izan behar da, nahitaez, arloa oso zabala eta konplexua izan arren; horrenbestez, laburpenen berezko gabeziak izango ditu. Guztiarekin ere, baliozkoa izango da errealitate hori testuinguruan txertatzeko, eta baloraziorako kontraste-puntu egokia izango da.

Bi ardatzen inguruan egituratzen da. Lehenengoan, erkidego-arreta filosofiatzat eta arreta-eredutzat hartzen da; ardatz horretan, oinarriak aztertzen dira, eta alde onak eta arriskuak azaltzeko ahalegina egiten da; izan ere, formulazio ezegokia, interpretazio interesatua edo aplikazio akastuna arriskutsuak izan daitezke. Bigarren ardatzean, gizarte-ekintzako politika hori bera garatzeko lurraldearekin lotzen da, eta bi alderdi ikertzen dira: alde batetik, toki mailaren protagonismoa, gizarte zerbitzuen jarduketaren lurralde- eta eskumen-eremutzat, eta, ahal denean, Europako egoeraren aipamenak egiten dira, gaia testuinguruan txertatzeko (konparazioa egiteko baino gehiago), EAEko udalerriei dagokienez; bestetik, hurbiltasun espaziala, zerbitzuen metaketa hautsita, toki-testuinguruan garaturiko erkidego-arretaren oinarrizko arkitekturatzat.

1.1. Arretaren erkidego-ikuspegia: kontzeptu erakargarri baten alde onak eta arriskuak

Erkidego-arreta kontzeptuaren barruan, pertsonen ohiko gizarte- eta familia-inguruan eta, zabalago, hurbileneko toki-erkidegoan eskainitako gizarte-arretak hartzen du protagonismoa handiena. Horren formulazioan, osagarriak eta konbergenteak diren bi pentsamendu-ildori ematen die erantzuna.

Alde batetik, bai gizarte zerbitzuen arloan eta bai osasunaren arloan, erakunde-ereduaren (gune indartsua) inguruan bira egiten arretako filosofia eta politika baten aurkako erreazioztat sortu zen. Ikuspegi horretatik begiratuta, erkidegokoa erakundearen aurkakoa da: pertsonen arreta euren ohiko inguruan ematea da, etxean gelditzeko erraztasunak eskaintzen dituzten zerbitzuak egituratuta, eta, hori ezinezkoa ez denean, neurri ertaineko edo txikiko egoitza-aukerak eskainiz; horiek jasotzailearen inguruan integraturik eta kanpoaldera irekita daude, eta, gainera, pertsonaren autonomia ahalik eta gehien sustatzera bideraturiko jarraibideetan eta irizpideetan oinarrituz antolatuta daude.

Arreta ulertzeko modu horretan esku hartzen duen bigarren osagaia bizikidetzaren inguruari (familia eta erkidegoa) ematen zaion eginkizuna da, hau da, toki-erkidegoari ematen zaiona; baina ez erakundearen kontrajartzen zaiolako, eragile aktiboa delako baizik: erkidegoak testuinguruak, harreman-sareak eta laguntza-formulak sortzen ditu; horiek zerbitzuen eta prestazioen sistema formalekin koordinatu eta, horrela, lagungarriak dira pertsonen oinarrizko eta ohiko bizitza-esparrua euskarritzeko.

Erkidego-ikuspegiaren bi alderdiok garrantzitsuak dira, eta biok, alde onak edukita ere, zailtasunak eta arriskuak ere badituzte. Horiek aztertu eta aintzat hartu behar dira, ez eredia

hobeto defendatzeko bakarrik, baita (batez ere) eredia hobeto eraikitzeko eta aplikatzeko ere. Arrisku horiek, zenbaitetan, antolamendu- eta funtzionamendu-proposamenen muturreko ulermenari lotuta daude, eta, beste batzuetan, defendaturiko gizarte-elkartasuneko esparru erakargarriaren erabilera interesatuari lotuta, beti ez baitira bideratzen eredia ahalbidetzen duten baliabide ekonomikoak, profesionalak eta antolamendu mailakoak. Arrisku horiek arrazoibidetzat erabiltzen dituzte arreta-eredu honen aurkariak; aurkari horiek haserre daude kontzeptuaren anbiguitasun ideologikoagatik: elkarren aurkako indar politikoek defendatu egin dute hainbat hamarkadatan, eta lagungarria izan da bere inguruan zehaztugabetasuna mantentzeko; zehaztugabetasun horrek nolabaiteko susmo-giroa sortu du, halako kontzeptuen eta proposamenen inguruan sortu ohi dena, oso interesgarriak direlako eta, horrela, ondo edo txarto erabil daitezkeelako, jarrera oso anitzetatik eta helburu guztiz desberdinekin⁶.

Muturreko planteamenduei (edo berez muturrekoak ez diren planteamenduen muturreko interpretazioak) loturiko arriskuak, beste alde batetik erkidego-arretako bi osagaien kasuan egoten dira.

Lehenengoari dagokionez, kontzeptuak erkidegokoa egoitzakoari kontrajartzeko joera okerra jasan du, egoitzakoaren eta erakundekoaren arteko identifikazio akastunean oinarrituz. Hain zuzen ere, egoitza-arreta, arreta iraunkortzat jardun nahi duen zerbitzu multzo anitzean integratzen denean, erkidego-arretaren zatia da, etxex etxeko laguntzarekin eta egunez nahiz gauez laguntzeko formula desberdinekin batera; halaber, positiboa ez ezik, ezinbestekoa ere bada, gainerako aukerak ahalbidetzen baititu. Hori horrela izateko, hala eta guztiz ere, beharrezkoa da, erabileren (arnasaldia, egonaldi laburra, egonaldi iraunkorra) eta modalitateen aniztasuna kontuan hartuta, egoitza-arreta bere segida logikoak direnen osagarria izatea; halaber, ezinbestekoa da, ezaugarriak aintzat hartuz (funtzionamendu-moduak eta tamaina), erkidego-inguruan kokatzea eta integratzea, Goffmanek⁷ salaturiko erakunde-eredutik urrunduz eta horren aurka eginez (eredu hori, orain denbora luzea ez dela, zaurgarritasun handiko egoeran zeuden pertsonen arretaren oinarria zen).

Erkidego-garapeneko osagaiari dagokionez, arriskuak edukiaren formulazio edo interpretazio erradikala egitearen ondoriozkoak dira, batik bat. Izan ere, nazioarteko eremuan, proposamenik muturrenekoen eraginez, gizarteko kiderik zaurgarrienei arreta emateko gizarte-egitura (familia- eta auzo-elkartasuna) lortzeko bitartekotzat hartzen da bide hori; horretarako, erkidego-testuinguruan bertan sorturiko arreta-formulak erabiltzen dira. Ikuspegi horretatik begiratuta, gizarte zerbitzu publikoen funtzioa ez litzateke zerbitzuak hor-

⁶ Gauza bera gertatzen da, orain dela urte batzuetatik hona, arlo soziosanitarioan, “laguntza integratua” edo “arretaren integrazioa” izenekoarekin (nazioartean onarturiko “integrated care” deritzonaren itzulpenzat). Kontzeptu hori, Arartekoak Arreta Soziosanitarioari buruz 2007an argitaraturiko Txosten Berezian esaten zenez, edukiz anbigua izan arren, edo agian horri esker, egokia da, honexegatik: “berezko erakarpena duen kontzeptua da; izan ere, antolamenduaren eta arretaren kalitatearen ikuspegitik begiratuta, inork ez lituzke defendatuko zatiketa eta barreialdura, integrazioaren aurka; gainera, anbigua denez, gainditu eta saihestu egin ditzake koordinazio-eredu desberdinak defendatzen dituztenen arteko funtsezko desberdintasunak”

⁷ E. Goffman. Internados. *Ensayos sobre la situación social de los enfermos mentales*. Ed. Martínez de Murguía, Madrid, 1987.

nitzea eta ematea, erkidegoko baliabide formalak (boluntario- eta autolaguntza-elkarteak) eta informalak (familiaren, auzokoen eta tokiko beste eragile batzuen laguntza) egituratzea baizik. Muturreko ikuspegi hori, batzuetan, sustrai erromantikoa eduki arren formulazio orekatuagoak onartzen zituzten proposamenen interpretazio oso muturrekoa egitearen ondoriozkoak izan dira, nahiz eta interpretazio horiek erkidegoari (arreta-bektoretzat) zerbitzu formal publikoen esku-hartzean oinarrituriko sistemetan emandakoa baino garrantzi askoz ere handiagoa eman. Beste batzuetan, manipulatu egin da, eta, nahita, zerbitzuen sare publikoaren garapena eta, beraz, gizarte zerbitzuetako gastu publikoa geldiarazteko bidezta aurkeztu da; hain zuzen ere, arlo publikoaren erantzukizunak arlo pribatura transferitzeko, arreta espezializatuaren eskaria geldiarazteko eta sektoreko profesionalen prestakuntza-beharrizanei garrantzia kentzeko erabili da.

Ereduaren lehenengo osagaiak onarpen handia aurkitu badu ere (hala ere, aurrerago ikusiko dugunez, onarpen horrek Europako gizarte-politikan eta horien inplementazio mailan izandako eragina oso aldakorra izan da), erkidego-garapeneko osagaiak aurkaritza handiagoa eta, batez ere, konpromiso txikiagoa aurkitu du.

Horren aurka daudenak bi ikuspegi desberdinetan oinarritzen dira. Batzuek, euren zalantzen eta kritiken bidez, ikuspegi baten erabilera politiko interesatuaren eraginezko arriskuaz ohartarazi nahi dute; ikuspegi hori, erantzukizun publikoko eta eskubideko gizarte zerbitzuen testuinguruaren barruan interpretatuta, onargarria eta, gainera, nahigarria da; hain zuzen ere, beldur dira, espektro politikoko sektore batzuek onura atera eta eredia galbideratu ote duten, ongizate-estatuaren aurrerakuntza geldiarazteko. Beste batzuk, balizko manipulazio horiek alde batera utzita, gehienbat publikoa den gizarte zerbitzuen sistema baten aldekoak dira; hau da, laguntzako berezko sareko eta toki-erkidegoko kideen arduraldian oinarritzen ez den eta halako arduraldirik ez duen sistema baten aldekoak dira. Gizarte zerbitzuen sistema publikoa muturreraino defendatzen dute, baita zerbitzuen eredu profesionalizatua ere; izan ere, euren ustez, printzipio hori haustea eragiten duen edozein lagapen oso arriskutsua izan daiteke sistemaren etorkizunerako; ez daude berezko sareek (gizarte- edo erkidego-sarea) esku hartzearen aurka, hori sektore publikoaren barruko arreta-sareko beste baliabide bat izatearen aurka baizik (gizarteko kiderik ahulenak zaintzeko baliabidea).

Arreta-sare informalarri eratzikitako eginkizuna, izan ere, funtsezko alderdia da eztabaidan. Azterketan, abiapuntuak errealitateko elementu batzuk izan behar dira:

- Alde batetik, mendeko pertsonak, oro har, euren ohiko inguruan jaso nahi dute arreta.
- Gaur egun, mendeko pertsonen arretaren zamarik handiena sare informalaren gain dago; hain zuzen ere, familiak eta, batez ere, familiako emakumeek eusten dute zama hori.
- Halaber, pertsona askok, dena delakoagatik (zergati moralak, afektiboak, ekonomikoak edo beste batzuk), zaintzaren funtzioa eduki nahi dute edo edukitzen jarraitu nahi dute, baldin eta konpromiso maila zentzuzkoa bada eta norbere lanbide

eta gizarte bizitzari uko egitea eragiten ez badu; beste batzuek, berriz, ez dute halakorik nahi, eta horiek ere euren arrazoia dituzte.

- Mendeko pertsonak familia-inguruan zaintzea gero eta zailagoa da, denok eza-gutzen ditugun eta sarritan aipatu diren faktore batzuen eraginez; faktore horiek bizikidetzak aldatu eta, gainera, zaintza-funtzioa zaildu dute.
- Azkenik, gizarte zerbitzuetan aurreratuago dauden herrietako errealitatea aztertuta ikusten denez, sare publikoaren imotasunak ez dauka eraginik familia-harremanen intentsitatean, eta familia-loturak ez ditu ahultzen, ongizate-estatua hedatzearen aurkakoez lehen hori esaten bazuten ere.

Errealitateak ezarritako oinarri hauxe hartu behar da kontuan erkidego-arretara egin nahi den edozein hurbiltzetan. Zerbitzu-sare formalarekiko eginkizuna, berriz, errealitate horrekiko jarreraren arabera izango da. Izan ere, arreta-sare informala erabilera (erkidego-arretaren eredutzat) oso aldagarria izan daiteke, bera euskarritzen duten helburuen eta ideologiaren arabera: erantzukizun publikoan eta gizarte zerbitzuen eskubidearen onarpenean oinarrituriko sistema baten esparruan, helburua sare hori euskarritzea eta berorri zerbitzu ematea da, sareari bere arreta eskaintzen laguntzeko; erantzukizun eta eskubide hori onartzen ez duen sistema baten esparruan, helburua, muturrean, arreta-sare informala ustiatzea da, eta horrek huts egiten duenean soilik esku hartzea⁸. Lehenengo ereduak, zerbitzu formalek etxez etxeko laguntzako eta sare informalekiko arnasaldiko zerbitzuak ematea dute ardatz nagusi, baita kasurik larrienei arreta eskaintzeko zerbitzuak ere. Helburua oreka bat sortzea da, egoera larriei eman beharreko erantzunaren (arreta-sistemaren eraginkortasun bertikala: lagundutako mendetasun oso handiko pertsonen erabiltaile guztiekiko duten proportzioa) eta prebentzio-funtzioa bermatu behar izatearen artean (azken kasu horretan, sare informala partaidetzarekin). Jakina, bi osagai horien arteko oreka hobezina lortzeko aukera, neurri handian, sare informala arreta-gaitasunaren mende dago, baina zaila da gaitasun hori zein den eta zenbaterainokoa den zehatz jakitea, faktore oso aldagarrien eraginezkoa baita: alde batetik, mendetasun-egoerak, gradu berdinarekin baloratzen badira ere, ez dira berdin-berdinak izaten, arreta-beharrizanez edo zaintzaileen narriadurari dagokienez; bestetik, zaintza-gaitasuna ez da mendetasun mailaren arabera bakarrik, zaintzailearen eta zainduaren arteko harreman motaren, familia- edo auzo-inguruaren osaeraren eta laguntzaren eta bakoitzari loturiko faktoreen arabera ere bada eta. Arretaren zama objektiboa ez dator beti bat zama subjektiboarekin, hau da, arreta eskaintzen eta jasotzen dutenek arretari buruz duten ikuspegiarekin, eta hori kontuz aztertu beharreko elementua da, zerbitzu formalek esku-hartzearen unea eta intentsitatea erabakitzeak orduan. Saizarbitoriak dioenez⁹, *“aldakortasun horren eraginez, sare formalek emandako*

⁸ Sare formalaren eta informala arteko lotura egituratzeko kontzeptu mailako zenbait eredu egon arren, Twigg-ek proposaturikoak defendatzen ditu argien lotura-plano guztiak eta horien ondorioak. Ikusi Twigg, J. *Models of carers: How do social agencies conceptualize their relationship with informal carers?* Journal of Social Policy, 18. lib., 1. zenb., 1989.

⁹ Saizarbitoria, R. Erkidego-arretari buruzko iritzi batzuk. Zerbitzuan 35. zenb., 1998: 14-21.

laguntza, agian, egokitu egin behar da zaintzaile informalen gaitasun errealerara; hau da, kasu batzuetan horien esku-hartzea trinkotu eta beste batzuetan murriztu egin daiteke. Ikuspegi horrek, hala eta guztiz ere, ekitatearen gaia planteatzen du, bai zerbitzuak eskuratzearen arloan eta bai eskubideak garatzeari dagokionez, batik bat kontuan hartuta estres-egoera bat adierazteko joera aldagarria dela pertsona batetik bestera; hain zuzen ere, eroapenezko jarrerak ez du beti adierazten ez dagoela arazorik, eta, aldiz, kexa iraunkorrak ere ez du beti adierazten arazoa dagoela.” Zailtasun horri nolabaiteko arrisku bat ere gehitzen zaio, eta erakunde publikoen benetako beldurra, subsidiarotasun-esparru batean halako zerbitzurik lortuko ez lituzkeen biztanleria batean laguntzako zerbitzuen eskaria sortzeari dagokionez; izan ere, hori nekez konpentsa daiteke epe luzera kostuak murrizteko itxaropenarekin.

Zenbaitek beste arrisku bat ere jarri dute agerian; arrisku hori gizarte-sare informalarri eta erkidego-garapenari protagonismo handiegia eratzkitzeari lotuta dago: asmo onak eta helburu garbiak edukita (beharrizan egoerak garaiz detektatzea eta horien prebentzioa egitea), gizarte-kontrolako formulatara itzultzeko arriskua; izan ere, formula horiek, oso errazak (batik bat, erkidego-eragileek prestakuntza egokirik ez dutenean), bizitza pribatuan sar daitezke, eta, horrela, oinarrizko eskubideak urratu ahal dituzte, adibidez, laguntzarik ez eskatzea erabaki duten eta euren bizitzan inoren esku-hartzerik ez duten pertsonen intimitatea, hau-tapen askea eta autodeterminazioa.

Erkidego-arreta kontzeptuak bere dituen arrisku horiei, ereduaren aplikazio ezegokiari loturiko arrisku oso errealak gehitzen zaizkie, eta horiek, jarduketa-esparrua zenbat eta zehaztugabeagoa izan, hainbat eta handiagoak dira. Inplementazio-akats horiek, batzuetan, nahita egiten dira, arretaren erkidego-ikuspegia politikoki modu interesatuan erabiltzearen ondorioz; beste zenbaitetan, berriz, defendaturiko ikuspegia laguntza-jarduerara eramateko oinarrizko eta ezinbesteko elementuak sisteman txertatzeko gaitasunik eta trebetasunik ez edukitzearen ondoriozkoak izan daitezke, baita politika-, lanbide- eta gizarte-jarreraren aldaketa sakona dinamizatzeke lidergorik ez edukitzearen ondoriozkoak ere. Bi kasuotan, aplikazio-akats horiek porrota ekar dezakete, eta horrek kostu handiak izan ditzake ereduaren eta gizarte-laguntzaren aldetik: ohiko inguruan gelditzeko aukera sustatzea, gabezia edozein izanik ere gelditze hori ahalbidetzen duten zerbitzuak antolatu barik edo ondo antolatu gabe (batzuetan, modu sinbolikoan baino ez, beharrizan mailarekin konparatuz gero), arduragabekeria handia da, eta, zoritxarrez, talde batzuen arretari lotuta (buruko gaixotasuna duten pertsonena da, zalantzarik gabe adibiderik dramatikoena), ohiko errealitatea da Europako zenbait herrialdetan.

Arrisku batzuen eta besteen eta lehentasun batzuen eta besteen eraginez, Europako estatuak erkidego-arretarekiko jarrera bat hartu dute. Oro har, guztiek defendatzen eta onartzen dute arreta horren lehenengo osagaia, hau da, arreta ohiko gizarte-inguruan eskaintzeari lehentasuna ematearena, jasotzailea inguruan gelditzea sustatuz; aukera horren ondorioz, azken hamarkadetan, zerbitzu-sarea aldatzearen eta sare hori helburura egokitzearen aldeko apustu argia egin da. Horrela, etxex etxeko laguntza eta eguneko arreta guztiz garatu dira; baina, halaber, egoitza-aukera txikiak ugaritu egin dira, eta horiek erkidegoan integraturik daude eta intentsitate desberdineko laguntza-zerbitzuak dituzte. Joera orokor hori egon arren, aukera horiekiko konpromiso maila erreala oso aldagarria da estatu batetik bestera: kasu honetan ere, aurrendariak eta erabakitak handiena dutenak Eskandinaviako he-

rrialdeak dira; izan ere, estaldura intentsitate handiagoko etxerik etxeko formulak dituzte (egunero 24 ordura arteko zerbitzu oso trinkoak eskaintzeko aukera, Danimarkako udalerria guztietan dauden mendekotasun handiko egoerei erantzun egokia emateko; horixe da adibiderik paradigmaticoena, baina beste errealitate batzuetatik nekez lortzeko modukoa da), eta, gainera, erkidego-ikuspegira ondo egokituriko egoitza-aukerak daude, formulazio ausarteko politiketan oinarrituak (Eskandinaviako herrialde batzuetan, orain dela 20 urte baino gehiagotik hona, egoitza handien eraikuntzari jarritako mugak). Beste batzuek, aldiz, euren jarduketa-jarraibideetan arreta-eredu hori aukeratu arren, zailtasun handiagoak izan dituzte beharrezko aldaketak inplementatzeko: etxerik etxeko laguntzaren estaldura eta intentsitate mailak txikiagoak dira, eta, egoitzen eremuan, tamaina txikiagoko aukera berriak sortu arren, oraindik ere tamaina handiko egiturak mantendu eta, batzuetan sortu egiten dira (behintzat, talde batzuentzat); adibidez, Frantzia eta Espainian.

Arreta-zerbitzuen sareko aldaketak ez ezik, sare informala sustatzeko formulak ere orokortu egin dira, baina herrialde guztiek ez dute horri buruz jarrera ideologiko bera hartu. Horrela, mutur batean, Eskandinaviako herrialdeek gehienbat publikoa den arreta-sarea finkatu dute; bertan, sare informala eta sare formal pribatua, biak egonik ere, ez dira ereduaren oinarritzko baliabideak; izan ere, eredu horrek arlo publikoan oinarrituz bermatu nahi du mendetasuna duten kideen arreta, horrek laguntzako familia-sarearen bizi-kalitatean eraginik izan gabe. Beste muturrean, beste zenbait herrialdek, adibidez, Alemaniak, subsidiarotasun-printzipioa aplikatzen dute; hori dela bide, gizarte zerbitzu publikoen esku-hartzea subsidiarioa da, laguntza-sare informaletik eta gizarte-ekimenez emandako laguntzari dagokionez. Hala eta guztiz ere, eta abiapuntuko planteamenduak horiek izan arren, nolabait ere, gizarte-beharrizanen eta baldintza ekonomikoaren bilakaeraren ondorioz, bi mutur horiek apur bat hurbildu egin dira bata bestera. Horrela, Eskandinaviako herrialdeetan, lehen azaldu dugun jarrerak indarra galdu zuen laurogeita hamarreko hamarkadatik aurrera; izan ere, egoera ekonomikoaren eta eskariak gora egitearen ondorioz, eredu apur bat mistoagoa agertzen eta, apurka-apurka, finkatzen joan zen; Alemanian ere, eskaria gero eta handiagoa izatearen eraginez, subsidiarotasun-printzipioak protagonismoa galdu du, eta, horrela, mendetasun-egoerarako arreta arautu zuen araua onetsi zen. Bi kasuotariko ezeinetan ere ez zaie ukorik egin sistemaren oinarritzko printzipio gidariei.

Bigarren osagaia, erkidego-garapena, zalantzarik gabe, Europako herrialderik gehienetan konpondu barik dagoen arlo nagusia da, nahiz eta herrialde horietariko askok arau eta agiri programatikoetan gizarte-politikaren barruko elementua dela onartu. Inplementazio-saiakuntzarik argienak, agian, Erresuma Batuan ikusi dira, laurogeiko eta laurogeita hamarreko hamarkadetan; izan ere, jarduketa-eredu desberdinak garatu ziren (ezagunena, segurutik "patch" eredia da), arreta eremu geografiko txikietan antolatzean oinarrituak, halako eremuetan errazagoa izan daitekeelako erkidego-garapeneko prozesua erraztea (proposamen hori 1.2.2.1 atalean aztertuta dago). Beste arlo batzuetan, esperimenterazio jarraibide ez hain egituratuetan oinarritu da, eta horren azterketak sistematizazio urriko jarraibideak izan ditu.

Zalantzarik gabe, bide hori gutxiegi baloratu da, alderdi politikoetan eta teknikoetan. Ikuspegi politikotik begiraturata, erkidego-garapenak konpromiso ekonomikoaren erabateko ga-

bezia izan du. Zoritxarrez, hori sarritan gertatzen da ekintza publikoko ekimen guztietan, ekimenok koordinazio- eta artikulazio-elementu indartsu batean euskarrizten direnean; izan ere, pentsatzen da arreta koordinatzeko eta gizarte-egitura dinamizatzeko (erkidego-laguntzaren helburuak lortzeko lagungarria izateko) modu berri horrek ez duela izango kostu gehigarri espezifikorik, eta berez sortuko dela, dauden baliabideak hobeto konbinatzearen eta erabiltzearen ondorioz. Puntu honetan, aztertzaileak ados daude: baliabideen konbinazioa eta artikulazioa indartzeko eta estutzeko formulak (horien izaera edozein izanik ere), erabiltzaileari arreta pertsonalizatua bermatzeko (haren beharrianetara eta arretaren jarraitasun-printzipiora egokiturik dagoen arreta) eta eraginkortasun ahalik eta handiena lortzeko, zuzkidura espezifikoak behar dituzte, nahitaez. Bestalde, ahaztu egin da erkidegoko gizarte-lana gauzatzeak zailtasun maila jakina duela eta trebetasun batzuk behar dituela (elkarrizketa, dinamizazioa, koordinazioa eta kudeaketa); horiek, banakako gizarte-lanarekin bateragarriak izateko, ezinbestekoa da lan-zaman alde aurretik kalibratzea eta aintzat hartzea. Izan ere, zenbait izen dituen jarduera hau (erkidego-ekintza, erkidego gizarte-lana, erkidego-garapena) ia ezkutuan integratu da biztanleekin zuzen-zuzen lan egingen duten taldeen funtzioetan (lantaldeak eta gizarte esku-hartzeko taldeak); aldiz, ez dira hartu hori benetan gauzatzeko behar diren neurriak, ez langileriaren ratioen aldetik bakarrik, ezta prestakuntzaren nahiz ikuskapenaren eta lanbidea antolatzeke zein garatzeko moduak aldatzearen aldetik ere.

Azkenik, ez da ahaztu behar herrialdeak euren jarreraren aldetik argien bereizten dituen ezaugarrietariko bat konbentzimendu maila dela, autonomia eta inguruaren barruko integrazioa sustatzen duen eredu batek, bizi-kalitatearen aldetik dakarren benetako hobekuntzari dagokionez; beraz, bide horrekin politikaren eta ekonomiaren arloan duten konpromiso maila da bereizgarritasun nagusia. Gobernu batzuek, aplikazioa hasi zutenean, uste zuten (baita onartu ere) erkidego-arretan, ondo diseinatuta eta aplikatuta, ez zituela kostuak merkatuko, behintzat hasieran; hala ere, uste zuten epe ertainean eta luzean prebentzio-osagai altuak murriztu egingo zituela gizarte zerbitzuen kostu orokorrak, baita osasun zerbitzuen kostuak ere. Beste zenbait herrialdek, aldiz, batzuek onurak nagusituko zirela pentsatu arren, uste izan dute ereduaren inplementazioak berehala merkatuko dituela kostuak, eta eredia bideragarria izateko behar diren baliabideak baino baliabide gutxiago jarri dute.

1.2. Ongizatearen geografia

Edozein ongizate-eredu edukita ere, eta arretaren erkidego-ikuspegiarekiko konpromiso handiagoa edo txikiagoa eduki arren, Europako politika publikoek toki maila hartzen dute gizarte-politiken funtsezko erreferentzia geografikotzat; izan ere, udalei protagonismoa ematen diete, biztanleengandik hurbilen dauden administrazioak baitira, eta udalerriei ere protagonismoa ematen diete, ezarkuntzarako eta jarduketarako lurralde pribilegiatutzat, nahiz eta kasu askotan bitarteko beste toki-administrazio batzuk ere kontuan hartu, horiek ere eskumen batzuk baitituzte gizarte zerbitzuen arloan. Nazioartean, toki-errealitatea zehazteko balio duten parametro nagusiak oso aldagarriak dira herrialde batzuetatik besteetara; hala eta guztiz ere, azterketa konparatuek agerian jarri dutenez, aniztasun hori aintzat hartuz, guztiek ere helburu komun batzuk dituzte: hel-

buru komun horietariko bat, zalantzarik gabe, zerbitzu publikoen lurralde-plangintzaren arloko teknikari batzuek tamaina hobezin edo tamaina perfektu esaten diotenaren bilaketa da, arrakasta handiagoz ala txikiagoz egiten dena; beste helburu bat baliabideak lurralde-eremuan garatzeari aplikatzeko moduko irizpideak zehaztea da, eta hemen berebiziko garrantzia hartzen du hurbiltasunaren eta eraginkortasunaren arteko oreka egokia lortzeko zailtasunak.

1.2.1. Tokiko protagonismoa: tamaina hobezinaren bila

Europako politika publikoek duten orientazioari begiratuta, bi joera ikusten dira, eta horrek, hain zuzen ere, fenomeno beraren bi alderdiak adierazten ditu: alde batetik, deszentralizazio gero eta handiagoa, hau da, toki-administrazioari eratzikitako eskumen gero eta ugariagoak¹⁰; eta, bestetik, udalerrien tamaina handitzeko joera gero eta handiagoa, udalerririk elkartzean oinarrituriko lurralde-berrikuntzen bidez, edo udalerririk elkartzea sustatuz, lurralde- eta biztanleria-oinarri zabalagoa edukitzeko, eta, horrela, politika batzuk aplikatu eta zerbitzu jakinak hornitu eta eman ahal izateko.

Joera orokor hori erraz egiaztatzen da; gainera, nazioarteko konparazioak, konparazioak berak dakarren sinplifikazioaren eraginez, hautakorrek, partzialak eta, kasurik onenean, orientagarriak dira, baina uste dugu lagungarriak direla non gauden jakiteko. Hurrengo taulan, Europako lurralde batzuetako lurralde-zatiketei eta zatiketa horien administrazio maileri buruzko datu batzuk daude jasota; datu horiek agerian jartzen dituzte udalerrien eta estatuak lurralde-mugapearen arloan duten politikaren ezaugarriak. Ez da herrialde askorik agertzen, baina literatura espezializatuan aipatzen diren ongizate-eredu batzuk ikusten dira: Suedia, Danimarka, Norvegia eta Finlandia (Eskandinaviako ereduaren ordezkariak); Alemania eta Frantzia (eredu kontinentalaren ordezkariak); Erresuma Batua (eredu anglosaxoiaren ordezkaria, eta eredu horri Beveridge eredu ere esaten zaio), eta Espainia eta Italia (eredu mediterraniarraren edo hegoaldeko ereduaren ordezkariak). Halaber, testuinguruan txertatzeko, Euskal Autonomia Erkidegoari buruzko datuak ere jaso ditugu.

¹⁰ Antolamendu eta funtzionamendu juridiko-administratiboaren aldetik, deszentralizazioak eskumeneren transferentzia eragiten du, administrazio jakin batetik administrazio periferikoagorena batera; metaketa hautsita, aldiz, hierarkian gorago dagoen organo baten eskumen jakinaren titulartasuna eta gauzapena herri-administrazio bereko beheagoko organo batera eskualdatzen da.

LURRALDE ZATIKETAK ETA ADMINISTRATZIO MAILAK

Estaturia	Lurralde-eta administratzio zatiketak				Berezitasunak
	1. maila	2. maila	3. maila	4. maila	
Alemania	Estatu federala	16 länder	22 eskualde 323 barruti	12.600 udalerri 117 hiri	<ul style="list-style-type: none"> • Azken lurralde-erreforma: 1960tik 1970era, Mendebaldeko Alemania ohian, eta 2004tik 2007ra, Ekialdeko Alemania ohian. • Bitarteko eskualde maila 16 länderretatik 8tan baino ez dago. Länderraren eta Barrutiaren arteko maila osagarria da. Beste 8etan, administratzio federatuaren azpitik barrutiak daude zuzen-zuzen. • Udalerrien %77, bestalde, 1.708 udal-talderen barruan daude. • 117 hiriek estatus berezia dute eta udalerri nahiz barruti mailako eskumenak dituzte.
Danimarka	Estatu unitarioa	5 eskualde	-	98 udalerri	<ul style="list-style-type: none"> • Azken lurralde-erreforma 2007an. • 16 konderrik 5 eskualde osatu dituzte. • 271 udalerriatik 98ra igaro dira. • Udalerrien gutxieneko tamaina finkatu da: 20.000 biztanle (salbuespenak salbuespen).
Espainia	Autonomia-estaturia	17 autonomia erkidego + 2 hiri autonomo	50 probintzia	8.115 udalerri	<ul style="list-style-type: none"> • Eredu federalera heldu barik, eredu autonomikoaren ezaugarri nagusia deszentralizazio handia edukitzea da, eta horren maila aldagarria da autonomia-erkidego batetik bestera. • Estatu mailan ez dago udalerri taldeak eratzera behartzen duen araurik. • Halaber, ez dago udalerria eratzeko gutxieneko biztanle kopurua ezartzen duen estatu-araurik. • Toki Araubidearen Oinarriak arautu dituen apirilaren 2ko 7/1985 Legeak ezarritakoaren arabera, 20.000 biztanletik gorako udalerriek gizarte zerbitzuak eman behar dituzte.
Finlandia	Estatu unitarioa	-	-	348 udalerri	<ul style="list-style-type: none"> • Erreforma-prozesua dago, udalak batzeko eta udalerriak biltzeko (pizgari ekonomikoak), zerbitzu batzuk eman ahal izateko. 2008an 32 bategite egin dira, eta udalerri kopuruak 67 udalerri galdu ditu (415etik 348ra igaro da). • Estatuko esparru-legearen arabera, 20.000 biztanletik beharkeko udalerriak bildu egin behar dira (ez bat egin), osasun zerbitzuak eta gizarte zerbitzuak emateko.

LURRALDE ZATIKETAK ETA ADMINISTRAZIO MAILAK

Estatura	Lurralde-eta administrazio zatiketak				Berezitasunak
	1. maila	2. maila	3. maila	4. maila	
Frantzia	Estatu unitarioa	22 eskualde	96 departamentu	36.571 udalerrri	<ul style="list-style-type: none"> • Udalerri kopurua Europar Batasuneko udalerrri kopuru osoaren %40 da. • Udalerrien %91 2.600 udalerrri talde ingururen barruan daude, eta horietan biztanle guztien %87 bizi dira.
Italia	Eskualde-estataua	20 eskualde	102 probintzia	8.103 udalerrri	<ul style="list-style-type: none"> • Bost eskualdek, zergati historikoan ondozioz, autonomia maila handiagoa eta estatutu berezia dute.
Norvegia	Estatu unitarioa	19 konderri	-	435 udalerrri	<ul style="list-style-type: none"> • Hiriburuak, Oslok, estatus berezia dauka, eta eskualde mailari eta udalerrri mailari dagozkion funtzioak betetzen ditu.
Erresuma Batua	Eskualde-estataua	4 herrialde: Ingalaterra Gales Eskozia Ipar Irlanda	9 eskualde	364 toki-agintari: <ul style="list-style-type: none"> • 34 konderri (282 barrutitan banatuta) • 135 agintaritza unitario 	<ul style="list-style-type: none"> • Azken lurralde-erreforma: Ingalaterran 2009an, Eskozian 1996an, Galesen 1996an eta Ipar Irlandan 1973an. • Gales, Eskozia eta Ipar Irlanda toki-agintaritza unitariotan baino ez dira zatitzen: Galesen 22, Eskozian 32 eta Ipar Irlandan 26 (Ipar Irlandak kopuru hori 2011rako 11ra murriztea dauka aurreikusita). • Ingalaterran hau dago: <ul style="list-style-type: none"> - 9 eskualde: horietariko bat "Londres Handia" - Londres Handiak 33 toki-agintaritza unitario ditu: 32 udalerrri + Londres hiria. - Gainerako 8 eskualdeen banaketa hau da: 22 toki-agintaritza unitario eta 34 konderri. - Toki-gobernuari dagokionez, beraz, konderrietan baino ez daude toki-administrazioa bi maila (konderria eta barrutia).
Suedia	Estatu unitarioa	21 konderri	-	290 udalerrri	<ul style="list-style-type: none"> • Azken lurralde-erreforma: 1962-1974. • Erreforma horretan, udalerrri kopurua 1.037tik 278ra igaro zen; lehenago, 1952an 2.500etik 1.037ra igaro zen.

LURRALDE ZATIKETAK ETA ADMINISTRATZIO MAILAK

Estatua	Lurralde-eta administrazio zatiketak				Berezitasunak
	1. maila	2. maila	3. maila	4. maila	
		Euskal Autonomia Erkidegoa	3 lurralde historiko	251 udalerri	<ul style="list-style-type: none"> • Legez, udalerri txikiak ez dute zerbitzuak emateko bildu beharrik. • Udalerriko eta udalerriz gaindiko mugapearen arloko eskumenak Foru Aldundiek dituzte, Lurralde Historikoei buruzko Legearen arabera; horri dagokionez, Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legeak, Foru Organoen eskumenen arloan, hauxe dauka jasota: "mankomunitateen edo beste udalerri-taldekatze batzuk sustatzea eta bultzatzea, gizarte zerbitzuak emateko, hurbiltasun geografikoaren eta baliabideen erabileraren eragin-kortasunaren printzipioan oinarrituz". Sustapeneko eskumen hori udalerriak arautzen dituzten foru-arauetan ere jasota dago: Bizkaiko udalerriz gaindiko erakundeak arautu dituen martxoaren 30eko 3/1995 Araua, eta Gipuzkoako Lurralde Historikoko udalerriz gaindiko erakundeak arautu dituen apirilaren 10eko 6/2007 Foru Araua, abenduaren 23ko 6/2008 Foru Arauak aldatu duena. • Udalerrien %55,8 talderen baten barruan daude.

Oharrak: Jasotako datuak Europako kontinenteko herrialdeetako lurraldeei buruzkoak baino ez dira. "Eskualde-estatu" izena Erresuma Batua eta Italia sailkatzeko erabili dira; izen horren bidez, eskualde-autonomiaren arloko bitarteko formula bat adierazten da, autonomia-estatuaren eta estatu unitarioaren artekoa.

Iturria: Geuk landuta, honako hauetan oinarrituz:
L'Europe Locale et Régionale. Chiffres clés 2008. Conseil des Communes et Régions d'Europe. Balancing democracy, identity and efficiency. Changes in local and regional structures in Europe. Council of European Municipalities and Regions, 2009.

Indenrigs-og Sundhedsministeriet. *The Local Government Reform.* Copenhagen, Denmark, 2005.
Wollman, H. *Comparing Local Government Reforms in England, Sweden, France and Germany.* Germany, 2008.
EAEko datuak: *Erroldako datuak, 2008ko urtarilaren 1ekoak*, Estatistikako Institutu Nazionalea, Madril, 2008.

Lurralde-mugapeak berriro planteatzen direnean, horiek azkenean edozein orientazio hartuta ere, herrialdeen jarduketa honako honetan oinarritzen da: espektroaren muturretan (ahalik eta zentralizazio handiena eta ahalik eta deszentralizazio handiena) itxuraz bateraezinak diren balioak bateratzeko gauza den lurralde- eta administrazio-batasuna zehaztu beharra.

Horrela, Europako deszentralizazio-joerak, hau da, toki mailari eskumenak eratzikitzeko joerak, herri-administrazioaren eta antolamenduaren teorian euskarrituz eratzikitzen zaizkion hobari ugarien aldeko apustua adierazten du:

- toki-administrazioak administrazio zentralak baino malgutasun handiagoarekin joka dezake, eta gainera azkarrago egokitzen da biztanleriaren beharrezanetan eta egoeran ikusten diren aldaketetara;
- eraginkorragoa da, erantzunaren egokitasunaren ikuspegitik begiratuta, hobeto ezagutzen baitu toki-errealitatea;
- berrikuntza-gaitasun handiagoa dauka; izan ere, berez kontaktu zuzenagoa eta anitzagoa dauka hiritarrengandik eta gizarteko mugimenduetatik eta erakundeetatik sortzen diren proposamenekin;
- konpromiso handiagoko jarduera eragiten du, eta jarduera emankorragoa ere bai, zerbitzuetan eta profesionalen artean, horiek euren esku-hartzearen eragina zuzenean ikusteko aukera baitute;
- gehiago errespetatzen ditu toki-identitatea eta identitate horrek lehentasunen aldean eragiten dituen desberdintasunak; izan ere, teorialari batzuek "desberdintasunaren gobernu" izena jarri diote toki-gobernuari, eta uste dute, ikuspegi horretatik begiratuta, euren egokitze maila ez dela hartu eta epaitu behar lurralde-justiziaren arabera (administrazio zentralizatuagoetara aplikatu beharreko irizpidea), tokiko biztanleriaren eskarrietara eta beharrezanetara egokitzearen arabera baizik;
- eta, batik bat, zuzenago lotuta dago printzipio demokratikora, biztanleengan zuzen-zuzeneko eragina duten arlo batzuk hautetsien artean toki mailan eztabaida daitezkeela bermatzen baitu.

Onura horiei kontrajarrita, alde txar larri batzuk ere eratzikitzen zaizkio:

- udalerrria barruan hartzen duen autonomia-, eskualde- edo estatu-lurralde osoan berdintasun- eta ekitate-irizpidearen aplikazio uniformearen bermatu ezin izatea da agerikoena, eta, horrela, arriskuan jartzen da lurralde-justiziaren printzipioa;
- bigarren alde txarra eraginkortasun ezan oinarritzen da; izan ere, oro har, ikuspegi zentralizatu batek eskalako ekonomiak sortzeko aukera gehiago duela jotzen da, zerbitzuak arautzeko, planifikatzeko eta antolatzekeo jarduerari dagokienez (baina ez, nahitaez, zerbitzuak emateko orduan, eta, azken horri dagokionez, zerbitzuen deskontzentrazioa sustatzen da);
- azken alde txarra, berori ere larria, udalerrri oso txikien kasuan gertatzen da; hain zuzen ere, udalerrriok ez dute eratzikitako eskumenak garatzeko behar den baliabiderik, eta, horrela, biztanleak egoera txarragoan gelditzen dira, handiagoak diren eta zuzkidura hobea duten udalerrietako biztanleak baino.

Jakina, ezaugarri horiek, bai onak eta bai txarrak, muturrekoak dira, eta gehieneko deszentralizazio-sistemari baino ez daude lotuta; halako sistemetan, udal-eskumenen barruan era guztietako eskumenak sartzen dira: zerbitzuak hornitzeko eta emateko funtzio arautzaileak, plangintzakoak eta betearazleak. Europako errealitatean egotez ez dago halako eredurik; izan ere, tokiko gehieneko deszentralizazioaren eredutik hurbilen daudenek ere (Eskandinaviako herrialde batzuek, horietan autonomia mailarik handiena eta eskumenik gehienak udalak baitituzte) baldintza batzuen mende jartzen dute udal-jarduketa, hain zuzen ere, administrazio maila zentralizatua goan ezarritako arauzko, plangintzako eta finantziazioko baldintza batzuen mende.

Guztiarekin ere, esan daiteke deszentralizazio mailarik onena, une bakoitzean eta Europako errealitate desberdinetan, balio batzuen eta besteen arteko oreken ondoriozkoa dela; izan ere, horiek modulatu egiten dira erabakitzeke eta esku hartzeko gaitasun handiagoa edo txikiagoa eratzikita, eratzikitako eskumen motak (arautzailea, plangintzako edota betearazlea) eta eskumenen onarpen maila eta zerbitzu motak (oinarrizko arreta eta bigarren mailakoa) aldatuz.

Horrek, aldi berean, deszentralizazioaren lurralde-dimentsioan dauka eragina. Horrela, udalerrien tamaina hobezina aipatzen denean, zenbait estatu-testuingurutan honako hauei erantzun egokia emateko biztanle kopuru hobezina adierazi nahi da: balioen oreka eta horren arabera ezarri den eskumenen konbinazioa, kontuan hartuta, behintzat zenbait kasutan, dimentsio espaziala, hau da, udalerrien lurraldearen azalera. Horrenbestez, azken batean, tamaina hobezina oso erlatiboa da. Hala eta guztiz ere, jarraibide edo joera batzuei ondo erreparatuta ikusten denez, tamaina hobezinik egon ez arren, tamaina-bitarte bat har daiteke aintzat, hau da, gutxieneko eta gehieneko tamaina bat (gutxi gorabeherakoa), tamaina txikiagoak eta handiagoak disfuntzionalak baitira.

Gutxieneko mugari dagokionez, estatu batzuek, batez ere Eskandinaviakoek (adibidez, Danimarka), udalerrri bat sortu ahal izateko, biztanle kopuruan gutxieneko bat ezartzea erabaki dute; edo, bestela, muga horretatik beherako tamaina duten udalerriei bildu beharra ezarri diete, zerbitzu batzuk eman ahal izateko (esaterako, Finlandiak neurri hori ezarri du, oraintsu, gizarte zerbitzuak emateko); bi kasuotan, muga 20.000 biztanleko kopuruan dago. Espainian ere, muga hori gaindituz gero, toki-araubidearen arloko indarreko araudiak gizarte zerbitzuak emateko betebeharra ezartzen die udalei.

Gehieneko tamainari dagokionez ez dago mugarik; baina azken hamabost urteotako erreformetan aplikaturiko irizpideak eta lurralde-plangintzako adituen proposamenak kontuan hartuta, badirudi gehieneko hori 50.000 biztanlekoa dela; esate baterako, Danimarkan 2007an egindako berrikuntzaren eraginez, udalerrien batez besteko tamaina 55.000 biztanlera hazi da, eta, toki-plangintzako aditu batzuen iritzian, zifra hori gehiegizko dimentionamenduaren mugan dago, behintzat gizarte zerbitzuen arloan. Suedia bitarteko puntu batean dago; udalerrien batez besteko tamaina 31.000 biztanlekoa da, egindako lurralde-erreformen ondorioz; Londresko barrutietan eta Holandako udalerrietan ere, batez besteko tamaina 30.000 biztanlekoa da.

Europako errealitaterik muturrenekoak Frantzian eta Erresuma Batuan daude: Frantzian administrazio- eta lurralde-egitura oso konplexua dago, eta, gainera, toki-erakundeak uga-

riegiak (bertako 36.500 udalerriak Europar Batasun osoko udalerri guztien %40 dira) eta txikiak dira (batez besteko tamaina, 1.750 biztanlekoa, Europakorik txikiena da); Erresuma Batua, bestalde, beste muturrean dago, eta toki-agintaritzen batez besteko tamaina (Londresko barrutien kasuan izan ezik, lehen esan dugunez) 150.000 biztanletik gorakoa da.

Udalen batez besteko tamaina, izatez, erreferentzia nahasgarria izan daiteke, eta, nolabait ere, errealitatea desitxuratzeko joera dauka; horrenbestez, nabardurak egin behar zaizkio, udalerrien tamaina errealei eta tamaina horiek bitarte batzuetan duten proportzioari buruzko datuekin:

Europako zenbait herrialdetako udalerri batzuetako biztanleria

Estatua	<1000	1.000-5.000	5.001-10.000	10.001-50.000	50.001-100.000	>100.000	Guztira	Batez besteko tamaina
%								
Danimarka	0,0	3,1	1,0	61,2	28,6	6,1	98	56.040
Espainia	60,7	24,3	6,6	6,8	0,9	0,7	8.109	5.300
Finlandia	5,1	46,3	25,0	20,4	1,8	1,4	432	15.265
Frantzia	76,0	19,0	2,7	2,1	0,2	0,1	36.575	1.750
Holanda	0,2	2,1	12,6	71,3	8,4	5,6	467	34.900
Italia	24,2	47,1	14,6	12,4	1,2	0,0	8.101	7.395
Norvegia	5,3	50,3	21,0	20,6	1,6	1,2	433	10.500
Suedia	0,0	4,5	21,0	59,7	10,7	4,1	290	31.790
EAE	40,2	33,1	10,4	13,9	1,2	1,2	251	8.594

Iturria: Indenrigs-og Sundhedsministeriet. *The Local Government Reform*. Copenhagen, Denmark, 2005.

L'Europe Locale et Régionale. Chiffres clés 2008. Conseil des Communes et Régions d'Europe.

Balancing democracy, identity and efficiency. Changes in local and regional structures in Europe. CEMR, 2009.

Wollman, H. *Comparing Local Government Reforms in England, Sweden, France and Germany*. Germany, 2008.

EAEko datuetarako: *2008ko urtarilaren 1eko errolda*, Estatistikako Institutu Nazionala, Madril, 2008.

Oraingo udal-tamainak lortzeko, Europako estatu batzuek benetako lurralde- eta administrazio-erreformak egin dituzte; horren ondorioz, oro har, udalerrien batez besteko tamaina handitu eta, beraz, udalerri kopurua murriztu egin da, udalerrien bat-egitea erabiliz. Horren adibiderik paradigmatikoenak Suediako 1952ko eta 1974ko erreformak dira, baita Danimarkan egindako erreforma ugariak ere, eta oraintsukoena 2007an egin zen; halaber, Britainia Handiko erreformetan ere aplikatu da formula hori, azken hiru hamarkada hauetan, baita honako hauetan ere: Eskoziako eta Galeseko 1996ko berrantolamenduan, Alemaniako Länder batzuetan egindako erreformetan eta Grezian laurogeita hamarrekoko hamarkadaren amaieran egindako berregituraketan. Espainian, udalerrien bat-egitea ez da ohiko bidea; hala ere, gaur egun, bi autonomia-erkidegotan (Leon eta Galizia) aukera hori aztertzen ari dira. Udalerrien arteko bat-egiteak, kasurik gehienetan, administrazio maila zentralizatutik ezartzen zaizkie udalei (adibidez, Suediaren edo Danimarkaren kasuan); hala ere, halako prozesuak borondatean ere oinarritzen dira, zenbait kasutan (adibidez, Finlandian), pizgarri ekonomikoen aplikazioan euskarrituz.

Beste estatu batzuek, aldiz, nahiago izan dute (edo behartuta egon dira, laguntzarik edo adostasunik lortu ez dutelako) lurralde-mugapeak ez ukitu eta beste formula batzuk aplikatu; formula horiek ez dute udalen arteko bat-egiterik ezartzen, baina zerbitzuak zenbait udalerri batera emateko aukera eskaintzen dute. Honen barruan, Frantzia udalak taldekatzeko garatu diren modalitate guztiak sartzen dira¹¹; bertan, udalerrien %91 2.600 udal-taldekatze ingurutan sartuta daude; Alemaniako Länder askotan ere taldekatzeak daude, eta udalerrien %77, hain zuzen ere, 1.708 taldekatzetan sartuta daude. Euskal Autonomia Erkidegoak ere bide hori aukeratu du, eta, bertan, udalerrien %56 inguru taldekatzeren baten barruan daude. Taldekatzeko formulak borondatean oinarrituriko prozesuetan oinarritzen dira ia beti; prozesu horiek, sarritan, pizgarri ekonomikoen bidez sustatzen dira, baina, kasu batzuetan, udalerriei derrigorrez ezartzen zaizkie, gutxieneko tamaina batzuk lortzeko, eskumen jakin batzuk edukitzeari dagokionez (lehen ikusi dugunez, Finlandian 20.000 biztanletik beherako udalerriak taldekatu egin behar dira gizarte zerbitzuak eta osasun zerbitzuak emateko).

Bi bideek (bat-egitea eta taldekatzea) alde onak dituzte, baita alde txarrak ere; esan daiteke bide baten alde onak bestearen alde txarrak direla, eta alderantziz, baina tamainak guztiz eta zuzen-zuzen baldintzatzen ditu bi kasuak.

Udalerrien bat-egiteen alde onak estu lotuta daude eraginkortasunaren eta administrazio-egitura sinplifikatzearen helburuekin, toki-erakundeen kopurua murriztea (gehienetan, murriztapen handia) eragiten baitute beti: alde batetik, udalerrriaren tamainaren (arreta jaso dezakeen biztanle kopurua) eta toki mailako eskumen-zabaleraren arteko oreka hobea ahalbidetzen dute; bestetik, eta aurrekoari zuzen lotuta, oreka hobea ezartzen dute eskumen horien eta baliabideen erabilera nahiz artikulazio zentzuzkoagoaren eta eraginkorragoaren artean, batez ere zerbitzuak arautzeko, plangintzako eta inbertsioko funtzioei dagokienez; horrek ez du esan nahi, ezarkuntzarako eta emakidarako, hurbiltasun printzipioa aplikatuz, zerbitzuen deskontzentrazioa aukeratu ezin denik; azkenik, toki-erakundeen kopurua murriztean, udalerrri horiek barruan dituen lurraldearen barneko aldakortasun-faktoreak ere urritzen dira, eta horrek indartu egiten du lurraldeko berdintasunaren eta justiziaren printzipioa.

Bat egiteko formularen aldean, udalerrriak taldekatzeko formulak asimilatu egiten dira, elkarrengandik hurbilagoak baitira, deszentralizazioari eratzikitzen zaizkion formulekin. Bestalde, taldekatzeak bi gauza erakargarri konbinatzen ditu: alde batetik, batera jarduteko aukera, eta horrek, neurri batean, konpondu egiten ditu tamaina oso txikien eta eskumen maila nahiko handien arteko desorekaren eraginezko arazoak; bestetik, taldekatze hori oinarritzen duten udalerrriak hiritarrengandik hurbilen dauden eta hiritarrok ordezkatzeko dituzten administrazioetat mantentzen dira.

Hala ere, alde txarrak ere badira. Bat-egiteen kasuan, alde txar nagusia (edozein lurralde-erreforma diseinatzearen, erabakitzearen eta inplementatzearen berezko zailtasuna alde

¹¹ Puntu honetan ere, Frantziak konplexutasun handia garatu du, eta 6 taldekatze mota bereizi ditu: Syndicats de comunes, Syndicats mixtes, Communautés urbaines, Communautés de communes, Communautés d'agglomération, Syndicats d'agglomérations nouvelles.

batera utzita), nolabaiteko identitate-sentimendua sortzen duen administrazio bat galtzea da (ordezkaritza demokratikoko balioetara estu lotutako administrazioa); galtze hori, herrialde askotan, antzinako toki-administrazioak mantenduta ordeztu nahi da, nolabait ere (besteak beste, kantonamenduak, parrokiak eta kontzejuak), zerbitzuak ezartzeko eta emateko mugape funtzionaltzat. Beste alde txar bat birmoldaketaren ondorioz udalerrri handiegiak sortzea izan daiteke (askok diotenez, Erresuma Batuaren kasua); horrek, adituek diotenaren arabera, ezabatu egin ditu bat egiteko prozesuan lortu nahi diren eraginkortasun eta eragin-garritasun mailen arloko hobekuntzak.

Taldekatzeeen kasuan, alde txar nagusia, ezaugarri geografikoek edo politikoek udalerrien arteko akordioak ezartzeko orduan sor ditzaketen zailtasunak alde batera utzita, aginte-oreka egokia ezartzeko zailtasuna da, udalerrri txikien eta udalerrri ertainen edo handien artean; horrela, sarritan, taldekatzeeak antzeko tamaina (sarritan, oso txikia) duten udalerrien artekoak izaten dira, eta, beraz, taldekatzeeak ere txikiak izaten dira. Halaber, aditu batzuek diotenez, nolabaiteko desoreka ikusten da taldekatzee horiek lor dezaketen garrantzi eta protagonismo funtzionalaren eta gabezia demokratikoaren artean, zuzeneko ordezkariak demokratikorik gabeko administrazio-egiturak baitira. Bestalde, udal-taldekatzeeak ugaritzean, nabarmendu egiten da lurralde- eta administrazio-egituraren konplexutasuna; izan ere, maila gehigarria eransten zaio eskumenak garatzen dituen erakunde-egiturari, eta hori, kasu batzuetan (adibide nagusia Frantziakoa) larria izan daiteke, berez ere konplexua den egitura batean txertatzen baita.

Beraz, ez bata ez bestea ez dira perfektuak; baina, edozein bide aukeratuta ere, balio guztien arteko oreka lortu behar da, eratzitako eskumenak ondo erabiltzen direla bermatzeko. Azken batean, honako hau ahalbidetzen duen tamaina lortu behar da: eskumenak eraginkortasunez erabiltzea eta, hortaz, baliabide publikoak eraginkortasunez inbertitzea eta erabiltzea, toki-administrazioaren eta biztanleriaren arteko hurbiltasuna eta identitatea arriskuan jarri barik; lurralde-justiziaren printzipioa errespetatzea, udalerrien arteko aldakortasunak murriztuta, eta udal-autonomiaren printzipioa, toki-politika tokiko biztanleriaren nahietara, lehentasunetara eta eskarrietara egokitzeko aukera egoteko.

Balio horien arteko orekarako, halaber, adiskidetasuna lortu behar da, eskumenen arloan, udalerrien eta horiek barruan hartzen dituzten lurraldeen artean (eskualdeak, autonomia-erkidegoak edo estatuak):

- Kasu batzuetan, autonomiarik handienekoetan, esparru-legeak ezarri dira, eskubide orokorrak onartzen dituztenak; horiek, plangintza estrategikorako aurreikuspenekin batera, toki-administrazioen muga nagusia osatzen dute, zerbitzuak arautzeko, planifikatzeko, hornitzeko eta emateko eskumenen arloan. Horren arabera dira, funtsean, gizarte zerbitzuen arloan, Danimarkako eta Suediako ereduak; horiek lehen aipaturiko 20.000 biztanleko muga gainditzen duten batez besteko udal-tamainen lurralde-egiturekin konbinatzen dute ikuspegi hori; hain zuzen ere, Suedian batez bestekoa 30.000 biztanle ingurukoa da, eta Danimarkan, oraintsuko erreformen ostean, 50.000 biztanleko kopurua gainditzen da.

Eredu horrek, bere eskumen-egituraren eraginez, lehenasuna ematen dio toki-autonomiaren printzipioari, lurralde-justiziaren printzipioari dagokionez; baina bi faktore hauek konpentsatu egiten dute, neurri handian, egiturazko desoreka hori: alde batetik, udalerrien tamainak, txikiak ez direnez murriztu egiten baitute lurralde-aldakortasuna; bestetik, herrialdeotan, udal-autonomia barruan hartzen duen gizarte-testuinguruak eragotzi egiten ditu biztanleek onarturiko arreta-estandar batzuk murriztu nahi dituzten mugak, kontuan hartuta Eskandinaviako gizarte-ongizate oso garatuta dagoela eta arlo horretan lorpen handiak izan eta finkatu direla (lorpen horiek, funtsean, sistemaren bermeak administrazio zentralak ezartzen zitueneko garaikoak dira; hau da, lurraldea birmoldatzeko eta udalen eskumenak ugaltzeko prozesuak baino lehenagokoak dira).

- Beste batzuetan, bitarteko bidea osatzen dutenetan, segurutik egokiena, lurralde-justiziaren eta udal-autonomiaren printzipioak aldi berean bermatzeko egitura kontuan hartuta, oreka zuzenbidea mugatzen duten eta hori udal-eremu osoan beteazteko gutxieneko baldintzak arautzen dituzten arauak ezarrita (maila zentrolean) lortzen da, eta toki-administrazioen esku uzten da baldintzak betetzeko eta gutxienekoak hobetzeko modua modulatzeko aukera; halako kasuetan, aldaketa geografikoa, oztopoa izan beharrean, arrakastaren oinarria izan daiteke, toki-administrazioek euren lurraldearen eta biztanleriaren berezitasunetara egokitzeko eta horiei erantzun egokia emateko gaitasuna islatzen baitu, baita toki-administrazioak politika jakinaren alde egiten duen apustua ere. Gizarte zerbitzuen arloan, Norvegiak eta Finlandiak bide hori hartu dute, eta, hain zuzen ere udalerrien batez besteko maila 20.000 biztanletik behera duen lurralde-esparruan aplikatzen dute (Finlandian 15.000 eta Norwegian 10.000 inguru); Erresuma Batuak ere bide hori hautatu du, baina hemen udalerrien batez besteko tamaina oso handia da (150.000 biztanletik gorakoa). Euskal Autonomia Erkidegoan ere, aurrerago ikusiko dugunez, bitarteko bide hau aukeratu da, eta udalerrien batez besteko maila 8.600 biztanlekoa da.
- Beste zenbaitetan, azkenik, zentralizazio handiagoko eredura egokituta, arauak, irizpideak eta jarraibideak orokorrean ezartzen dira, eta bitarte oso mugatuak uzten zaizkio udal-ekimenari, baita plano betearazlean ere. Orientazio horren adibiderik hurbilena, segurutik, Frantzia da, udalerrien batez besteko tamaina 1.750 biztanletan (Europako baxuena) jartzen duen lurralde-egitura oso zatikatuarekiko koherentzian.

Hurrengo taulan, labur-labur azalduta, udalen eskumen mailaren (arauen, plangintzaren eta zerbitzuen horniduraren nahiz emakidaren arloan) eta udalerrien batez besteko tamainaren arteko lotura agertzen da; neurrien berezko distortsioa konpentsatzeko, udalerrien tamaina desberdinek duten proportzioari buruzko erreferentzia adierazgarriak ematen dira.

TOKI ADMINISTRATZIOEN ESKUMENEN ETA TAMAINAREN ARTEKO LOTURA, EUROPAKO HERRIALDE BATZUETAN

Estatua	Eskumenak gizarte zerbitzuetan				B. b. tamaina	Berezitasunak
	Araudia	Plangintza	Emakida Zerbitzuen hornidura	Udalerrriaren tamaina		
Danimarka	Bai Arauen garapena Estatu esparrulegiari lotuta	Bai O. arreta B. mailako arreta Diru-sarriren bermea	Bai O. arreta B. mailako arreta Diru-sarriren bermea	Bai O. arreta B. mailako arreta Diru-sarriren bermea	56.040	<ul style="list-style-type: none"> Gutxieneko biztanle kopurua dago ezarrita: 20.000 biztanle (salbuespenak salbuespen). Udalerrien %60 10.000 eta 50.000 biztanle bitartekoak dira. Udalerrien %35 inguruk 50.000 biztanle baino gehiagoko dituzte (udalerrien %5 ere barne, horietan biztanle kopurua 100.000tik gorakoa baita). Udalerrien %3k 5.000-10.000 biztanle dituzte. Gainerako %1ek 1.000-5.000 biztanle ditu.
Finlandia	Ez Legeria eta garapeneko araudia estatu mailakoak dira	Bai O. arreta B. mailako arreta Diru-sarriren bermea	Bai O. arreta B. mailako arreta Diru-sarriren bermea	Bai O. arreta B. mailako arreta Diru-sarriren bermea	15.265	<ul style="list-style-type: none"> Estatu esparru-legeak, 20.000 biztanletik beharago udalerriei, taldekatu beharra (ez bat egin beharra) ezar-tzen die, zerbitzu astunak emateko: osasuna eta gizarte zerbitzuak. Udalerrien %75 baino gehiago 10.000 biztanletik beharagoak dira; horren barruan hau sartzen da: 1.000 biztanletik beharago udalerriak (%5), 1.000 eta 5.000 biztanle bitarteko udalerriak (%46) eta 5.000-10.000 bitarteko udalerriak (%25). %20k baino apur bat gehiagok 1.000 eta 50.000 bitarteko biztanleria dute. Gainerako %3k 50.000 biztanle baino gehiago dituzte.
Frantzia	Ez Garapeneko araudia eta legeria estatu mailakoak dira	Ez Plangintza Departamenduak egiten du	Bai, baina mugatuak: <ul style="list-style-type: none"> Derrigorrezko funtzioak: eskubideko prestazio ekonomikoaren tramitazioa (diru-sarriren bermea ere barne) eta premia-zerbitzuak (arreta adineko pertsonen eta ezgaitasunen bat duten pertsonen, egoitza batean sartzea edo etxez etxeko laguntza-zerbitzua jasotzea tramitatzeko Aukerako funtzioak: batik bat, oinarriko eta bigarren mailako arreta-zerbitzuak ematea, adineko pertsonen. 	Bai, baina mugatuak: <ul style="list-style-type: none"> Derrigorrezko funtzioak: eskubideko prestazio ekonomikoaren tramitazioa (diru-sarriren bermea ere barne) eta premia-zerbitzuak (arreta adineko pertsonen eta ezgaitasunen bat duten pertsonen, egoitza batean sartzea edo etxez etxeko laguntza-zerbitzua jasotzea tramitatzeko Aukerako funtzioak: batik bat, oinarriko eta bigarren mailako arreta-zerbitzuak ematea, adineko pertsonen. 	1.750	<ul style="list-style-type: none"> Udalerrien %76k 1.000 biztanle baino gutxiago dituzte. Beste %19k 1.000-5.000 biztanle bitartekoak dira. %2,7k 5.000-10.000 biztanle bitartekoak dira. 50.000 biztanletik gorako 103 udalerrri baino ez daude (%0,3). 33.636 udalerrri 13.000 udal-taldekatzetan baino gehiagotan sartuta daude.

TOKI ADMINISTRAZIOEN ESKUMENEN ETA TAMAINAREN ARTEKO LOTURA, EUROPAKO HERRIALDE BATZUETAN

Estatua	Eskumenak gizarte zerbitzuetan				Udalerriaren tamaina	
	Araudia	Plangintza	Emakida Zerbitzuen hornidura	B. b. tamaina	Berezitasunak	
Italia	Bai Zerbitzu batzuei dagokienez (batez ere, oinarrizko arreta)	Eskualde-plangintzara lotuta, gizarte zerbitzuen arloan	Bai O. arreta B. mailako arreta Diru-sareren bermea	7.395	<ul style="list-style-type: none"> Udalerrien %47 baino gehiago 1.000 eta 5.000 biztanle bitartekoak dira. Udalerrien %24k 1.000 biztanle baino gutxiago dituzte. %14 baino gehiago 5.000 eta 10.000 biztanle bitartekoak dira. %12k 10.000-50.000 biztanle dituzte. Eta %1,2k 50.000-100.000 biztanle. Ez dago 100.000 biztanletik gorako udalerririk. 	
Norvegia	Ez Garapeneko araudia eta legeria estatu mailakoa da	Bai O. arreta B. mailako arreta Diru-sareren bermea	Bai O. arreta B. mailako arreta Diru-sareren bermea	10.500	<ul style="list-style-type: none"> Udalerrien erdia baino gehiago 1.000 eta 5.000 biztanle bitartekoak da. %5ek 1.000 biztanle baino gutxiago dituzte. %21ek 5.000-10.000 biztanle dituzte. %20 baino apur bat gehiago 10.000 eta 50.000 biztanle bitartekoak dira. 50.000 biztanletik gorako udalerririk kopurua ez da %3ra helitzen. 	
Erresuma Batua	Ez Garapeneko araudia eta legeria estatu eta eskualde mailakoa da	Bai	Bai O. arreta B. mailako arreta	151.110	<ul style="list-style-type: none"> Udalerriak handiegiak izateari buruzko kritika garrantzitsuak daude. 	

TOKI ADMINISTRATZIOEN ESKUMENEN ETA TAMAINAREN ARTEKO LOTURA, EUROPAKO HERRIALDE BATZUETAN

Estatura	Eskumenak gizarte zerbitzuetan			Udalerriaren tamaina	
	Araudia	Plangintza	Emakida Zerbitzuen hornidura	B. b. tamaina	Berezitasunak
Suedia	Bai Arauen garapena Estatuko esparru- legeriara lotuta	Bai O. arreta B. mailako arreta Diru-sarre- ren bermea	Bai O. arreta B. mailako arreta Diru-sarri- ren bermea	31.790	<ul style="list-style-type: none"> • Udalerrien %75ek 10.000 biztanle baino gehiago dituzte. • %20k 5.000-10.000 biztanle dituzte. • Gainerako %5ek 1.000-5.000 bitartean dituzte.
EAE	Ez	Bai O. arreta autonomia- eta foru- plangintzara lotuta	Bai O. arreta	8.594	<ul style="list-style-type: none"> • Udalerrien %40k 1.000 biztanle baino gutxiago dituzte, eta beste %33, berriz, 1.000 eta 5.000 bitartekoak dira. • Guztira, 18 udalerrri baino ez dira 20.000 biztanletik gorakoak. • Udalerrien %55,8 udal-taldekatzeren baten barruan daude. • Bizkaian, taldekatzeen batez besteko tamaina 24.000 pertsonakoa da. • Araban, batez besteko tamaina 8.000 biztanletik gorakoa da. • Gipuzkoan, taldekatzeen batez besteko biztanle kopurua txikia da: 2.454 biztanlekoa.

Iturria: Geuk landuta, honako honetan oinarrituz:

- L'Europe Locale et Régionale. *Chiffres clés 2008. Conseil des Communes et Régions d'Europe. Balancing democracy, identity and efficiency. Changes in local and regional structures in Europe.* Council of European Municipalities and Regions, 2009;
- Indenrigs-og Sundhedsministeriet. The Local Government Reform. Copenhagen, Denmark, 2005.
- Wollman, H. *Comparing Local Government Reforms in England, Sweden, France and Germany.* Germany, 2008.
- EAERI buruzko datuak: *2008ko urtarilaren 1eko errolda*, Estatistikako Institutu Nazionalea, Madril, 2008.

Jakina, lurralde-mugapeetan eragina duten erabakietan askoz ere faktore eragile gehiago dago; faktoreok, sarritan, orain arte adierazitako balioak eta iritziak baino indartsuagoak izaten dira. Faktore horietariko bat, jakina, une jakineko ideologia politikoa da, baina beste batzuk ere erabakigarriak dira; esate baterako, aginte-orekak eta unean uneko beharrianak (izan ere, gizarte zerbitzuen plangintzaren arloko aditu batzuek diotenez, gizarte zerbitzuen arloan toki-administrazioetaranzko deszentralizazio-prozesuak bat datoz krisi ekonomikoko egoerekin, eta horietan, balizko aurrekontu-murritzapenak aurreikusita, administrazioerik zentralizatuenean sentikortasun handia duen eskumen-eremu bat eskuordetzea erabakitzen dute)¹².

Bestalde, inertzia-elementuak guztiz baldintzatzen ditu halako erabakiak, elementu hori, ia beti, pentsatzen dena baino askoz ere indartsuagoa baita; bi norabidekoa izan daiteke: nolabaiteko inobilismoa eragin dezake, eta horrek udalerrietako lurralde-mugape historikoak mantentzeko joera dauka, horiek beharriaz erantzun ona emateko egokienak izan ez arren; beste muturrean, erreforma gehiegi eragin ditzake, eta, bertan, lurralde-birmoldaketak etengabeak direnez, ez dute finkatzeko eta hobariak sortzeko astirik, eta, gainera, halako prozesuek arreta monopolizatzen dute, birmoldaketak berez nahiko balira bezala, politika publikoek konpondu beharreko arazoei erantzuna emateko (horren eraginez, baliabideok ez dira erabiltzen emandako zerbitzuak benetan hobetzeko).

1.2.2. Erkidego-arreta eta hurbiltasuna: zerbitzuen deskontzentrazioa, oinarritzko arkitekturatzat

Beharrian hori gizarte zerbitzuen mota guztiekin planteatzen da; dena den, hemen ere, udalen tamainaren kasuan bezala, hurbiltasun maila eraginkortasun-irizpideak aintzat hartuta definitu behar da; eraginkortasuna, berriz, zerbitzua ematearen kostuari lotuta ez ezik, arreta- eta bizi-kalitatearen arloan lorturiko hobekuntzei lotuta ere zehaztu behar da, eta zentzuzko oreka bilatu behar da osagai horien artean. Ohiko inguruko detekzio-, prebentzio- eta arreta-funtzioei emandako garrantzia eta erkidego-inguruak funtzio horietan duen eginkizunari eman zaien garrantzia zenbat eta handiagoa izan, jakina, zentzuzkoa da hurbiltasuna hainbat eta handiagoa izatea; ahalegina egin behar da, horrenbestez, zerbitzua sarearen lorpena kudeatzeko eta gizarte-laneko nahiz hezkuntzan esku hartzeko funtzioak (biztanleekin zuzeneko harremanak izanez) garatzeko ardua duten taldeak kasuan kasuko erkidego-eremuan integratzeko.

Ikuspegi horretatik begiratuta, espazio-hurbiltasuna beharrezko baldintza da erkidego-arretarako, horrekin bakarrik nahikoa izan ez arren, eta, bertan oinarrituz, hainbat proposamen garatu dira zenbait arlotan. Ikuspegi horri loturiko proposamenik ohikoena, beste aukera batzuk egon daitezkeen arren, gizarte zerbitzuak eremu geografiko txikietan garatzea da.

¹² Aztertzaile batzuek azalpen hori ematen dute, Suedian 70eko hamarkadan egindako lurralde-erreformari buruz; erreforma horren ondorioz, udalen eskumen kopuruak gora egin zuen, krisi ekonomiko larriko fasean.

Eredu hori Europako zenbait testuingurutan aplikatu da¹³, baina ereduaren formulazio ofizial argiena, zalantzarik gabe, Erresuma Batuan laurogeiko hamarkadan Barclay txostenaren bidez egindakoa izan zen¹⁴; horren planteamendu teoriko eta esperimendal laburbildue-na, txosten horretan beste proposamen batzuekin batera jasotakoa, lehen aipatu dugun “*patch*” ereduaren izan zen¹⁵. Muturreko planteamendua egiten zuen, erkidegoaren inplikazio aktiboari eta arreta formalaren eta informalearen arteko loturari zegokienez; hori dela eta, baliozkoa da tokiko gizarte zerbitzuak antolatzeke modurik tradizionalenarekin konparatze-ko (erkidego-ikuspegitik urrunago dagoen modua), azken horrek zonakatzerik ezarri ez eta egitura osoa nahiz esku-hartzeak gizarte zerbitzuen udal-sail batean oinarritzen baititu. Bi proposamen horiek baliozko erreferentzia eta praktikoa dira, bitarteko antolamendu-bide bat zehazteko (ohikoagoa beste herrialde batzuetan), bide hori eredu bateko eta besteko elementuak konbinatuta egituraturik dago. Ondoko atalotan azalduta daude.

1.2.2.1. *Esku-hartze eremuen edo zonen arabeko arreta-eredua*

Eredu honen arabera, erkidego-arretaren berezitasuna, gizarte zerbitzuetatik jarduteko ikuspegi filosofikotzat, antolamendu- eta egitura-esparru berezia eta espezifikoa behar du, hori ezinbestekoa da ereduaren bideragarria izateko. Ikuspegi horretatik begiraturik, ez da ereduaren ezaugarri gehigarria eta aukerakoa, beraren funtsezko elementu bereizgarria bai-zik. Antolamendu-egitura berri hori, bestalde, udalerraren barruan jarduketa-eremu txikiak mugatzean eta eremu horiei gizarte-arretako taldea esleitzean oinarritzen da; talde hori, gainera, zona horretan kokatuta egon behar da. Udalerri baten barruko eremuen tamaina faktore demografikoen eta sozioekonomikoen arabera da; aldi berean, ahalegina egiten du lehendik dauden bizi-erkidegoetara (auzoak, adibidez) eta funtsezko beste elementu batzuen zonakateetara (hain zuzen ere, oinarritzeko arretako osasun zerbitzuak) egokitze-ko. Ereduak, modu orientagarrian, 5.000 eta 10.000 biztanle bitarteko biztanleria proposatzen du; oro har, proposamen horien aplikazio praktikoa bitarte horren barruan mantendu da, baina, zenbait kasutan, zonakate handiagoak edo txikiagoak egin dira.

Ereduak jarduketa jasoko duen udal-lurraldea zonakatez behartzen du; izan ere, uste du, zonakate hori egin ezean, erkidego-garapena, hurbileneko eragile formalekiko eta informalekiko koordinazioa, prebentzioa eta beharrezkoen detekzio goiztiarra ezinezkoak direla. Ez da distantzia kontua bakarrik, hau da, helburua ez da jasotzaileek zerbitzua errazago eskuratzeko (joan-etorriei loturiko zailtasunak kenduta), honako bi helburu hauek lortzea baizik:

¹³ Gaur egun, Amerikako Estatu Batuetan, Kanadan eta Australian ere halako ekimen asko ikusten dira; ekimenok zenbait izen dituzte (*Small area planning, Neighborhood planning*), eta ez dira gizarte zerbitzuetan bakarrik aplikatzen.

¹⁴ Barclay P.M. & all. *Barclay Report: Social Workers: Their Role & Tasks*. National Institute for Social Work, London, 1982.

¹⁵ Hadley, R. & McGrath, M. *When social services are local. The Normanton Experience*. National Institute Social Services Library, 48. zenb. Department of Health and Social Security, London, 1984.
Hadley, R., Dale, P. & Sills, P. *Decentralising Social Services. A Model for Change*. NCVO, London, 1984.

- Lehenengoa zerbitzuen sarea lortzeari lotuta dago. Lortzeko puntuak hurbilen dauden bizi-inguruetara hurbiltzea, biztanleak eremu horiek lortzeko puntuarekin gero eta gehiago identifikatzea eta puntu horiek zonako erkidego-bizitzan sartzen joatea lagungarria da zerbitzu-sarean beharizan-egoerak narriatu baino lehen sartzeko, eta hori, berez, ereduaren alderdi positiboa da, sistemari laguntza ematen baitio biztanleen beharizanaren prebentzioa, detekzioa eta arretako lana egiteko. Bestalde, eremu bakoitzean biztanleentzat leihatila bakartzat diharduten unitateak ezartzea, kasuan kasuko beharizan mota eta baliabide motak edozein izan arren (oinarrizko laguntzako edota bigarren mailakoa), zalantzarik gabe, beste alderdi oso positibo bat da, lagungarria baita erabiltzaileek zuzenean eta etengabe sistemaren konplexutasunei aurre egiten ez ibiltzeko, eta, gainera, esku-hartzeen koordinazio ona sustatzen du, eta, horrenbestez, zerbitzuen jarraipena ahalbidetu eta ezkutatzek ekiditen ditu. Azkenik, eremuko unitatea lehenengo kontakturako lekua izatea funtsezkoa da. Horri dagokionez, kontuan hartu behar da, biztanleriak gizarte zerbitzuen lorpenaren arloan dituen jarrerei buruzko ikerketa ez oso ugariet diotenez, profesionalarekiko harremana baloratzeko edo epaitzeko erabiltzen dituzten irizpideak beti ez datoz bat profesionalen eta arduradunen irizpideekin: bigarrenek ezagupenean, heziketan, esku hartzeko trebetasunetan eta kudeaketaren eraginkortasunean oinarrituz baloratzen dute zerbitzua; erabiltzaileek, berriz, garrantzi handiagoa ematen diete harreman pertsonaleko eta enpatiarik jarraiei, eta uste dute esperientzia, sentikortasuna, ulertzeko gaitasuna eta arretarekiko konpromisoa ezinbesteko balioak direla, eta horien gabezia nekez konpentsatu ahal dela antolamenduko jarraibideekin. Ikuspegi horretatik begiratuta, agerikoa da zerbitzuarekiko lehenengo kontaktuaren eta zerbitzua lortzeko puntuaren garrantzia, azken hori lehenengo kontakturako hurbileko lekua baita: hortxe egon daiteke edozein esku-hartzeren arrakastaren edo porrotaren gako.
- Bigarrena hurbileko erkidego-inguruak indartzean eta finkatzean oinarritzen da, horiek euren baliabideak mugiarazi ahal izateko, lagundu gabeko beharizanen eta eskarien prebentzioan eta detekzioan, erkidegoko kideei emandako laguntzan, honako hauekiko koordinazioko eta lankidetzako esparru batean: gizarte zerbitzu formal publikoekin, zonan jarduten duten beste zerbitzu publiko batzuekin eta beste eragile pribatu batzuekin (batik bat, hirugarren sektoreko elkarteak, boluntarioak eta autolaguntzako taldeak). Erkidego-inguruak indartzeko eta finkatzeko, beharrezkoa da, eredu horren arabera, eremu nahiko txikiak mugatzea, zuzeneko ezagupena, zuzeneko kontaktua eta zuzeneko interakzioa errazteko, bai zerbitzuetatik eta bai biztanleengandik eta gainerako erkidego-eragileengandik.

Helburu horiek lortzeko, zona edo eremu bakoitzari, gizarte-lanaren eta gizarteren nahiz hezkuntzaren arloko esku-hartzeko taldetxo bat esleitzen zaio: oro har, taldeko arduraduntzat diharduen gizarte-langile bat, eta mota desberdineko prestakuntza izan dezaketen beste bi profesional: gizarte-laneko profesionalak izan daitezke, baina baita gizarte-hezitzaileak edo beste lanbide-profil batzuetako profesionalak ere bai. Arloko arreta antolatzeke, talde horrek etxex etxeko laguntzako eta erkidego mailako esku-hartzeko baliabideak ditu, eta baliabideok, taldea bezala, zona horretan kokaturik daude, baina ez dira zertan bertako

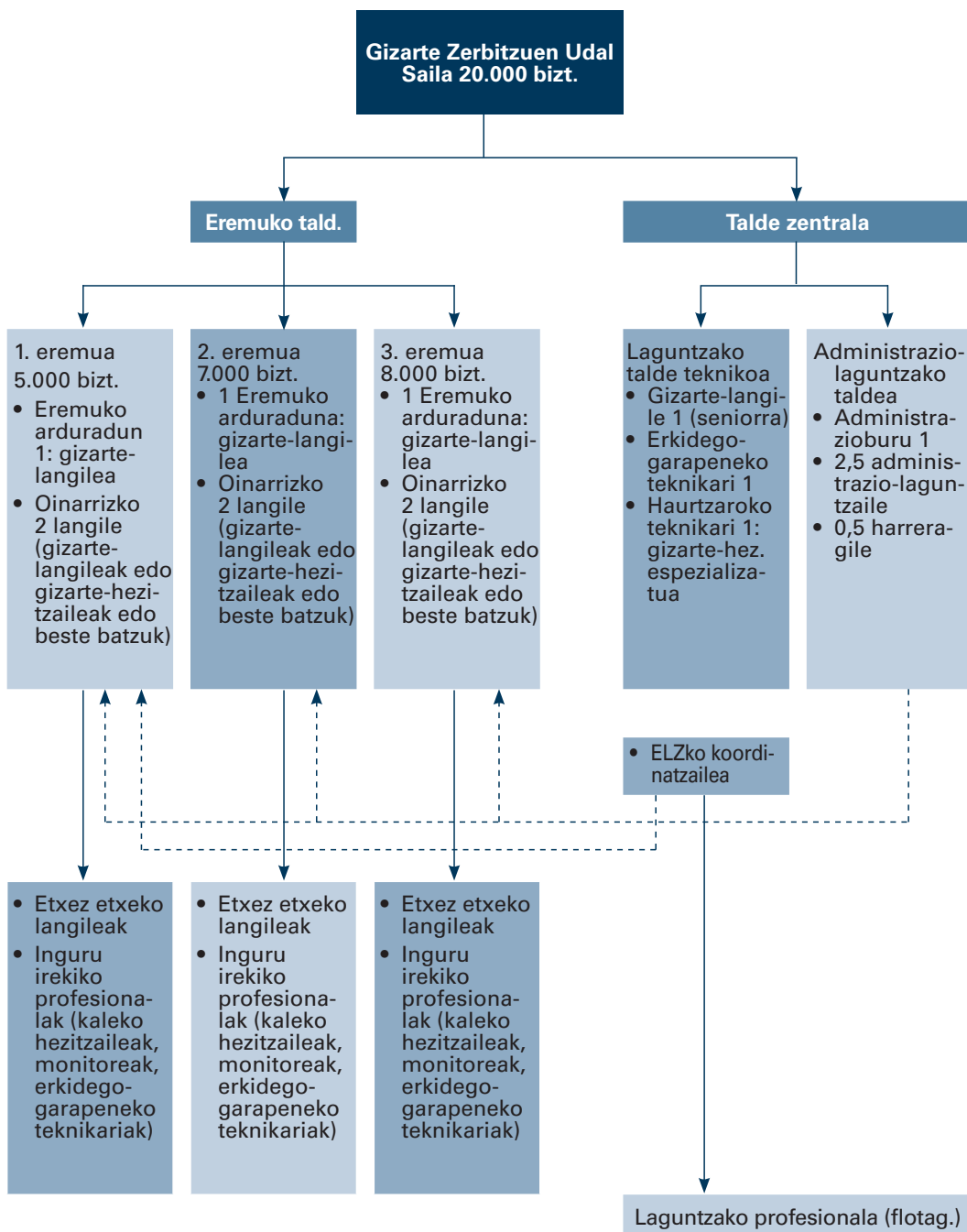
baliabideak izan (gizarte-ekintzako hirugarren sektoreko erakundeek antolatutako baliabide pribatuak izan daitezke). Eremuko talde horrek, halaber, zuzeneko kontaktua ezar dezake gizarte zerbitzuko beste baliabide batzuekin, horiek udal-eskumenekoak izan edo ez, baliabideok kasuan kasuko zonan daudenean (eguneko arreta-zentroak, egoitza-zerbitzuak edo beste batzuk); ekintza publikoaren barruko beste arlo batzuetan integraturiko zerbitzuekin ere kontaktua ezar dezake: eskolekin, oinarrizko arretako osasun-zentroekin edo beste batzuekin.

Eredu honetan, toki-administrazioak, eremuko taldeak ez ezik, gizarte zerbitzuen udal-saila ere badu, eta horrek modu zentralizatuan dihardu; bertan, talde tekniko bat eta talde administratiboa daude:

- Talde teknikoak, alde batetik, plangintza-, antolamendu-, heziketa- eta ikuskapen-sailaren funtzio orokorrak egiten ditu, baita arretaren barruko beste arlo batzuekiko (osasuna, hezkuntza, etxebizitza eta lana, batez ere) koordinaziorako politikak eta bideak diseinatzeko funtzioak ere; horiek eremuan ezartzen diren zuzeneko harremanen esparrua osatuko dute. Bestalde, eremu taldeei laguntza teknikoak ematen die, eta, laguntza espezializatuagoa behar duten kasuetan ere lagundu egiten du, bai arreta-planaren diseinua eta beharrezkoak baloratuz, bai arreta berak zuzen-zuzen emanez. 20.000 biztanleko udalerriri baterako, taldea gizarte-lanean esperientzia duen profesional batek osatuko du, eta horrek laguntza emango du eremuetako kasuen kudeaketan; taldeak, gainera, erkidego-garapeneko teknikari bat edukiko du, baita haurtzaroen espezializaturiko teknikari bat eta etxeko laguntza koordinatzeko ardura duen pertsona bat ere.
- Administrazio-laguntzako taldeak udal-sailerako eta eremuko taldeetarako egiten du lan; 20.000 biztanleko udalerriri batean, arduradun batek eta hiru administrarik edo administrazio-laguntzailek osatuko lukete taldea, eta horiek sailean harrerako lan orokorrak eta lan administratiboak egingo lituzkete (tramitazioak egin, inprimakiak bete, informazioa bildu eta halako beste lan batzuk).

Hurrengo eskeman, eredu honen egitura dago azalduta; bertan, talde zentralizatuen eta eremuko taldeen arteko laguntza-harremanak adierazi nahi izan dira¹⁶.

¹⁶ Kontuan hartu behar da eredu honetan diru-sarrerak bermatzeari lotutako prestazio ekonomikoak ez direla gizarte zerbitzuetatik tramitatzen. Halaber, gogoratu behar da orain dela 20 urte baino gehiago formulaturiko eredu dela, eta langilariaren ratioak eta kategoriak Erresuma Batuan garai hartan zegoen egoerari dagozkio. Guztia-rekin ere, oinarrizko unitateetan, langilariaren ratioak bat datoz gure arloan Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetarako lortu behar diren aurreikuspenekin.



Iturria. Moldatua: Hadley. R. eta Mc.Grath, M. "When social Services are Local. The Normanton Experience." 1984.

Eredu honek, ondo aplikatuz gero eta aurreikusitako zuzkidurak baditu, alde on asko ditu, bai arretaren kalitatearen aldetik, bai baliabide erabilgarriak erabiltzean izandako eraginkortasunari eta eragingarritasunari dagokienez. Hobari horiek ereduaren oinarrizko hiru ezauzgarriei lotuta daude: kokalekua, esku-hartzaileen arteko koordinazio eta kohesio maila eta lan egiteko modua.

- Alde batetik, eremuko taldea funtzioak egiteko zonan bertan kokatuta dagoenez, sistema errazago lortzen da; hain zuzen ere, baliabideak eskuratzeko sarbidea da, baita profirik espezializatuena duten baliabideak ere; izan ere, baliabideok eremu taldeen bidez eskuratzen dira, gizarte zerbitzuen udal-sailarekin kontaktuan, eta, bestela, bigarren mailako arretak gizarte zerbitzuetara deribatzen dira. Kokaleku horrek, gainera, bi hobari osagarri ditu: arreta jaso dezakeen biztanleria eta jarduketa-eremuko baliabide formal eta informal eskuragarriak hobeto ezagutzea ahalbidetzen du. Horrela, arreta hobetu egiten da: baliabideak lortzeko erraztasuna lagungarria da erantzun azkarragoa bermatzeko; biztanleria ezagututa, errazago detektatzen dira beharizanak, bestela detekzioa beranduago egin edo ez baitzen egingo, eta detekzio horretan, eremuko taldeak edo erkidego-langileek erkidegoan egindako jarduketek ez ezik, beste eragile batzuen eta biztanleen jarduketek ere laguntzen dute, erkidego-garapen handiago baten ondorioz; baliabideak hobeto ezagututa, gainera, zaintzak hobeto egokitzen dira, eta prebentzioko jarduketa arinetan enfasi handiagoa jartzen da.
- Bigarrenez, eremuko taldeko, etxez etxeko laguntza-taldeetako eta inguru irekiko gizartearen nahiz hezkuntzaren arloko esku-hartzeko profesionalen arteko integrazio eta kohesio maila handiagoa dago, eta eremuan kokaturik dauden eguneko eta egoitzako zerbitzuekiko kontaktua iraunkorra da, eta taldearen eta zonan diharduten beste erakunde publiko nahiz pribatu batzuen eta arreta-sare informaleen artean ere kontaktua dago; horren eraginez, esku-hartzaile guztien arteko koordinazio eta elkarrekiko laguntza handiagoa dago, eta, horrela, ekidin edo, behintzat, mugatu egiten dira ezkutetzeak; horrek, zalantzarik gabe, zaintza-planeari koherentzia handiagoa bermatzen du, baita baliabideen erabilera zentzuzkoagoa eta eraginkorragoa ere.
- Azkenik, ereduak lan egiteko moduei zuzen-zuzen loturiko ezaugarri batzuk ditu, eta horiek eragin oso zuzena dute arretaren kalitatean. Alde batetik, esku hartzeko metodo edo modu desberdinen aplikazioa eragiten du, eta horiek banakako, taldeko eta erkidegoko lana konbinatzen dute; bestalde, arearekiko lotura estua eta erkidego-inguruaren dinamizazioa lortzeko, malgutasun handia behar da lanbidean, eta, gainera, kudeaketako, koordinazioko eta elkarrizketako gaitasunak behar dira. Lan egiteko modu horrek, jarraipena behar duten kasuetarako, erreferentziako profesional baten esleipena behar du; baina, halaber, enfasi handiagoa jarri behar da taldeko lanean, horrek duen diziplina anitzeko izaeran, eta erkidego-garapenak sorturiko baliabideen aprobetxamenduan; horrek guztiak lanbide-poztasun handiagoa sortzen du. Horrela, baliabideak malgutasun eta dinamismo handiagoz

erabiltzen dira; era berean, arreta-planaren esparruan egituratzeko moduko baliabideak dibertsifikatu egiten dira, eta, horren ondorioz, arretako soluzioak hobeto egokitzen dira.

Lan egiteko modu berri hori garatzeko, arreta orokorreko eta arreta espezializatuko elementuak konbinatu behar dira. Ikuspegi horretatik begiratuta, interesgarria da eremuko taldeak profil nahiko orokorra edukitzea, hasierako harrerako, balorazioko, banakako plangintzako eta erkidego-garapeneko funtzioen balioaniztasuna barneratzeko, egon daitezkeen gizarte-errealitate desberdinei eta zerbitzura hurbiltzen diren talde desberdinei dagokienez. Hala eta guztiz ere, horrek ez du inondik inora ere esan nahi ezagupen eta esku-hartze espezializatuagoak beharrezkoak ez direnik, baina horiek udal-sailetik (eremuko taldeak berariaz eskatuz gero) edo, bestela, bigarren mailako arreta-zerbitzuetatik eskaini ahal dira: horrela, eremuko profesionalek laguntza-zerbitzuetara jo dezakete, jarduketei buruzko aholkua jasotzeko edo jarduketetan zuzeneko esku-hartzea edukitzeko, jarduketa horiek baloraziokoak eta diagnostikokoak, arreta-plana diseinatzeakoak edo planaren aplikazioan zuzen-zuzen esku hartzeakoak izan daitezke.

ESKU-HARTZE EREMU TXIKIEN ARABERAKO ERKIDEGO ARRETAKO EREDUAREN EZAUGARRIAK ETA HOBARIAK

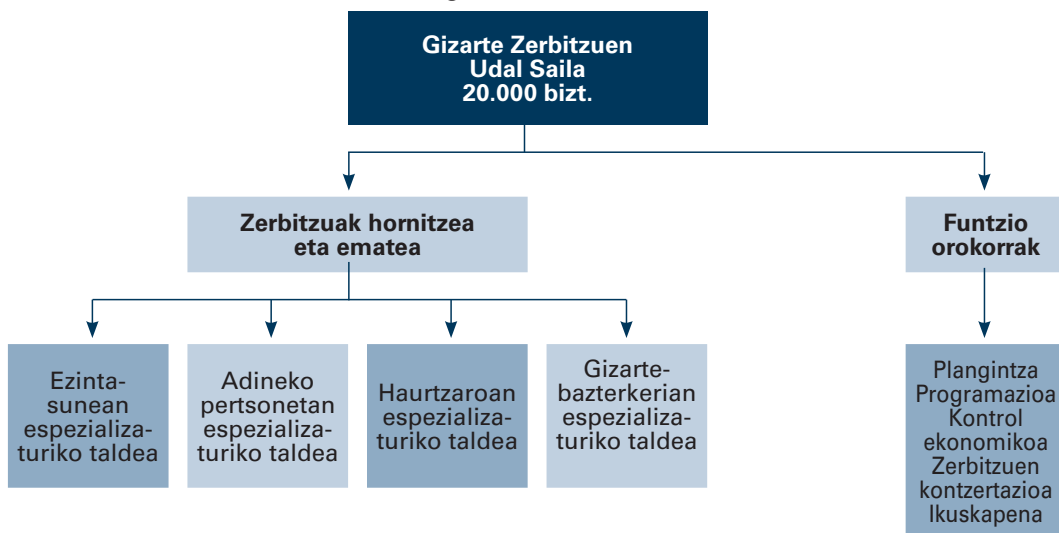


Ikuspegi horrek (hobariak ez ezik —beraren antolamendurik ohikoena baita—, 1.1 atalean erkidego-arretari buruz aipatu diren zailtasunak eta arriskuak ere eratziki zaizkio), udalerritako gizarte zerbitzuak antolatzeko modu tradizionalari zegokionez, desberdintasun garrantzitsuak sortu zituen balioetan eta jarreretan, baita antolamenduan eta funtzionamenduan ere.

1.2.2.2. Zonakatu gabeko eredua

Europan, gizarte zerbitzuen eredu tradizionala baliabideen administrazioan eta espezializazioan oinarrituriko sistemetan dago. Udalerritako gizarte zerbitzuen hornidura (toki-erakundea oinarrizko arretan bakarrik edo bigarren mailako arretan ere eskumenak eduki arren) udal-lurralde osoan jarduten duen sail zentralizatu batetik antolatzen da. Sistema honetan, erabiltzailea beste leku batzuetatik deribatzen da zerbitzuetara, edo sisteman bere ekimez sartzen da zuzen-zuzen. Sailak sartzeko prozedura bat aplikatzen du, eskariak iragazten dituen: beharizan mota gizarte zerbitzuetatik ez baina beste esku-hartze arloren batetik zaindu daitekeela pentsatzen duenean, kasuan kasuko pertsona eremu horretara deribatzen du; pertsona horren beharizanak gizarte zerbitzuen arlokoak direnean, eskariak taldeka sailkatu eta arretan espezializaturiko profesional taldeei esleitzen zaizkie, eta horiek sailean ezarritako lehentasun-irizpideen arabera jardungo eta esku hartuko dute. Talde espezializatuaren kopuru egokia edukitzeko, baliabide asko izan behar da, eta, horretarako, udalak biztanle kopuru nahikoa izan behar du; kopuru hori, aztertzaileek diotenez, 20.000 biztanlekoa izan behar da, gutxienez.

Zonakatu gabeko ereduaren eskema



Eredu horrek, esku-hartze zonen edo eremuen araberrako arreta-ereduari kontrajarrita, oinarriko zailtasun edo disfuntzio hauek ditu, arretaren kalitateari dagokionez:

- Alde batetik, jarduerak talde espezializatuen artean banatzeko joera handia ikusten da; horrela harreman, truke eta jarduketa maila mugatuagoa dago, eta harremanak zeharka egituratzen dira, batik bat bide hierarkikoaren bidez.
- Bestetik, eredu honetan profesionalak saileko bulegoetatik egiten dute lan, eta ez dute zuzeneko kontakturik lagundutako pertsona bizi den eremuarekin (beharrizanen arabera horren helbidera joaten badira ere); gainera, ez dituzte zuzenean eza gutzen eremuko baliabide formal eta informal aktiboak, ezta arreta jaso behar duen pertsonak inguruko pertsonekin garatu duen harreman mota ere (oinarrizko familia-laguntza alde batera utzita). Horren ondorioz, zaintza-paketeak mugatuagoak, homogeneoagoak eta ez hain individualizatuak edo pertsonalizatuak dira, eta ez dira ondo egokitzen pertsonak bere inguruan dituen bereizgarritasunetara; horren ondorioz, azken batean, eskaintako arreta egokiena ez izateko eta pertsona horren beharrezanetara egokituta ez egoteko arriskua dago; gainera, beharrezan eta baliabideen ikuspegi orokorragoa eta testuinguruan oinarriturikoa (erkidego mailan) aplikatuz gero emango zen laguntza baino garestiagoa izan daiteke.
- Arretaren espezializazioan eta baliabideen administrazioan oinarritzearen ondorioz, aurretiaz egituraturiko baliabideen esku-hartzean oinarritu gabeko arreta behar duten beharrezanak (zentroan oinarrituriko baliabideak, egitura material zehatza dutenak, edo zerbitzu oso estandarizatuetan oinarrituriko baliabideak), hau da, inguruko esku-hartzean, gizarte laguntzan eta gizarte lanean (banakakoa, taldekkoa edo erki-degokoa) oinarritzen direnak, arriskuan daude (arrisku erreala, balizkoa baino gehiago); hain zuzen ere, arreta barik gelditzeko arriskua dute, arretaren ezein arlo espezifikotan eta espezializatutan ez oinarritzeagatik.
- Erreakzioko eredia da gehienbat, prebentziokoa baino gehiago: funtsean, heltzen zaizkion beharrezanei ematen die arreta, detekzio aktiboko neurririk aplikatu gabe, eta, beraz, kasu askotan fase berantiarretan hartzen du esku. Horrek, aurrekoaren kasuan bezala, baliabide-galtze handiak eragin ditzake: alde batetik, beharrezan-egoerak fase egokian ez detektatzea eragin dezake (faseotan arin esku hartzeak ekidin edo atzeratu egin dezake ondorengo faseetan soluzio garestiak behar dituen narriadura bat); bestetik, fase goiztiarretan esku hartu ezean, laguntza-sarea apurtu egin daiteke, egoera jasangaitzean egoteagatik, eta, apurtze horren ondorioz, baliabide garestiagoak egituratu beharra sor daiteke, orain artekoak sarea lehenagoko faseetan eusteko nahikoak eta egokiak izan arren.
- Beste disfuntzio handi bat profesionalak honako honetatik urruntzea da, baliabideak administratzeko ereduaren arloan: euren jatorrizko bokaziotik eta euren lanbideen funtsezko edukietatik. Horren eraginez, kasu batzuetan, frustrazio-sentimendu handiak sortzen dira, eta, beste zenbaitetan, lan egiteko modu jakinera egokitzen dira, eta modu hori, profesionalen hasierako nahiei erantzuten ez badie ere, burokratikoa eta errutina handiagokoa denez, erosoagoa da, eskakizun txikiagoak baititu malgutasunaren, inplikazioaren, sormenaren eta erabilgarritasunaren aldetik.

1.2.2.3. Bi ereduak konparatzeko elementuak

Hurrengo taulan, labur-labur, bi ereduak konparatzeko aukera ematen duten oinarrizko elementuak ageri dira.

Teorian oinarrizuz aurkeztuta, eta euren ezaugarri bereizgarriak nabarmenduz, esan daiteke muturreko bi eredu direla, ia elkarren aurkakoak. Baina errealitatek ohikoena, beti bezala, bien artean kokatzen da, eta bi elementuen osagaien konbinazioan oinarritzen da: batzuen edo besteen lehentasunaren arabera, arreta-eredua hurbilago edo urrunago egongo da erkidego-ikuspegitik.

Baliabideen administrazioaren eredu tradizionalaren (zonakatzerik gabe) eta arretaren erkidego-ereduaren (esku-hartze eremuen arabera) arteko oinarrizko konparazio-elementuak

Konparazioko elementuak	Baliabideak administratzeko eredia Zonakatu gabeko antolamendua	Erkidego-arretako eredia Zonakaturiko antolamendua
Oinarrria	Taldearen arabera ezagupen espezializatuak aplikatzean oinarrizko esku-hartzea da, eta gizarte zerbitzuen udal-sailean aurkezturiko arreta-eskari formal baten ostean egiten da	Arretaren sare formalaren eta sare informalearen eta beste erkidego-eragile batzuen arteko koordinazioan oinarrizko detekzio, prebentzio eta arretako esku-hartzeak, beharrezkoak garaiz detektatzeko, behar izanez gero adituen aholkularitza nahiz laguntza edo zerbitzu espezializatuera deribazioa erabiliz
Antolamendu-eredua	Zentralizatua	Zonakaturia
Antolamendu-eremua	Udalerraren lurralde-eremu osoa, edo, udalerririk oso handien kasuan, barrutiaren lurralde-eremua: 25.000-50.000 biztanle	Eremu txikia: 5.000 – 10.000 biztanle
Sarbidea	Gizarte zerbitzuen sailaren bulego nagusiak edo barrutikoak Taldearen arabera bereizitako lantaldeak Talde espezializatu batzuen esku-hartzea, bizikidetzaren unitate berak planteaturiko arazoak dagokienez	Eremuko unitatea Biztanleen sarbide bakarra, edozein taldetakoak izan arren eta edozein beharrezko modu edukita ere Bizikidetzaren unitaterako erreferentziako zerbitzu bakarra, unitate horretan beharrezko desberdinak egon arren, sarbide-unitatetik eskatzen diren esku-hartze espezializatuaren kalterik gabe

**Baliabideen administrazioaren eredu tradizionalaren (zonakatzerik gabe)
eta arretaren erkidego-ereduaren (esku-hartze eremuen araberakoa)
arteko oinarrizko konparazio-elementuak**

Konparazioko elementuak	Baliabideak administratzeko eredia Zonakatu gabeko antolamendua	Erkidego-arretako eredia Zonakaturiko antolamendua
Kasuen deribazioa	Sailean sartzen diren kasu guztiak, bai beste zerbitzu batzuetatik deribazioa egon delako eta bai kasuan kasuko pertsonak hitzordua eskatu duelako, modu formalean sartzen dira Ez da detekzio aktiboko biderik aplikatzen	Deribazio edo eskabide formalak daude, baina deribazio informalak ere bai, beharrezan prebentzio- eta detekzio-ekintzen esparruan. Detekzio aktiboko formulak aplikatzen dira, erkidego-lana garatzean
Kasuen esleipena	Taldearen arabera	Sarbide-unitatea egoitza-eremuaren arabera zehazten da
Profesionalaren eginkizuna	Kudeaketa espezializata Zeharkako harremanak beste eremu batzuetako baliabideekin, bide hierarkikoaren bitartez	Eremuko taldearen antolamendua eta kudeaketa Jarraipena behar duten kasuen kudeaketa Erkidego-garapena Zuzeneko lotura zonako baliabideekin, baliabideok gizarte zerbitzuetakoak edo ekintza publikoko beste arlo batzuetakoak izan arren
Etxez etxeko eta kaleko arretako profesionalen antolamendua	Udalerrri osoan diharduen antolamendu bereizia	Sarbide-zerbitzuaren eremuan kokaturiko taldea, eta bien arteko zuzeneko lotura
Eremuan diharduten beste erakunde edo eragile batzuekiko harremanak	Gizarte zerbitzuen udal-sailaren bidez	Eremutik zuzen-zuzen
Enfasia lan burokratikoan eta administrazio-prozedurretan	Enfasi handia	Enfasi txikia
Kategoria desberdineko profesionalen arteko lotura	Txikia	Handia

**Baliabideen administrazioaren eredu tradizionalaren (zonakatzerik gabe)
eta arretaren erkidego-ereduaren (esku-hartze eremuen arabera)
arteko oinarrizko konparazio-elementuak**

Konparazioko elementuak	Baliabideak administrazio-eredua Zonakatu gabeko antolamendua	Erkidego-arretako eredu Zonakaturiko antolamendua
Kudeaketa-estiloak	Rol formalekiko eta administrazio-estiloekiko atxikimendua	Enfasi handiagoa norbere ekimenean, partaidetzan eta malgutasunean; horrela, lanbide-rolak irekiago interpretatu eta eremuko taldeak autonomia handiagoa dauka

Errealitatea kontuan hartuta ikusten denez, udal-lurraldea esku-hartze eremu txikietan zonakatu da, Europako herrialdeetako udalerrri askotan; beste estatu batzuetan, berriz, ez da sustatu zerbitzuak egituratzeko modu hori¹⁷. Udal-lurraldearen zonakatzea aukeratu duten herrialdeetan, hainbat joera ikusten da:

- Testuinguruaren arteko lehenengo elementu bereizgarria jarduketa-eremuaren tamaina da. Eremu batzuetan, oinarrizko zona horien tamaina arautzea aukeratu da (esate baterako, Euskal Autonomia Erkidegoan, Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen bidez, hain zuzen ere, 5.000 biztanletan finkatu da, eta kopuru hori 3.000ra jaisten da, landa-zonak edo narriaturiko zonak direnean); beste testuinguru deszentralizatuago batzuetan, berriz, esku-hartze eremuaren tamaina udal-plangintzan zehaztuta dago; adibidez, Suedian, eremuak oso aldagarriak izan daitezke: landa-zonetan 3.000 biztanle eta hiri handietako 30.000 biztanle baino gehiago, baina batez bestekoa 8.000 eta 10.000 biztanle bitartekoa da. Finlandian eta Norvegian, baita Frantzian ere, udalen tamainak jarduketa-eremu txikiak egotea eragiten du; herrialde horietan, batez bestekoak 7.000, 5.000 eta 2.000 biztanlekoak dira, hurrenez hurren, baina azken kasu horretan eskumen eta funtzio maila Eskandinavian baino askoz ere mugatuagoa da.

¹⁷ Erresuma Batua kasu berezia da: elkarren ondoko lurralde-erreformek guztiz aldatu dituzte udalen mugak, eta formula horrekiko urruntzea ikusi da; horrela, gaur egun, eremu txikietako zonakatzea anekdota hutsa da. Eremuen arabera antolamendua apurka-apurka baztertzeko joera hori, Erresuma Batuan, bi zergati nagusiren ondoriozkoa izan da. Lehenengo eta behin, txarto interpretatu ziren Seaborn eta Barclay txostenetan jasotako proposamenak; horrek ekidin edo zaildu egin zuen esku-hartzeen egokitzapena (horrek agerian jartzen du oso garrantzitsua dela eremuetan edo eremuen artean talde-lana sustatzen duten bideak ezartzea, baita laguntza espezializatuak harreman iraunkorra eta jariatkorra edukitzea ere). Bigarren zergatia ekonomikoa da; horren arabera, zonakatzeak baliabide material eta pertsonal gehiago behar ditu harrerako funtzioetan. Horrekin ados ez dauden zenbaitek diotenez, hala ere, eredu honako honengatik joan zen baztertzeko: profesionalen eta lagundutako biztanleen arteko kontaktu hobeak beharrezkoak direla eta handiagoa eragiten zuelako, eta, horrela, eskaria eta zerbitzuak handitu egin behar izan zirelako, formula horren alderdi onuragarriak aztertu barik (gastu publikoaren arloan ere bai), prebentzio-neurriek, epe luzean, murriztapena eragin zitzaizketelako, bai gizarte zerbitzuen sistemarako eta bai osasun-sistemarako.

- Bigarren elementua zonakatzearen espazio-antolamendua da. Zenbait kasutan, adibidez, Norvegian eta Finlandian, zonakatze horren eraginez, eremuko unitateak jarduketa-zonan bertan kokaturik daude; beste herrialde batzuetan, berriz, ohikoena hori izan arren, aukerako antolamenduak ere ikusten dira, batik bat hiriguneetan: horietan, hiriaren erdialdean kokaturiko eraikin berean, eremuko hainbat unitate egon daitezke, eta unitate bakoitzak berari dagokion eremuko biztanleriari ematen dio zerbitzua, fisikoki eremu horretan kokatuta egon ez arren.
- Beste desberdintasun bat eremuko taldearen jarduketa-eremu materialean dago: Euskal Autonomia Erkidegoan eta Suedian taldeak bokazio orokorra dauka, eta zonako biztanleria Sistemari sartzeko guneztat balio du; beste testuinguru batzuetan, berriz, forma oso sektorizatuak hasi dira agertzen, eta horiek talde espezifikoek ematen diete laguntza, batik bat adineko pertsonen taldeei: joera horren adibide on bat Gerontologia Informazio eta Koordinazioko Zentroak dira (*Centres Locaux d'Information et de Coordination Gérontologique-CLIC*), edo Zaharrentzako Zerbitzu anitzeko Zentroak (*Centri Miltiservizi Anziani*), Italiako udalerrri batzuetan garatu direnak (esaterako, Milanen; bertan, udal-lurraldea 9 eremutan banatu da, eta guztira halako 30 zentro daude 9 eremu nagusi horien azpierreuetan lanean).
- Testuinguru geografikoaren arabera aldagarria den beste elementu bat eremuko zerbitzuak sistemarako sarbidetzat duen funtzioa da. Zenbait kasutan, adibidez, Suedian, Gizarte Ongizateko Bulegoek gure Oinarrizko Gizarte Zerbitzuaren antzeko funtzioak dituzte: Gizarte Zerbitzuen Sistemako sarbideak dira, eremuko biztanleentzat, eta arreta-soluzioak edo zerbitzu espezializatuertarako deribazioak gune horretatik egituratzen dira. Beste kasu batzuetan, lagundutako eremuko biztanleria sistemari sartzeko guneak badira ere, ez dira sartzeko bide bakarrak.

Adibide horiek agerian jartzen dute udal-lurraldearen zonakatzea modu anitzetan eta helburu desberdinekin aplika daitekeela, eta helburu guztiak ez dira nahitaez erkidego-laguntzaren arlokoak. Beste alde batetik, lurraldea zonatan banatzea beharrezkoa da arretaren erkidego-ikuspegia ondo aplikatzeko; baina banatze hori berez ez da nahikoa arreta bermatzeko. Horrela, esate baterako, toki mailan sorturiko sarbide-zentroak, adineko pertsonen arreta koordinatzeko sortuta daudenak, sorrera eta funtzionamendua aintzat hartuta, hurbilago daude arretaren zonakatu gabeko eremua azaltzean aipatu diren laguntza talde espezializatuetatik, sarbideko unitate orokorretik baino (adibidez, Suedian edo Euskal Autonomia Erkidegoan daudenak), baina inguruan duten kokalekuak integrazio horren berezko hobariak (sarbidea erraztea) eskaintzen ditu.

Bestalde, kontuan hartu behar da antolamendu zonakatu egoteak eta sarbideko unitateen kokalekuak (biztanleei irekita dauden unitatea) berez ez dutela bermatzen erkidego-ikuspegia aplikatu egingo denik. Izan ere, zonakatzea aukeratu duten estatuetan, sarbideko zerbitzuen funtzionamenduan nekezago integratzen ari den elementua, hain zuzen ere, horren izatea ondoen azaltzen eta justifikatzen duena da: lanbide-jardueran erkidego-ikuspegia aplikatzea, horrek dakarren guztiarekin, kasuak kudeatzeari eta erkidego-garapenari dagokienez. Gabezia argia eta orokorra da, baita diskurtso politikoa eta

teknikoa baliabideak administratzeko eredutik urrunduta duten eremuetan ere; horren helburua arreta pertsonalizatua errebindikatzea eta sustatzea da, zerbitzu formalen eta informalen multzoak egituratuz, eta zerbitzu horiek, berriz, banakako beharrianen eta tokiko erkidegoak prebentzioa nahiz arreta egituratzean duen protagonismoaren arabera zehazten dira. Zalantzarik gabe, 1.1 atalean aipaturiko politika horiei loturiko zuzkidura ekonomikoen urritasunak azaltzen du, neurri batean, egoera hori, baita baliabide-sareak erkidego-ikuspegiaren duen egokitzapenaren urritasunak ere; hala ere, beste faktore batzuk ere badira, eta horiek estu lotuta daude erkidego-ereduaren berezitasunetara eta horrek lan egiteko moduetan eta jarreretan behar dituen aldaketetara, malgutasunari, erabilgarritasunari, konpromisoari, antolamendu-gaitasunari eta elkarrizketa- nahiz negoziazio-gaitasunari dagokienez.

1.3. Aplikazio egokirako baldintzak: Euskadiko Gizarte Zerbitzuen Sistemaren egoera

Aztertuta daude “ongizatearen geografia” izenekoari loturiko baldintzak, bai udalerrien tamainaren eta bai zerbitzuen deskontzentrazioaren aldetik (hurbiltasunaren printzipioa aplikatuz); eta formulazio edo interpretazio ezegokiaren arriskuak eta aplikazio txarraren edo akastunaren eraginezko zailtasunak ere aztertu ditugu; horrenbestez, eredu hori auke-ratzen denean, neurriak hartu behar dira, ondo diseinatuta eta inplementatuta biztanleriaren beharrianei erantzuteko modurik onena izan daitekeen formula bat erretorikaren, “hitzen garaipenaren”¹⁸ eta benetako konpromiso ezaren biktima ez izateko.

Ikuspegi horretatik begiratuta, komenigarria da zenbait arlotan ekintzak garatzea: zerbitzuen eskubide subjektiboan oinarrituriko erantzukizun publikoko esparrua bermatzea; udalen edo udalez gaidikoaren tamainaren eta eskuraturiko eskumenen arteko oreka egokia eta eraginkorra ezartzea; lurralde-justiziaren printzipioaren eta toki-autonomiaren printzipioaren oreka egokia ahalbidetzen duen eskumen-eredua ezartzea; inguruko arreta sustatzen duen gizarte zerbitzu formalen sarea garatzea eta finkatzea (pertsonen beharrianetara eta familia-sarea nahiz hurbilen dagoen gizarte-sarea erabiltzeko aukeretara egokituta), arretaren hurbiltasunaren printzipioa aplikatuz; erkidegoaren testuinguruan gizarte- eta harreman-egitura sustatzeko eta euskarritzeko jarduketak garatzea, eta horrek, kohesioa aintzat hartuta, pertsona ahulen edo zaurgarritasun-egoeran dauden pertsonen arretan laguntzea; jarrera berriak eta lan egiteko modu berriak sustatzea, gizarte zerbitzuetako profesionalen eta arduradunen artean, lagundutako pertsonari eta horren bizi-testuinguruari garrantzia emanez; modu horretan ezarritako ereduaren asmoetara eta helburuetara egokituriko finantziario-sistema sortzea.

Ondoren, jarduketa-eremu horietariko bakoitzerako, horren egokitzapena baldintzatzen duten oinarrizko elementuak adieraziko ditugu. Halaber, kasu bakoitzean, Euskadiko Gizarte Zerbitzuko Sistemaren egoera ere adieraziko da, eremu jakin horri dagokionez, beraren oraingo egoeraren balorazio eta ikuspegi orokorra eskaintzeko; izan ere, laburpen gisako

¹⁸ Edelman, M. *Political Language: words that succeed and politics that fail*. Institute for Research on Poverty monograph series. Academic Press, New York, 1977.

aurrerapena izango da, teoria eta kontzeptu mailako esparruarekin konparatuta, eta txostenean bildutako datuek eta azterketek berretsi egingo dute.

1.3.1. Erantzukizun publikoa eta gizarte zerbitzuetarako eskubidea

Erkidego-arretari (gizarte zerbitzuen arloko ekintza publikoaren eredutzat) lotuta egon daitezkeen arriskuatariko asko guztiz ahulduta eta arinduta gelditzen dira, baldin eta ikuspegi hori erantzukizun publikoko sistema batean euskarritzen bada, hau da, hiritarrek behar duten arreta hornitzeko ardura herri administrazioek badute, batez ere sistema horretarako sarbidea zerbitzuak jasotzeko eskubide subjektiboaren onarpenaren bidez egituratuz gero. Bi elementu horietan egituraturiko berme-esparru batek aukera ematen du sare informaren eta toki-erkidegoaren eginkizuna beste ikuspegi batetik ikusteko; ikuspegi horretan, ekintza publikoa hondakinezkoa izateko arriskua ez da onargarria, eta, gainera, sare publikoaren eginkizuna, sare informal horri dagokionez, sare horren mantenamendua sustatzea da, laguntzako eta arnasaldiko formulak aplikatuz.

Ikuspegi horretatik begiratuta, Euskadiko Gizarte Zerbitzuen Sareak esparru irmoa eskaintzen du, honako bi zutabe hauetan euskarrituz: alde batetik, Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legeko 5.1 eta 7.1 artikuluetan Sistemaren erantzukizun publikoa dago ezarrita, eta, bestetik, 2. artikuluan gizarte zerbitzuetarako eskubide subjektiboa aldarrikatzen da.

Guztiarekin ere, esparru kontzeptual eta juridiko horrek testuetan ezarritakoa bermatzeko, Legeak sistemaren unibertsalizazio izena ematen dionetik igaro behar da; horretarako, zortzi urteko epea ezartzen du, baita zerbitzu-sarea arautzeko, planifikatzeko, ezartzeko eta indartzeko prozesua ere, eta horrexek emango du, azken batean, bermaturiko eskubidearen benetako dimentsioa.

1.3.2. Udalen eta udalez gaindikoaren tamainaren eta eskumenen arteko oreka

Lehen esan dugunez, funtsezkoa da udalen tamainak biztanleria-oinarri nahikoa edukitzea, gizarte zerbitzuen arloan eratzkitako eskumenen betearazpena bermatzeko. Eskumenak oso mugatuak direnean, tamaina txikia bideragarria da; baina, tamaina handikoak izanez gero, jarduketako lurralde- eta biztanleria-esparrua ere aldatu egin behar da, eta, halako kasuetan, erreferentziako zifra orientagarria 20.000 biztanleko kopurua izaten da (tamaina hori udalak bat eginda edo taldekatuta lortzen bada ere).

Gure eremuan, eskuraturiko eskumenen eta udalerrietako eta udalerriz gaindiko tamainaren arteko oreka kolokakoa da. Esparru juridikoari buruzko atalean zehatzago ikusiko dugunez, azken hamabost urteotan udalek erantzukizun handiagoak hartu dituzte, ez eskumenen aldetik bakarrik, baita funtzioen aldetik ere (sarritan, erantzukizunaren hazkundea berez lehendik esleituta dauden eskumenetan sartzeko moduko funtzioen bidezkoa da, eta hori, bestalde, gizarte zerbitzuen eredu gazteen ohiko ezaugarria da, eremuok finkatzeko eta hazteko faseetan).

Funtzioen hazkunde hori egon arren, oraindik udal eta taldekatze asko tamaina oso txikiak dira:

- Udalen tamainei dagokionez, Europako herrialde batzuetako udalen biztanle kopuruari buruzko taulan ikusten denez (ikus 1.2.1 atala), EAeko udalen %40, izan ere, 1.000 biztanletik beherakoak dira, eta beste %33, berriz, 1.000 eta 5.000 biztanle bitartekoak. Gainerakoak, 5.000 eta 10.000 biztanle bitartekoak ditugu (udalerrien %10), baita 10.000 eta 50.000 bitartekoak ere (%14 inguru). 50.000 biztanletik gora, udalen %2,4 baino ez dago.
- Udal-taldekatzei dagokionez, lurraldeen arteko alde handiak ikusten dira. Bizkaiaren kasua kenduta, bertan formula horren barruan 24.000 pertsona sartzen baitira, beste bi Lurralde Historikoetan taldekatzeen batez besteko biztanleria txikia da: Araban 8.000 biztanletik gorakoa da, eta Gipuzkoan ez da 2.500 biztanleetara heltzen. Batez besteko tamainak alde batera utzita, eta arreta zifra errealetara bideratuz, datuak oso desberdinak dira. Horrela, Bizkaiari, 9 taldekatzek baino ez dute 5.000 biztanle baino gutxiago, eta beste 2, berriz, 10.000 eta 20.000 biztanle bitartekoak dira; gainerako 6k 20.000 biztanle baino gehiago dituzte; horrela, biztanleria-zerrenda "eraginkorrean" daude (horri buruzko zifrak berririo hartuta). Araban eta Gipuzkoan egoera oso desberdina da. Araba bitarteko posizioan dago: 6 taldekatzetatik, bat bera ere ez da heltzen, urrunetik ere ez, 20.000 biztanleko zifrara; baina horietariko bi 10.000 biztanletik gorakoak dira, eta beste 3, berriz, 5.000 eta 10.000 biztanle bitartekoak; gainerakoak 5.000 biztanletik beherakoak dira. Gipuzkoan, ikuspegi horretatik begiratuta, egoera deigarriagoa da; izan ere, bertako lau taldekatze bakarrak 5.000 biztanletik beherakoak dira, eta Uliko mankomunitatearena muturrekoa da, bertan 994 biztanle baitaude.

Udaletako eta udalez gaindiko tamainan eta eskumen mailaren arteko oreka bermatzeko, komenigarria izango litzateke, kasu askotan, biztanle kopuru handiagoko udal-taldekatzeak eratzeko, eta, ikuspegi horretatik begiratuta, interesgarria da Foru Aldundiek, udal-taldekatzeak sustatzearen arloan dituzten eskumenak garatuz, euren araudietan ezarritako neurriak aplikatzea (laguntza ekonomikoari eta teknikoari loturiko neurriak).

Tamainaren eta eskumenen arteko orekan jarduteko beste modu bat, gure eremuan, bigarren faktore horretan eragitea izango litzateke, udal-eskumenak murriztuta; ikuspegi horretatik begiratuta, udalen eremutik errazen har daitezkeen funtzioak diru-sarrerak bermatzeko prestazio ekonomikoak tramitatzekoak izango lirateke (aukera hori zehatzago aztertuta dago esparru juridikoari buruzko atalean); horiek, gainera, toki mailan nahasterik gehien sortzen dituzten funtzioak dira.

1.3.3. Lurralde-justiziaren printzipioaren eta toki-autonomiaren printzipioaren arteko oreka

Bi printzipio horien arteko oreka bermatzeko modurik egokiena, 1.2.1 atalean ikusi denez, eredu zentralizatuaren eta eredu deszentralizatuaren arteko bidea da; hain zuzen ere, maila

zentralean eskubide bat mugatzen duten eta horren betearazpena lurralde osoan bermatzeko gutxieneko baldintzak arautzen dituzten arauak ezartzen dira; gainera, baldintzok betetzeko eta gutxieneko horiek hobetzeko modua modulatzeko aukera toki-administrazioen esku uzten da.

Gure arloan, udaletako edo udalez gaindiko tamainaren eta eskumen mailaren arteko desorekak, aurreko taldean adierazi dugunak, aldi behin zalantzan jartzen du, urte batzuetatik hona, oraingo eskumen-banaketaren egokitzapen handiagoa edo txikiagoa¹⁹, ez udalek gizarte zerbitzuen arloan dituzten eskumenei dagokienez, eremu honetarako autonomia mailan zentralizaturiko eskumen-esparrua egituratzeari dagokionez baizik (hezkuntzaren edo osasunaren arloan dagoenaren antzekoa); horretarako arrazoibidetzat, esaten da, zerbitzu-horniduraren eskumena zentralizatuta egon arren, zerbitzuok modu deskontzentratuan garatu ahal direla, euren hurbiltasuna bermatzeko.

Horrek ondo azaltzen du zentralizazioaren eta deszentralizazioaren arteko dilema, baita ere du bata ala bestea aukeratzean lortu nahi den balioen arteko orekaren gaia ere.

Euskadiko Gizarte Zerbitzuen Sistemak bitarteko bidea aukeratu du, 1982an arlo honetarako hautaturiko eskumen-eredutik; hori, gainera, indartu eta argitu egin du orain indarrean dagoen Gizarte Zerbitzuei buruzko Legean, eta horren funtsezko elementuak zehaztu ditu:

- Autonomia mailan, eta lurralde mailako ekitatearen eta justiziaren printzipioa defendatzeko, honako hauek ezarriko dira: gizarte zerbitzuak Zorroaren bidez lortzeko irizpideak; erabiltzaileen parte-hartze ekonomikorako irizpide orokorrak; plangintza estrategikoa eta autonomia-lurralde osoan bete beharreko gutxieneko estandarrak zehazten dituen Gizarte Zerbitzuen Mapa; eta zerbitzuek eta zentroek bete beharreko baldintza materialak, funtzionalak eta langileria-arlokoak.
- Modu osagarrian, udalerrri mailan, toki-autonomiaren printzipioa defendatuz eta aplikatuz, Zorroan zerbitzu mota bakoitzerako aukerakotzat hartzen diren zerbitzu-modalitateen artean ea zein eman nahi den (udalean) aukeratuko da; halaber, udaletako gizarte zerbitzuei aplikatzeko moduko prezio publikoak ezarriko dira, erabiltzaileak parte hartzeko irizpide orokorrak (autonomia mailan ezarritakoak) kontuan hartuta; era berean, udal-plangintza zehaztuko da, autonomia- eta foru-plangintzaren aurreikuspenak errespetatuz, eta horiek toki mailan hobetzeko moduko gutxienekoak izango dira; azkenik, zerbitzuak autonomia-mailan ezarritako gutxieneko baldintzak beteta emango dira, edo hobetu egingo dira, udal-administrazioak hori aukeratuz gero.

¹⁹ Emaizak txosten honen bigarren zatian jasota dituen ikerketaren esparruan, Euskal Autonomia Erkidegoan gizarte zerbitzuen arloko eskumen-egituraren egokitzapen handiagoaren edo txikiagoaren gaia une desberdinetan sortu zen, eta, horri dagokionez, nolabaiteko kezka eta ezkortasuna ikusten da; hori modu oso adierazgarrian jasota dago profesional batek esandako hitz hauetan: *'Gizarte zerbitzuen arloan, EAEko eskumen-sistema zentzugabekeria hutsa da. Horrek erabat zailtzen du barruko (EJ, Aldundia, udalak) eta kanpoko (osasuna, hezkuntza, etxebizitza...) sistemen arteko koordinazio ona. Gizarte Zerbitzuei buruzko Lege berria onetsita, berriro ere, erakunde-arazoei lotutako hamarkada batzuk ditugu oraindik aurretik'*.

LURRALDE JUSTIZIAREN ETA TOKI AUTONOMIAREN PRINTZIBIOAK, EUSKADIKO GIZARTE ZERBITZUEN SISTEMAN

Lurralde-justiziaren printzipioa bermatzeko oinarritzko elementuak Autonomia maila		Toki-autonomiaren printzipioak bermatzeko oinarritzko elementuak Toki maila
Gizarte zerbitzuak Zorroaren bidez lortzeko irizpideak zehaztea.	→	Zorroan zerbitzu mota bakoitzerako jasotako zerbitzu-modalitateen artean udalerrian zein eman nahi den zehaztuko da.
Erabiltzaileen parte-hartze ekonomikorako irizpide orokorrak.	→	Udaleko gizarte zerbitzuei aplikatzeko moduko prezio publikoak ezarriko dira, erabiltzaileak parte hartzeko irizpide orokorrak (autonomia mailan ezarritakoak) kontuan hartuta.
Zerbitzuen estalduraren eta intentsitatearen gutxieneko estandarren zehaztapena, plangintza estrategikoaren eta gizarte zerbitzuen maparen bidez.	→	Udal-plangintza, bestalde, autonomia- eta foru-plangintzako aurreikuspenak errespetatuz ezarriko da, eta azken horiek toki mailan hobetu daitezkeen gutxienez jardungo dute.
Zerbitzuek eta zentroek bete beharreko baldintza materialak, funtzionalak eta langileria-arlokoak zehaztea.	→	Azkenik, zerbitzuak autonomia mailan ezarritako gutxieneko baldintzen arabera emango dira, edo hobetu egingo dira, udal-administrazioak hori erabakiz gero.

1.3.4. Zerbitzu-zonakatzeak

Zonakatzean oinarrituriko zerbitzu-antolamendu bat (behintzat, oinarritzko laguntzako zerbitzuak, eta, hain zuzen ere, sisteman sartzeko zerbitzuak) lagungarriagoa izan daiteke erkidego-laguntzako zerbitzuen benetako aplikazioa eskaintzeko; izan ere, hurbiltasunari esker, profesionalak hobeto ezagutzen dute lekuan lekuko errealitatea, euren funtzioa hobeto bete ahal izateko; horrek, aldi berean, baldintza hobek eskaintzen ditu beharrianak detektatzeko, prebentziorako, banakako beharrianetara egokituriko zerbitzu multzoak egituratzeko eta erabilgarritasunetara (bizikidetzakoak, familiakoak, auzokoak eta erkidegokoak) egokituriko zerbitzuak emateko.

Gure eremuan, sistemaren zonakatzeak bilakaera irregularra eta aldagarria izan du lurralde historikoetan eta udalerrietan. Guztiarekin ere, Gizarte Zerbitzuei buruzko Legeko 35. artikuluan ezarritako plangintza estrategikoak eta bertan integratu behar den Zerbitzu Mapak bide eta neurriak eskainiko dituzte aldagarritasun horren ondorioz egon daitezkeen disfunczioak edo gabeziak zuzentzen joateko, testuak 34. artikuluan aipatzen dituen plangintza-printzipioetan oinarrituz, eta, hain zuzen ere, hurbiltasunaren, lurralde-orekaren eta homogeneotasunaren, eta baliabideen antolamenduaren eta ustiapenaren (integrala, arrazionala eta eraginkorra) printzipioetan oinarrituz Bestalde, arauaren ustez, ezinbestekoa Oinarritzko Gizarte Zerbitzuak ezartzeko oinarritzko zonakatzea aurreikustea, sisteman sartzeko gunetzat; zonakatze hori erreferentziako eta kontrasteko puntua izango da, zerbitzuen multzo osoa zabaltzeko zonak mugatzeko (hain zuzen ere, oinarritzko arreata-zerbitzuei dagokienez), erki-dego-ikuspegia bideragarria izateko.

1.3.5. Gizarte zerbitzuen sarea eta profesional koherentez osaturiko taldea, erkidego-arretako eredu batekin

Arretaren erkidego-ikuspegia aukeratzeko, beharrezkoa da gizarte zerbitzuen sare osoak norabide horretan egitea lan. Horrek, sartzeko zerbitzuetan edo oinarritzko laguntzako zerbitzuetan ez ezik, sare osoan ere eragina dauka: zerbitzuak planifikatzeko eta hornitzeko eskumena duten administratzaileak eta arduradun politikoak eta teknikoak; zerbitzuak eurrak (bai oinarritzko eta bigarren mailako arretakoak, bai laguntzakoak, etxez etxeokak, eguneokak edo egoitzakoak); eta profesional guztiak, bai profil orokorra eta profil espezializatua dutenak. Hiru elementu horien arteko desfaserik egonez gero, ez da bideragarria izango. Jakin behar da ez dela nahikoa administrazioek eredu jakin batekiko konpromisoa edukita, legeak edo arauzko beste tresna batzuk onetsita. Izan ere, hori funtsezkoa eta ezinbestekoa izan arren, jarduketa-esparrua mugatzeko ahalegin horrekin batera, beste neurri batzuk hartu behar dira ereduak gauzatu ahal izateko: zerbitzu- eta prestazio-sarea erkidego-ikuspegia euskarritzeko behar diren ezaugarri kualitatiboekin (laguntza-jarraibideak, baina baita diseinua, tamaina eta erkidegoko integrazio maila ere) eta kuantitatiboekin (estaldura eta intentsitate) hornitzeko baliabideak eduki behar dira; hau da, ohiko bizitza-inguruaren mantentamendua sustatu behar da. Esparru horretan, etxez etxeok laguntzaren eta eguneko laguntzaren eginkizuna funtsezkoa da, baita inguruan ondo integraturiko egoitza-aukeren eginkizuna ere. Era berean, egitura eta zuzkidura egokiko zerbitzu- eta prestazio-sarea egoitea ez da nahikoa, baldin eta bertako teknikariek eta profesionalak baliabideak erkidego-bokazioz egituratzen eta erabiltzen ez badituzte. Jakina, ezarkuntza- eta finkapen-faseetan zaila da elementuen arteko kohesioa lortzea, baina funtsezkoa da, elementuok garatu ahala, konbergentziako gune baterantz joatea.

Aurrekoari dagokionez, Euskadiko Gizarte Zerbitzuen Sistema ezarkuntza irmoko baliabide-sarea da, baina hemen ere alde aldiak ikusten dira lurraldeen artean eta udalen artean. Eskubide-esparru berriak sortuko duen eskari-hazkuntza eta sarea arretaren erkidego-ikuspegira egokitu beharra kontuan hartuta, ahaleginak eskaintza indartzean oinarritu behar dira, estaldura eta zerbitzuen intentsitatea handituz, baita kalitatea eta erkidego-inguruko integrazio maila hobetuz ere. Ikuspegi horretatik begiratuta, Oinarritzko Gizarte Zerbitzuen sarea ez ezik, oinarritzko eta, batzuetan, bigarren mailako arretako zerbitzu guztiak ere egokitu egin behar dira, horien diseinua eta funtzionamendua ereduaren berezitasunetara egokitzeko²⁰.

²⁰ Horri dagokionez, aipagarria da ereduaren baldintzekin eta eskakizunekin koherentea ez den joera bat. Izan ere, egitura handiak (100 lekutik gorakoak) sortzeko joera ikusten da berriro, behintzat adineko pertsonen arretaren arloan; baina hori ez litzateke onargarria izango, ez gizartearen, ez teknikaren eta ez profesionalen aldetik, beste talde batzuei dagokienez (esate baterako, adimeneko ezgaitasuna duten pertsonak, edo babesik gabe dauden adin txikiko pertsonak). Bilakaera hori Europan ikusitako joeren eta gomendioen aurkakoa da, eta, gainera, zerbitzuen tamainari loturiko eskalako balizko ekonomien birsorkuntzan justifikatzen da, ekonomialari ospetsuek hori ukatu egin duten arren (ikus, Knapp-en analisiak: kostuaren aldetik, adineko pertsonen egoitzen tamaina hobezina 60 lekukoa da, gutxi gorabehera). Joera hori, Euskal Autonomia Erkidegoan, gutxi jartzen dute zalantzan, eta eragin erabakigarria izan du ereduaren norabidean; izan ere, jakina da egitura handiek, eraiki ondoren, amortizatu beharreko inbertsioa eragiten dutela, eta horrek zaildu eta geldotu egingo luke, zenbait urtetan, egoitza-ereduak eman dezakeen beste edozein norabide-aldaketa.

1.3.6. Erkidego-ekintza

Jarduketaren oinarrizko beste arlo bat erkidego-ekintzarena edo erkidego-garapenarena da; horren helburua toki-erkidegoa indartzea edo aberastea da, horrek testuinguruan, harreman-sareak eta laguntza-formulak sortu ahal izateko, eta horiek zerbitzuen eta prestazioen sistema formalekin koordinatu eta, horrela, lagungarriak izango dira pertsonen oinarrizko nahiz ohiko bizi-esparruari eusteko. Erkidego-ekintza horren bidez, zenbait helburu lortu nahi dira; hain zuzen ere: gizarte zerbitzuen sare osorako sarbidea eta biztanleek baliabideei buruz dakitena hobetzea, baita zerbitzuetako profesionalak biztanleen beharrienei buruz dakitena ere; boluntario-sareak sustatzea eta hiritar erakundeen inplikazioa hobetzea; autolaguntzako ekimenak bultzatzea; biztanleria-sektorerik zaugarrienek gizarte-laguntzak jasotzeko erraztasunak ematea; hiritarren partaidetza handitzea, gizarte zerbitzuen diseinuan eta funtzionamenduan; eta erkidego-baliabide informalen arteko eta horien eta sare publikoaren arteko koordinazio-bideak hobetzea.

Europako herrialde askotan bezala, Euskadiko Gizarte Zerbitzuen Sistemaren ere erkidego-ekintza gainditu gabeko ikasgaia da; ahaleginak, orain arte, baliabide-sarearen antolamenduan eta autonomia-lurralde osoan sarbideko guneen ezarkuntzan oinarritu da. Geurea bezalako sistema gazte batean, jakina, prozesu horiek amaituta; hala eta guztiz ere, erkidego-garapenera orientaturiko ekintzak hasi beheara dira; horretarako, gizarte zerbitzuen udal-sailetan eta oinarrietan, halakoak inplementatzeko baliabide espezifikoak aurreikusi behar dira, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetatik berez garatuko diren lanak pentsatu barik eta, hortaz, helburu horretara orientaturiko baliabide gehigarriak zuzkitu gabe.

1.3.7. Lan egiteko modu berriak

Erkidego-ekintza aukeratzea arreta pertsonalizatuaren eta integralaren aldeko apustua egitea da; arreta hori egoera bakoitzaren beharriaz gertatu behar da, eta, horrenbestez, funtsean baliabideen kudeaketan eta administrazioan oinarrituriko arreta-sistemari uko egitea dakar; halako arretan bi jarraibide oso erabakigarri bateratzen dira: arreta, alde batetik, baliabide-sarearen beraren erabilgarritasunen eta antolamendu-jarraibideen arabera antolatzen da, baliabideen esku-hartzea arreta jasotzen duen pertsonaren beharriaz espezifikoen arabera planifikatu behar; bestalde, eta aurrekoaren ondorioz, erabiltzaileak zerbitzu zehatzak eskatzeko joera dauka, arreta baloratzeko eta programatzeko prozedurari lotu behar (ordezko zerbitzu-konbinazioak zehazteko gauza den prozedura).

Baliabideetan oinarrituriko sistema batetik arreta multzoak egituratzeko ahalegina egiten duen formula batera igarotzea, lan egiteko moduak aldatzeko prozesua garatu barik, ezinezkoa da (arreta multzo horiek baliabide formalak familia-sareko edo sare konbentzionaleko eta hurbileko erkidego-inguruak eskaintako aukerekin konbinatzen dituzte). Aldaketa hori ezinbestekoa da, bai sarbideko unitateetan arreta-planak diseinatzeko erantzukizuna duten profesionalentzat (banakako, familiako eta erkidegoko gizarte-laneko funtzioak dituzten profesionalak), bai horiei aholkua eta laguntza ematen dizkieten teknikarientzat eta arduradun politikoentzat. Aldaketa horrek jarduketa-jarraibide malguagoak garatzeko joera izan behar du; jarraibide horiek, berriz, hobeto egokituta egongo dira esku-hartze pertsonalek edo erki-

degokoek dituzten baldintzen aniztasunera, lan egiteko eredu tradizionalago baten kaltetan (zurrunagoa, estandarizatuagoa eta burokratikoagoa, baina baita arrisku urriagokoa).

Prozesu honetako ezinbesteko elementua, bestalde, gauzak egiteko modu berri hau egituratzen duen esku-hartze prozedura ezartzea da; prozedura hori benetan aplikatzeko, halaber, ezinbestekoa da izaera eta ezaugarriak kontuan hartuta jarraipena behar duen kasu bakoitzari erreferentziako profesional bat esleitzea, bizi-eremutik hurbilen dagoen gizarte zerbitzuan.

Prozedura horrek –kasua kudeatzeko prozedura²¹– elkarrekin estu-estu lotuta dauden bi alderdi nabarmentzen ditu: esku-hartzeen (formalak edo informalak) koordinazioa, arreta behar duten beharizanetara egokitzeko, eta koordinazio horren egituraketa eta antolamendua, erabiltzaileak arreta gauza integraltzat eta jarraipentzat hartzeko. Ondo aplikatzeko eta arretaren erkidego-ikuspegira hobeto egokitzeko, oinarrizko elementu eta jarraibide batzuk hartu behar dira kontuan:

Kasua kudeatzeko prozedura Ondo aplikatzeko oinarrizko elementuak

Balorazioa eta diagnostikoa

- Erabiltzaileek eta berezko laguntza-sareko kideek baliabide nahiz trebetasun pertsonalei eta gizarte-beharrizanei buruz egiten duten deskribapena aintzat hartzea, baita azken horiei erantzuteko moduari buruz egiten duten deskribapena ere.
- Kontuan hartzea berezko sare honetako zainzaileek zer laguntza mota eman dezaketen, zer maiztasunekin eman dezaketen, horretarako zer gaitasun duten eta hori egitea komeni den eta zein neurritan egin behar duten.
- Beste erkidego-eragile batzuek eman dezaketen laguntza mota aintzat hartzea.
- Beharrezkoa denean, balorazio edota diagnostiko espezializatuak eskatzea; horiek egoeraren diagnostiko orokorrean jasoko dira, eta baliozkoak izango dira, gainerako balorazio-elementuekin batera, banakako arreta-plana egiteko. Balorazio eta diagnostiko espezializatua egiteko eskabidea, kasuen arabera, honako hauei egin ahal zaie:
 - udalerrri mailako laguntza teknikoko taldeei;
 - bigarren mailako laguntzako talde espezializatuak;
 - beste babes-sare batzuen barruko zerbitzuei (esate baterako, osasun-sistemako profesionalei).
- Erabiltzaileei jakitera ematea euren beharizanen balorazioan eta diagnostikoan lorturiko emaitzak, gizarte zerbitzuek esku hartzeko edo esku ez hartzeko egiten dituzten proposamenak euskarritzen dituzten arrazoiak eta balizko kexak nahiz erreklamazioak aurkezteko bideak, ebaluazioaren emaitzekin ados egon ezean.

²¹ Anglosaxoien artean, bertan sortu baitziren, “case management” (Amerikako Estatu Batuak) eta “care management” (Erresuma Batua) izena duten lan-formulak egokitzea; formula horiek gizarte zerbitzuen arloan tradizio aurrerakoia duten Europako herrialderik gehienetara hedatu dira.

Kasua kudeatzeko prozedura
Ondo aplikatzeko oinarritzko elementuak

<p>Banakako arreta-plana</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Beharrianen balorazioak beharrezko arreta esku-hartze jakinean oinarrituko ez dela eta denboran luzatuko dela adierazten duenean egin beharko da. Erreferentetzat diharduen oinarritzko profesionalak izango du hori egiteko erantzukizuna; profesional horrek erabiltzaileen eta horren laguntza-sarea osatzen duten pertsonen partaidetza sustatu behar du; halaber, beharrezkoa edo komenigarria izanez gero, bidezko aholkularitza espezializatua ere eskatu behar du. • Banakako arreta-plana lantzeko, hauxe egin behar da: <ul style="list-style-type: none"> - Erabiltzaileen beharrianei erantzun egokia emateko behar diren baliabide publiko, pribatu, formal eta informal guztiak malgutasunez konbinatzen dituen <i>“zaintza multzoa”</i> antolatzea. - Arretan parte hartuko duten pertsonak eta zerbitzuak identifikatzea, baita bakoitzaren funtzioa ere. - Helburu ebaluagarriak eta ebaluazio-adierazleak jasotzen dituen jarraipen-sistema sortzea. - Ikuskapenerako data ezartzea. - Kasuan kasuko tarifen zenbatekoa adieraztea. - Plana idatziz eta erraz ulertzeko moduko hizkeran diseinatzea; kopia bat ematea erabiltzaileari eta, horrek nahi izanez gero, bere zaintzaile nagusiar.
<p>Martxan jartzea</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Arreta-plana egin ondoren, erreferentziako profesionalak ezarritako neurriak aplikatzeari ekin behar dio; esku-hartzeak hasteko eskabidea egin eta, aplikaturiko neurriak bat baino gehiago direnean, koordinatu egingo du jarduketa.
<p>Jarraipena</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Garrantzitsua da erreferentziako profesionalak kasuaren jarraipena egitea, neurriak beharrianetara eta, ahal den neurrian, arretaren jasotzailearen eta horren laguntza-sarearen lehentasunetara egokitzen joateko. • Jarraipen horren arloan, profesionalak gizarte-laguntzako funtzioa izan behar du.
<p>Ebaluazioa eta ikuskapena</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Arreta-planak helburuak zein neurritan lortu dituen ebaluatzea. • Planean helburuok lortzeko ezarritako esku-hartzeen egokitzapen maila ebaluatzea. • Ebaluazio horietan eta jarraipen-txostenetan oinarrituz, bidezkoa izanez gero, planaren helburuak eta edukiak ikuskatzea, eta honako kasu hauetan ikuskapena egitea: <ul style="list-style-type: none"> - arreta-planean ikuskapena egiteko ezarrita dagoen datan; - erreferentziako profesionalak bidezkotzat hartzen duenean; - erabiltzaileak eskatzen duenean; - betiere, urteroko aldizkakotasunarekin.

Prozedura horren aplikazioan, funtsezkoa da hiritarregandik hurbileneko toki mailan diharduten profesionalen lana aintzat hartzea; hain zuzen ere, gizarte-laneko, gizarte eta hezkuntza mailan esku hartzeko eta banakako, familiako edo erkidegoko laguntzako funtzioak. Izan ere, kasuaren kudeaketak era anitzeko interpretazioak eta aplikazioak izan ditzake, eta horiek guztiak, beti, ez dira arretaren erkidego-ikuspegiaren araberakoak izaten. Arrisku nagusia hau da: erreferentziako profesionalak koordinatu baino egiten ez duen eredu baterantz desbideratzea; koordinazio hori, hain zuzen ere, gizarte-laneko edo gizarte eta hezkuntza mailan esku hartzeko funtzioekin konbinatu behar da. Hori muturrera eramanda sor daitezkeen formuletan, zerbitzuak koordinatzeaz gain, erabiltzaileari aholkua ere ematen zaio bere beharrezanean ondoen egokitzen diren sareko zerbitzuei buruz; halaber, pertsona horren eta zerbitzuak ematen dituzten erakundeen arteko bitartekotza egin daiteke. Itxuraz gure inguruko eruedetatik oso urrun dagoen formula hori ez da hain arraroa, eta, izan ere, Europako leku batzuetan aplikatzen ari dira, batez ere zerbitzuen ordeztasun ekonomikoak ematean oinarrituriko politiken arloan; arlo hori, bere ezaugarrien eraginez, oso egokia da kasua kudeatzeko bertsio hau aplikatzeko.

Bestalde, prozedura aplikatzeko, antolamendua gauzak egiteko modu berri horretara egokitu behar da: bermatu egin da zerbitzuetan sartzeko toki-unitateetatik biztanleekin zuzeneko harremanetan lan egiten duten profesionalak euren esku-hartzeak lanbide mailan adosturiko oinarri eta irizpide batzuetara egokitze aukera dutela; horretarako, talde lana ahalbidetzen duten formulak egituratu eta teknikari espezializatuarekin koordinazioa, lankidetzeta eta harremanak izateko bideak ezarri behar dira; izan ere, teknikariok aholkularitza tekniko eman eta, beharrezkoa izanez gero, zuzeneko esku-hartzea izan dezakete, esku hartzeko prozesuaren barruko une desberdinetan.

Horri dagokionez, Euskadiko Gizarte Zerbitzuen Sistemaren egoera kolokakoa da oraindik ere. Hainbat urtetatik hona, egia da, arretaren pertsonalizazioaz egiten da hitz; baina Oinarritzko Gizarte Zerbitzuek, txostenean ikusiko dugunez, ez dute baliabiderik izan hori gauzatu ahal izateko; hain zuzen ere, gizarte-laneko, gizarte eta hezkuntza mailan esku hartzeko eta gizarte-laguntzako funtzioak bateratu egin behar izan dituzte prestazio ekonomikoaren tramitazioari loturiko funtzio administratiboagoekin. Gizarte Zerbitzuei buruzko Legeak arretaren pertsonalizazioaren printzipioa ezarri eta, halaber, atal honetan azaldutakoaren antzeko oinarritzko prozedura aukeratu du; horrek agerian jartzen du legegileak arlo horretan jarrera argiagoa duela: lehenago ere Gizarte Zerbitzuen Erabiltzaileen eta Profesionalen Eskubideen Gutunean jasota egon arren, zerbitzuen eguneroko jardunean ez du beharrezko eragina izatea lortu, neurri batean Oinarritzko Gizarte Zerbitzuetako profesionalak lehen adierazitako administrazio-lanetan dihardutelako eta, apurka-apurka, euren funtziotik eta jatorritzko bokaziotik urruntzen ari direlako.

Azkenik, erreferentziako profesionalaren (kasua kudeatzearen arduraduna) funtzioak garatzeari dagokionez, profesionalaren iritzi teknikoaren eta erabiltzaileak askatasunez aukeratzeko eskubidearen (bere arreta-beharrezanean erantzuteko zerbitzu-aukera bideragarri desberdinak daudenean) arteko oreka zaila planteatzen da. Alderdi horrek gero eta garrantzi handiagoa hartu du arlo honetan. Izan ere, bertan, eskubidea gauzatzeko bi modalitate biltzen dira:

- Alde batetik, mendekotasunerako arretari buruzko estatu-araudiak, mendetasun horren mailaren arabera, zerbitzuen aniztasunerako eskubidea ezarri du; zerbitzuok, hain zuzen ere, erabiltzaileak aukeratzen ditu.
- Bestalde, Gizarte Zerbitzuei buruzko Legeak, bere 9.1 k) artikuluan, erabiltzaileak honetarako eskubidea duela onartzen du: *“bere kasurako zerbitzu mota eta modalitate egokiena askatasunez aukeratzea, erabilgarritasunaren arabera, esleituriko erreferentziako profesionalaren iritzi teknikoa eta orientazioa aintzat hartuta”*. Gero, 25.1 b) artikuluan, zerbitzuetan sartzeko baldintza orokorren artean, honako hau dago ezarrita: *“jasotzailearen beharrezanean erantzuteko prestazioaren edo zerbitzua- ren egokitasuna eta erreferentziako profesionalaren iritzi teknikoa”*.

Bi kasuetan, erabakia erabiltzaileak hartzen du; baina EAEko Legeak garrantzia eman nahi izan dio erreferentziako profesionalari, berori baita, zalantzarik gabe, erabakia orientatzeko gaitasunik handiena duen pertsona, erkidego-arretaren helburuei eta erabiltzailearen beharrezanean erantzun egokia emateko; horri dagokionez, baliabide formalak eta informalak konbinatzen dituzten zaintza multzoak proposatzen saiatuko da, agian halakoak (proposamen zehatzik egin ezean) erabiltzaileak ez baitituzke balizko aukeratzat aintzat hartuko.

1.3.8. Jarrera berriak

Arretaren diseinuan eta prestazioan dagoen aldaketa hori bideragarria izateko, aldatu egin behar dira alderdi guztiengan eragina duten jarrerak:

- Lehenengo eta behin, gizarte zerbitzuen arloan erantzukizun politikoa dutenengan izan behar du eragina; horiek, izan ere, zerbitzu-sareari buruzko plangintza- eta hornidura-erabakietan, lehenetsuna eman beharko diete erkidegokoagoak eta intentsitate maila anitzekoak diren arreta-aukerei, eta horietan, beraz, erabakia hartzeko irizpide nagusia edo bakarra ez da gastu publikoaren kontrola izango; jakina, elementu hori funtsezkoa da balantzan (eta horren balorazioan aintzat hartu beharko lirateke prebentzioko esku-hartzeek epe luzean izan ditzaketen ondorio ekonomikoak), baina bizitzaren nahiz arretaren kalitatean eta ohiko inguruko integrazio mailan izandako hobekuntzak ere eraginkortasun-faktoretzat baloratu behar dira. Halaber, dibertsifikatuagoak eta informagoak diren arreta-proposamenekiko jarrera irekiagoa izan beharko dute, eta sarbide-unitateetako profesionalek, berriz, malguago jokatu beharko dute euren lanbidean, eta, beraz, amaiera eman beharko diote baliabideen administrazioan oinarrituriko sistema baten funtzionamendu-moduari.
- Baliabideen administrazioan eta prestazio ekonomikoen tramitazioan oinarrituriko jardueren loturiko esparru batean lan egin ondoren nolabaiteko sentimendu anibalentea (erakarpeta eta, aldi berean, ukapena, euren lanbidearen jatorrira itzultzeko proposamenekiko) izan dezaketen profesionalengan ere eragina izan behar du: aukera oso erakargarria da, jarduera sortzaileagoa eta aberasgarriagoa eragiten baitu, euren bokazioaren arabera den jarduera; baina, aldi berean, malgutasun,

erabilgarritasun eta itzulgarritasun handiagoa ere beharko dutela ikusten da, eta horrek, jakina, gogortu egiten du aldatzearen aurkako jarrera.

- Azkenik, erabiltzaileengan eta horien hurbileneko familia- eta bizikidetzaren inguruan ere eragina izan behar du: pertsona horiei, aukera ematen die beharizanen balorazioan eta arreta-planaren diseinuan partaidetza aktiboagoa izateko; baina, halaber, pertsona horiek euren oraingo jarraibideetatik urrundu eta balorazio-nahiz elkarrizketa-dinamika batean sartzen ditu, euren hasierako ideiarekin (hau da, euren hasierako eskariarekin) beti bat ez datozen arreta- eta zerbitzu-aukerak baloratzeko; baina aukera horiek, aniztasuna, osagarritasuna eta malgutasuna kontuan hartuta, hobeto egokituko dira erabiltzaileen beharrianetara eta lehen-tasunetara.

1.3.9. Arreta-ereduak planteaturiko baldintzen eta biztanleen beharrianen arabera finantziario-sistema

Erkidego-arretako ereduak, erantzukizun publikoan eta gizarte zerbitzuak jasotzeko eskubide subjektiboaren onarpenean oinarritzen direnean, kontuan hartuta arreta hori egituratzeko toki mailari ematen zaion garrantzia, baldintza horrekin koherentea den finantziario-eredu bat sortu eta, gainera, bermatu egin behar dute esku hartzen duten administrazioen (batik bat, udalak) finantza-gaitasuna.

Euskal Autonomia Erkidegoan alderdi hori konpondu barik dago, eta hiru erakunde mailen artean ikertu, eztabaidatu eta adostu behar da, etorkizun hurbilean. Hurrengo kapitulu (arazko esparruari buruzko kapitulu), Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen baterako finantziario-eredu bateranzko pausoak ematea proposatzen da; horretarako, udalek baldintza batzuk bete beharko lituzkete, zerbitzuak hornitzeko estandarretan eta kudeaketaren kalitate- nahiz eraginkortasun-adierazleetan oinarrituriko baldintzak (ikus 2.3.3 atala, proposamena bertan zehaztuta baitago).

* * * * *

Oinarrizko baldintza horiek guztiak aintzat hartuta, esan daiteke Euskadiko Gizarte Zerbitzuen Sistemak, gabeziak eta disfunczioak eduki arren, une honetan funtsezko osagai batzuk dituela, eta, horrela, posizio onean dagoela, erantzukizun publikoko eta erkidego-arretako helbururantz bilakatze (lehen adierazi den helburua); horretarako, indartu beharrekoa indartu, aldatu beharrekoa aldatu eta, azkenik, soluzio egokirik ez duenaren arloan berrikuntza sustatu beharko da. Txosten honetan, aipaturiko alderdi guztiak aztertuko dira, bai indarreko arazko esparruari eta hori garatzeko aurreikuspenak, bai Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen oraingo egoera, bai bertan lan egiten duten profesionalak edo horien lankideek zerbitzu horiei buruz duten iritzia.

2. Esparru juridikoa

2.1. Arauzko aurrekariak

2.1.1. Arauzko testu orokorrak

Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak funtsezkoak dira Euskadiko Gizarte Zerbitzuen Sistemari; azken 25 urteotan eraikitzen eta egituratzen joan dira, udaletan kokaturiko hasierako jarduketagune batzuetan oinarrituz; gune horiek biztanleriaren gizarte-beharrizanei erantzuna ematen saiatzen ziren, antolamendu eta zuzkidura oso anitzaren bidez; antolamendu eta zuzkidura horiek, udalerrri batetik bestera oso aldagarriak izan arren, kasu ia guztietan muga handiak zituzten, euren eginkizuna krisi ekonomiko eta industria-kolapsoko egoera larri batek behar zuen gaitasunarekin betetzeko, laurogeiko hamarkadaren hasieran krisi eta kolapso hori oso larriak izan baitziren. Horrela, 1984an, hasierako egitura horiek indartu egin ziren, Pobreziaren aurkako Borroka Planaren bidez; plan hori abiatzeko eta mantentzeko, beharrezkoa zen gizarte zerbitzuei antolamendu- eta langileria-zuzkidura egokia ematea, ordura arte ez baitzuten halakorik. Urte batzuk geroago, Gizarte Zerbitzuen 1989ko Mapek (gaur egunera arte, arlo horretako EAeko plangintzaren tresna nagusiak²²) berretsi egin zuten euren protagonismoa, Sistema egituratzeko elementutzat: *“jarduketako unitate balioaniztunak eta oinarrizkoak dira, eta euren funtzioa sektore geografiko jakin bateko erkidego-ekintza garatzea eta gizarte zerbitzuak koordinatzea da”*.

Egitura horien lehenengo lege-onarpena ez zen Gizarte Zerbitzuei buruko urriaren 18ko 5/1996 Legea arte iritsi; dena den, lege horren aurrekariak, 1982koak, zerbitzuak deszentralizatzearen eta deskontzentratzearen aldeko apustu argia egin zuen. Hain zuzen ere, hauxe ezarri zuen Zioen Azalpenean: *“Erabiltzaileak zerbitzuen plangintzan eta kontrolean partaidetza eraginkorragoa izateko, legeak ahalik eta deszentralizazio handieneko ildoak sustatzen du; horrela, zerbitzuen oinarrizko unitatea udalerria edo eskualdea izango da, eta hiritarrei erraztasunak emango zaizkio zerbitzuok erabiltzeko; aldi berean, beharrezko plangintza-batasuna mantendu eta udalerrri mailakoak nekez izan daitezkeen zerbitzu sektorial batzuk ahalbidetzen ditu”*. Bestalde, 12. artikuluan nabardurak egin zituen, hiri-eremu handienetan udalek hauxe egingo zutela ezarri baitzuen: *“zerbitzuak auzoen edo barrutien arabera deskontzentratuko dira, eta, biztanlegune txikietan, zerbitzuen udalerriz gaindiko taldekatzea eratuko da, biztanleen beharizanak eta irizpide demografikoak kontuan hartuta”*.

Hamalau urte geroago, funtzionamenduaren oinarrizko egitura hori finkatu ondoren, Gizarte Zerbitzuei buruzko 1996ko Legeak Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak sistemaren oinarrizko unitatetzat eta sistemarako sarbidetzat formalizatu zituen; halaber, ikuskera horren eraginkortasuna bermatzeko, udalei (eurak bakarrik edo elkartuta) halako zerbitzu bat emateko betebeharra ezarri zien. Oinarrizko Gizarte Zerbitzua, horrela, Gizarte Zerbitzuen Sistemako

²² Autonomia mailan plangintza sektorialeko ekimen batzuk egon diren arren, orain arte, 1989ko mapen ostean, ez da gizarte zerbitzuen plangintza orokorrik egon.

oinarrizko unitatetzat hartuta gelditu zen legez, eta biztanle guztiei zuzenduta zegoen, inolako bereizkeriarik gabe. Legezko testu berriak, era berean, sistemaren izaera balioaniztuna eta diziplina anitzekoa nabarmentzen zuen, eta, Gizarte Zerbitzuen 1989ko Mapetan jasotako definizioa berriro hartuta (lehen aipatu duguna), helburu nagusia hauxe zela ezarri zuen: *“erkidego-ekintza garatzea, haren eragin-aldeetan Gizarte Zerbitzuen Sistemako egoitza guztietarako sarbidea koordinatuz eta kudeatuz”*. Gainera, ondorengo garapena gainditu duten funtsezko funtzioak eman zizkien: biztanle guztientzako informazio-, balorazio- eta orientazio-zentroak izatea, dauden gizarte-baliabideei eta eskubideei dagokienez; bizikidetzako zerbitzuak edo programak ematea, interesdunaren etxean bertan emandako laguntza-jarduketan bidez; pertsonak, familiak eta taldeak gizarteratzea errazten duten baliabideak eta bitartekoak ematera bideraturiko esku-hartze programak garatzea, bazterkeriaren prebentzioa kontuan hartuta; uanean uneko gizarte-beharrizanei buruzko sentsibilizazio-programak eta gizarte-partaidetza sustatzeko (erkidegoko bizitzaren garapenean) programak egitea; kasuan kasuko prestazioen tramitazioa kudeatzea; informazioa homogeneizazio-, koordinazio- eta sistematizazio-irizpideekin ematea; gizarte-baliabideak eraginkortasunen erabiltzearen plangintza- eta arrazionalizazio-lanak euskarritzea, lurraldeetako gizarte-beharrizanak eta horiek betetzeko orduan dauden anomaliak detektatuz; garatu ahal duten eta berariaz erakitzen zaien beste edozein funtzio.

Zalantzarik gabe, 1996ko testuaren ekarpenetariko bat Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen formalizazio hori izan zen, baina beste ekarpen batzuk ere egin zituen. Eskumenak argitu zituen (hori, epe luzean, nahiko ez dela ikusi den arren), eta, batez ere, unibertsaltasunaren eta arreta pertsonalizatuaren printzipioak sartu zituen; printzipio horiek, gaur egun, zerbitzuen eta, hain zuzen ere, sarbide-zerbitzuen plangintzaren, antolamenduaren eta funtzionamenduaren oinarrizko ardatzak dira.

1996ko Legearen eta Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen (orain indarrean dagoena) arteko aldian, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek arazko beste testu batzuen eragina izan dute, baita autonomia-eremuan ere, eta horiek lege horren jarduketa zehazten joan dira, funtzionamenduaren alderdi orokorre dagokienez. Zerbitzuen antolamenduan eta funtzionamenduan eginkizun garrantzitsua izan duten edo izan beharko zuten nabarmentzen dira:

- Lehenengoa martxoaren 10eko 40/1998 Dekretua izan zen, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen baimena, erregistroa, homologazioa eta ikuskapena arautu duena. Oinarrizko araua izan zen (eta oraindik ere bada, indarrean baitago); arau horren helburua gizarte zerbitzuak ematen dituzten erakundeen, zerbitzuen eta zentroyen antolamendua ezartzea izan zen, baita zerbitzu mota bakoitzari eskatzeko moduko baldintza materialen, funtzionalen eta langileria-arlokoen betearazpena egiaztatzeko mekanismoak ezartzea ere. Udal-administrazioetan foru-administrazioetan baino eragin urriagoa izan zuen, honako honen eraginez: alde batetik, Legeak Foru Aldundiei baino eskumen gutxiago ematen zizkien, zerbitzuak baimentzearen eta erregistratzearen arloan; bestetik, legezko testuak udalei zerbitzuak ikuskatzeko funtzioak eratziki arren, orain arte udal gutxik garatu dituzte halako funtzioak; azkenik, gainerako herri-administrazioei bezala, udalei mugatu egin zizkien zerbitzueta-

rako eta aurretiaz baimendutako nahiz homologaturiko zentroetarako laguntzak eta diru-laguntzak emateko eta hitzartzeko aukerak, baina funtzio hori guztiz murriztuta gelditu da, homologazio horretarako, lehenengo eta behin, baldintza materialak, funtzionalak eta langileria-arlokoak arautzen dituen araudia behar baita, eta, orain arte, halako arauketa bat zerbitzu kopuru oso txikian egiten da²³.

- Bigarren arau orokorra uztailaren 30eko 155/2001 Dekretua izan zen, gizarte zerbitzuen arloko funtzioak zehazteari buruzkoa; arau horren helburua, hasieran, 1996ko Legeak eskumenen arloan emandako argitasun urria osatzea izan zen. Izan ere, norabide horretan ahalegin handia egin arren, legezko testuaren eskumen-mugaketa, eraginik zuzenena zuten herri-administrazioen iritziak (foru-aldundiak eta udalak) eraginortasun urrikoa zen, zerbitzu-horniduraaren arloan eratzitako funtzioak betearazteko orduan. Mugaketa argiagoa edukitzeko, 2000. urtearen amaieran, negoziazio-prozesua hasi zen, Eusko Jaurlaritzaren, foru-aldundien eta udalen artean (azken horiek Euskadiko Udalen Elkartearen bidez, EUDEL); horren jatorria Gizarte Zerbitzuei buruzko 1996ko Legea garatzeko erakundeen arteko Mahaiak 2000ko azaroaren 9an harturiko Erabakia izan zen; bertan ezarri zenez, komenigarria zen eskumen-arloak argitzen zituzten bideak arakatzea. Ekimen horren ondorioz, lehenengo eta behin, Gipuzkoako Foru Aldundiak²⁴ eta Eudelek eta Bizkaiko Foru Aldundiak eta Eudelek lurralde-akordioak sinatu zituzten, hurrenez hurren, 2000ko abenduaren 18an eta 19an; gero, hiru aldeko erakundeen arteko Akordioa sinatu zen, 2001eko urtarrilaren 8an, gizarte zerbitzuen arloko eskumen-banaketari buruz. Akordio autonomiko horrek, azkenean, 155/2001 Dekretu eztabaidatuaren edukia osatu zuen.

Dekretuak jaso zuen funtzio-argitzeak, batik bat, zerbitzu-horniduran zuen eragina (prestazio ekonomikoen kudeaketa ere barne), baina ez Legean, eskumenei buruzko kapituluan, erakundeei eratzitako gainerako eskumenetan; gainera, oinarrizko bi printzipio funtzionaletan oinarritzen zen:

- Lehenengoan esaten zenaren arabera, funtzioak, berez, administrazio bakarrak zituen; hala ere, zerbitzuen emakida edo kudeaketa eskuordetzeko ahalmena zuten, baita elkarrekin lankidetzak edukitzeko eta ekimen pribatuarekin koordinazioan eta lankidetzan jarduteko ahalmena ere.
- Bigarren printzipioan, mendetasun maila irizpidetzat erabiltzen zen, foru-aldundien eta udalen arteko eskumen-banaketarako; aldundiek, hain zuzen ere, men-

²³ Gaur egun, baldintza materialen, funtzionalen eta langileria-arlokoen araudia duten zerbitzu bakarrak honako hauek dira: adineko pertsonentzako egoitza-zerbitzuak, adineko pertsonentzako eguneko zentroak, babesik gabeko adin txikikoentzako egoitza-harrerako zentroak eta etxe barruko tratu txarren biktimak diren emakumeentzako harrera-baliabideak. Egoera hori konpontzeko, Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legeak 2 urteko epea ezarri zuen, Euskadiko Gizarte Zerbitzuen Sistemako Prestazioen eta Zerbitzuen Katalogoan ezarritako zerbitzuak arautzeko.

²⁴ Gipuzkoan, akordio horiek arauzko lerruna hartu zuten, Lurralde Historikoan gizarte zerbitzuen sistema antolatzeari buruzko urtarrilaren 30eko 47/2001 Foru Dekretuan.

detasuna zuten 60 urtetik gorako pertsonen arretaren ardura zuten, baita ez-gaitasunen bat zuten eta mendeko pertsonatzat kalifikaturik zeuden 0-59 urte bitarteko pertsonen arretaren ardura ere; udalek, berriz, mendetasunik gabeko pertsonen ardura zuten.

Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei dagokienez, zehaztu egin zituen 1996ko Legeak esleituriko funtzioak, bi testu horiei buruz ondoren adierazitakoaren arabera:

Gizarte Zerbitzuei buruzko urriaren 18ko 5/1996 Legean esleituriko funtzioak		Gizarte zerbitzuen arloko funtzioak zehazteari buruzko uztailaren 30eko 155/2001 Dekretuak Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei esleituriko funtzioak
Biztanle guztien informazio-, balorazio- eta orientazio-zentroak izatea, dauden gizarte baliabideei eta eskubideei dagokienez.	→	<ul style="list-style-type: none"> • Informazio-zerbitzua. • Balorazio-zerbitzua. • Orientazio-zerbitzua.
Bizikidetzako programak edo zerbitzuak ematea, interesdunaren etxean bertan laguntzeko jarduketan bitartez.	→	<ul style="list-style-type: none"> • Bizikidetzako zerbitzuak edo programak, interesdunaren etxean bertan laguntzeko jarduketan bidez, honako modalitate hauetan: <ul style="list-style-type: none"> - Etxez etxeko laguntza-zerbitzua. - Laguntza telematikoko zerbitzua. - Ordezko bizikidetzeta-formulak; bertan, erabiltzaileak etxean beste pertsona bat hartu eta horrek, ostatuaren truke, zerbitzu bat ematen dio.
Pertsonak, familiak eta taldeak gizarteratzea errazteko baliabideak eta bitartekoak ematen dituzten esku-hartze programak garatzea, marjinazioaren prebentzioari lehentasuna emanez.	→	<ul style="list-style-type: none"> • Pertsonak, familiak eta taldeak gizarteratzea errazten duten baliabideak eta bitartekoak emateko esku-hartze programak, marjinazioaren prebentzioari lehentasuna ematen diotenak: <ul style="list-style-type: none"> - Gizarteratze-hitzarmenen bidez egituraturiko programak. - Familiako esku-hartzeko oinarrizko programak.
Dauden gizarte-beharrizanei buruzko sentsibilizazio-programak eta gizarte-partaidetza (erkidegoko bizitzaren garapenean) sustatzeko programak egitea.	→	<ul style="list-style-type: none"> • Dauden gizarte-beharrizanei buruzko sentsibilizazio-programak eta gizarte-partaidetza sustatzeko programak. <ul style="list-style-type: none"> - Erkidego-garapen integralerako laguntza. - Gizartea sentsibilizatzeko eta jabeazteko kanpainak. - Elkartegintza eta gizarte-partaidetza sustatzea. - Autolaguntzako taldeak sustatzea.

Gizarte Zerbitzuei buruzko urriaren 18ko 5/1996 Legean esleituriko funtzioak		Gizarte zerbitzuen arloko funtzioak zehazteari buruzko uztailearen 30eko 155/2001 Dekretuak Oinarritzko Gizarte Zerbitzuei esleituriko funtzioak
Dagozkien prestazioen tramitazioa kudeatzea.	→	<ul style="list-style-type: none"> • Dagozkien prestazioen tramitazioa kudeatzea: <ul style="list-style-type: none"> - Gizarte-larrialdiko laguntzak. - Gizarte Arriskuan dauden pertsonentzako eta familientzako premiazko laguntzak. - Eusko Jaurlaritzaren eta FFAAen eskumenetan oinarritzen diren prestazio ekonomikoei buruzko espedienteak hastea edo irekitzea.
Informazioa homogeneizazio-, koordinazio- eta sistematizazio-irizpideetan oinarrituz lantzea.	→	<ul style="list-style-type: none"> • Informazioa homogeneizazio-, koordinazio- eta sistematizazio-irizpideetan oinarrituz lantzea.
Gizarte baliabideen erabilera eraginkorrerako plangintza- eta arrazionalizazio-lanen oinarri izatea, kasuan kasuko lurraldeko gizarte-beharrizanak eta horiek betetzean dauden anomaliak detektatuz.	→	<ul style="list-style-type: none"> • Kasuan kasuko lurraldeko eremuan dauden beharrizanak detektatzea: <ul style="list-style-type: none"> - Biztanleei oinarritzko gizarte zerbitzuak daudela eta eskaintzen diren prestazioak eta zerbitzuak jakinaraztea. - Beste erkidego-zerbitzu publikoekin eta pribatuekin, baita berezko arreta-sarearekin ere, lankidetzeta eta koordinazio-bideak ezartzea. - Zerbitzu-ematean ikusitako gabeziak eta adierazi gabeko eskaria detektatzea.
Garatu ahal duten eta berariaz eratzikitzen zaien antzeko beste edozein funtzio.	→	<ul style="list-style-type: none"> • Ordezko ostataua: <ul style="list-style-type: none"> - Familia-harrera. - Babespeko apartamentuak. - Erkidego-etxebizitzak. • Eratzikitako beste funtzio batzuk.

Eskema horrek aukera ematen du Oinarritzko Gizarte Zerbitzuei esleituriko zama funtzionala argiago ikusteko; izan ere, 155/2001 Dekretuak ikusarazi zituen, lehenengoz, eskumenen benetako edukia eta, batik bat, aldezintasun-itxurarekin eta oso orokorra izatearen ondorioz, gero eta funtzio gehiago ahalbidetzen zituen eskumen-esparru baten arriskua.

Horren aplikazioan sortu ziren zailtasunak kontuan hartuta, esan daiteke 155/2001 Dekretuak, egoera argitzeko eta erakundeen arteko harremanak arintzeko sortu arren, ez zituela bere helburu guztiak lortu. Hori, alde batetik, dekretu hori onetsi baino lehenagoko premiek alderdirik eztabaidagarrienak eztabaidatzeko eta beharrizanen aurretiazko ebaluazioa egiteko (erakunde bakoitzak banaketa-eskema horretan egin beharreko ahalegina jakin ahal izateko) aukerarik eman ez zuelako gertatu zen. Baina, azken batean, haren porrota sarturiko printzipio funtzionalak egokiak ez izatearen eraginezkoa izan zen; izan ere, printzipio ho-

riek erabiltzaileei (euren beharrianetara eta, ahal zen neurrian, lehenetasunetara egokitzen zen zerbitzu-esparru baten barruan) arreta integrala eskaini nahi zion sistemaren oinarrien aurkakoak ziren. Administrazio-erantzukizuna mendetasuna egotearen edo ez egotearen arabera esleitzeak, bestalde, hiritarrendandik hurbilen zeuden administrazioen baterako erantzukizunaren printzipioari uko egitea zekarren, eta printzipio hori egokiena zen, segurutik, zerbitzu-horniduran administrazio baten baino gehiagoren esku-hartzea duen sistema batean, banakako beharrian bakoitzari erantzun egokia emateko arreta-soluziorik egokienak hautatzen direla bermatzeko.

- Azkenik, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen funtzionamenduan eragin orokorra izan zuten arauen artean, aipatzekoa da Euskal Autonomia Erkidegoko Gizarte Zerbitzuen Erabiltzaileen eta Profesionalen Eskubideen eta Betebeharren Gutuna, apirilaren 6ko 64/2004 Dekretuaren bidez onetsitakoa, Gizarte Zerbitzuei buruzko 1996ko Legearen garapenean bete gabe geldituriko betebeharra baitzen. Eskubideen nozioa apurka-apurka sartzen joan zen gure sisteman. Lehenengo agerraldia enuntziatze mailakoa baino ez zen izan, ia sinboliko hutsa; baina, apurka-apurka, zerbitzuetan finkatzen joan zen, ebaluazio- eta berme-prozesuen bidez, baita arretaren kalitatea gero eta gehiago hobetzearen bidez ere; eta, gaur egun, onartuta daude zentro askoren barne-araubideko araudietan, eta, behintzat arreta-arlo batzuetan, praktikan beti errespetatzen ez den baina, zalantzarik gabe, erakundearen bizitzan presentzia duen erreferentziako gunea osatzen dute, eta pentsaezina zen orain dela hamar urte. Eskubideen eta Betebeharren Gutunak, hiritarren gutunen Europako tradizioan sustraitua, funtsezko bi balio zituen:
 - alde batetik, eskubideen eta betebeharren onarpena zen:

	Eskubideak	Betebeharrak
Erabiltzaileak	Duintasuna Pribatutasuna eta konfidentzialtasuna Autonomia Informazioa Beharrianen ebaluazioa Banakako arreta-plana Zerbitzuaren kalitatea Partaidetza Eskubideen ezagupena eta defentsa	Informazioa ematea Barne-araubideko araudia betetzea Bizikidetzara-arauek betetzea Pertsonak errespetatzea Instalazioak errespetatzea Zerbitzuen esku-hartzerako ezarritako datak errespetatzea
Profesionalak	Duintasuna Lan-eskubideak Heziketa Partaidetza Zerbitzuaren kalitatea	Lan-betebeharrak Jakinarazpen-betebeharra Gizarte zerbitzuen araudia eta barne-araubideko araudia betetzea Bizikidetzara-arauek betetzea Pertsonak errespetatzea Instalazioak errespetatzea Irregularitasunak jakinaraztea Esku hartzeko datak eta epeak errespetatzea

- eta, bestetik, betearaztea bermatzeko funtsezko elementuak ezartzen zituen; hori benetako berritasuna zen, ordura arte (eta zerbitzu espezifikoei loturiko arauketen kasuan izan ezik) funtzionamenduaren eta bermearen oinarrizko elementuen zehaztapena ahaztu zuen arauzko esparru batean. Horrela, araudi autonomikoak iradokizunak eta kexak aurkezteko, tramitatzeko eta ebazteko prozedura arautu zuen lehenengoz, baina, halaber, eskubideen edukia eta horiek betearazteko baldintzak ere zehaztu zituen; zenbait kasutan, gainera, profesionaleri epeak ezarri zizkien euren funtzioak betearazteko, hain zuzen ere beharrianen ebaluazioari eta banakako arreta-plana egiteari zegokienez; bi alderdi horiek Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetan dute eragin nagusia, sisteman sartzeko unitateak baitira.

Edukia garrantzitsua izan arren, edo, hain zuzen ere, garrantzi horren eta aplikaziorako behar den jarrera-aldaketaren eraginez, arauak eragin oso txikia izan du, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako profesionalak inkestari emandako erantzunetan onartu dutenez (inkestaren emaitzak txosten honen bigarren zatian), Gutunak jardueraren betearazpenean izandako eragina ia deuseza izan dela baitiote profesionalak, eta hori egiaztatze larria da. Agian, arauetan izan duen eragina kulturaren izango zuen, eta, gainera, eskubide-sistemara igarotzeko prestatuko zuen jendea; sistema hori, hiritarrek zerbitzuak eta prestazioak eskuratzeko duten eskubidean ez ezik, pertsonen arreta-sarearen erabiltzailetzat dituzten eskubideetan ere oinarritzen da.

Bi balio horiek, hau da, eskubideen eta betebeharren zehaztapena eta horiek betearaztea bermatzeko elementuen zehaztapena, funtsezkoak dira Gutuna euskarritzen duten printzipioak eta filosofia kontuan hartuta; gainera, arauketan aldaketaren bat izan arren, Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legea garatzeko etorkizuneko araudiko erreferentziako elementuen artean sartu beharko lirateke.

- Arauzko testu sektorialak aztertzen hasi baino lehen, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak arautu dituen dekretuaren zirriborro teknikoa azaldu behar da; hori 2000n hasi zen (hain zuzen ere, Arartekoak, 1999ko txostenean, Oinarrizko Gizarte zerbitzuen egoerari buruz egindako gomendioei erantzuteko), eta idazketa eta eztabaida eten da gelditu zen, 155/2001 Dekretuaren arauketa egiteko izandako premiaren eraginez. Arauzko zirriborro hori hiru urte geroago hartu zen berriro, eta, nahasterik ez egoteko eta Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen funtzioak eta Udaleko Gizarte Zerbitzuen funtzioak bereizteko, edukia eta titulua zabaldu egin ziren, eta, horrela, dekretu horrek udalen erantzukizuneko gizarte zerbitzuen multzo osoa arautu zuen; baldintza materialak, funtzionalak eta langileriakoak zehaztu zituen, baita prozedurari eta esku hartzeko moduari loturiko alderdi batzuk ere. Guztiarekin ere, proiektuak ez zuen bere ibilbidea amaitu, neurri batean gobernu taldeetan izandako aldaketen ondorioz, baita erakundeen arteko desadostasun handien ondorioz ere; horietariko zenbait dekretuko xedapenei buruzkoak ziren, eta batzuk estu lotuta zeuden udalen antolamendu-autonomiarekin eta zerbitzuen finantziazioarekin. Gaur egun, sektorean gehien behar den arauzko tresnetariko bat da, segurutik Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek gehien behar dutenatariko bat.

2.1.2. Arauzko testu sektorialak

Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen funtzionamenduan eragina izan duten testu sektorialen artean, aipatzekoa da, Estatuari dagokionez, Mendetasun Egoeran dauden Pertsonen Autonomia Pertsonala eta Arreta Sustatzeari buruzko abenduaren 14ko 39/2006 Legea. Horren onespenez ontorio anitzak izan ditu Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetan: eragin positiboa, zalantzarik gabe, aukera eman baitu zerbitzuak eta prestazioak ordura arte babes-sare hori erabili ez zuten pertsonen hurbiltzeko; baina eragin negatiboa ere izan du, azkarregi ezartzeari lotuta, horrek zaildu egin baitzuen berez ere zaila zen prozesu bat (zerbitzu eta prestazio berriak martxan jartzea), eta, gainera, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen lan-zama handitu egin baitzuen, lehenengo harrerako funtzioaren, bigarren mailako zerbitzuetarako deribazioaren (mendetasun maila baloratzeko) eta arreta pertsonalizatuko plana egitearen arloan.

Erkidego mailan, aipatzekoak dira Gizarte Bazterkeriaren aurkako maiatzaren 22ko 12/1998 Legea eta horren arauzko garapena; horiek Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetan biltzen dituzte garai hartan gutxieneko gizarteratze diru-sarrera izanekoaren tramitazioaren zati bat, gizar-te-larrialdiko laguntzen tramitazioa eta kudeaketa eta gizarteratze-hitzarmenen diseinua nahiz aplikazioa; azken horiek, urtebete eta erdi geroago, urtarrilaren 11ko 1/2000 Dekretuak garatu zituen, eta dekretu horrek hitzarmenen negoziatioa, prestakuntza eta sinadura zehaztu zituen. Azken hori, berez, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei eraxkitako laneko eta gizar-te esku-hartzeko funtzioen barruan sartzen zen, eta udal zerbitzu askok ez zuten hori betetzeko baliabide nahikorik. Zalantzarik gabe, funtsean, Gizarte Zerbitzuei buruzko Legeko aurreikuspenetan ondo txertatzen ziren funtzioak ziren, baina euren aplikazio praktikoko langileria-zuzkidura eta, batzuetan, egiturazko zuzkidura behar zituen, eta hori, sarritan, ez zegoen udalen esku.

Egoera hori, urteetan zehar, larritu egin da, 1998ko araudian sarturiko aldaketan ondorioz (zalantzarik gabekoa eta denek defendaturiko gizar-te-lorpenen ondoriozko aldaketak); aldaketa horien eraginez, prestazio horien jasotzaile kopurua gero eta handiagoa da, eta, horrenbestez, eskari eta tramitazio kopuruak ere gora egin du. Izan ere, 2000ko azaroan, aldatu egin zen 1998ko Legea, prestazioak lortzeko ezarritako gehieneko adina ezabatuz; horrela, 65 urtetik gorako pertsona guztiak sartu ziren, baldin eta gainerako baldintzak betetzen bazituzten, eta, bost urte geroago, 2003ko azaroan, berriro aldatu zen, kasu horretan sartzeko gutxieneko adina 25 urtetik 23 urtera jaisteko. Bien bitartean, Gizarte Eskubideen Gutunari buruzko abenduaren 17ko 10/2000 Legea onetsi zen, Legebiltzarreko herri-ekimen baten bidez; horrela, Oinarrizko Errentaren kontzeptua sartu zen, oinarrizko beharrezaneia eta gizarteratze- nahiz laneratze-prozesu baten eraginezko beharrezaneia aurre egiteko. Estaldura handitzeko ildo horretan, 2007an legea berriro aldatu zen, 23 urtetik beherako pertsonak sartzeari loturiko salbuespenak handitzeko, etxeko tratu txarraren biktimak berariaz aipatuta, eta Eusko Jaurilaritzak erabaki zitzaizkeen premia bereziko egoerak ere kontuan hartuta. 2008an, azken aldaketa egin zitzaion, indargabetuta gelditu baino lehen, Diru-sarrerak Bermatzeari eta Gizarteratzeari buruzko abenduaren 23ko 18/2008 Legea indarrean sartzearan ondorioz. Pentsioak Osatzeari buruzko Legea esaten zaion aldaketa berri horretan, ugaritu egiten dira salbuespenak, bizikidetzako unitate ekonomiko independenteari dagokionez, kontribuziopeko eta kontribuziorik gabeko, ezintasuneko edo alarguntasuneko pentsioen

onuradunei estaldura emateko (pertsone horiek oinarrizko errenta modu independentean edukitzea, baita ahaidetasuneko beste unitate batekiko bizikidetzat dutenean ere).

Gizarteratzean oinarrizko arauak ez ezik, beste xedapen sektorial batzuek ere eragina dute Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetan eta, beraz, horien lan-zaman:

- Drogen mendeko pertsonen arloko prebentzioari, laguntzari eta gizarteratzeari buruzko ekainaren 25eko 18/1998 Legeak, 33. artikuluan, arautu egin zituen drogen mendeko pertsonak gizarteratzeko esku-hartzeak arautu behar dituzten oinarrizko printzipioak eta jarduketa-jarraibideak; artikulua horretan esaten denez, *“gizarte-beharrizaneko egoeren estaldura eta drogamenpekotasuna duen pertsona gizarteratzeko ekintzen garapena Oinarrizko Gizarte Zerbitzuaren lana da”*. Testuak ez dizkie funtzio horiek Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei berariaz eratzikitzen, Sistemaren barruan funtzio batzuk oinarrizko zerbitzuen eta beste zenbait zerbitzu espezializatuagoen eskumenekoak izango direla esaten baitu; hala ere, drogen mendeko pertsonen prebentzian oinarrizko erkidego-ikuspegia dauka, eta horrek inplikazio jakinak ditu Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetarako.
- Haurren eta Gazteen Arretari eta Babesari buruzko otsailaren 18ko 3/2005 Legeak Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen eskumenak ezarri ditu, arrisku-egoeren arretaren arloan (kasuaren harrera, ikerketa, balorazioa eta orientazioa); beharrezkoa izanez gero, erkidego-arlotik egin behar da esku-hartzea, eta, horretarako, legezko testuak berariaz ezartzen du Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek beharrezko langileak izango dituztela.
- Emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna sustatzearen arloan, 2001ean Etxe barruko Tratu Txarraren eta Sexu Indarkeriaren Biktimak ziren Emakumeen Arreta Hobetzeko Erakunde arteko Akordioa sinatu zen, eta hori 2009an berritu egin da, ordutik hona lege-esparruan izan diren berrikuntza edo aldaketa multzora egokitze-ko²⁵, eta Euskal Autonomia Erkidegoko Emakumeen eta Gizonen Berdintasunari buruzko otsailaren 18ko 4/2005 Legeko 62. artikuluan ezarritako aginduari erantzuna emateko; hain zuzen ere, horrek erakundearen artean lankidetzak-akordioak sustatu beharra ezarri dio Eusko Jaurlaritzari, emakumeen aurkako tratu txarren eta sexu-erasoen kasuan jarduketa koordinatua eta eraginkorra sustatzeko, baita biktimei arreta integrala eta kalitatezkoa bermatzeko ere. Akordio horren esparruan, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen funtzio batzuk zehazten dira, eta horiek, harrerako,

²⁵ Etxeko Indarkeriaren Biktimak Babesteko Agindua arautu duen uztailaren 31ko 27/2003 Legea, Genero Indarkeriaren aurkako Babes Integraleko Neurriei buruzko abenduaren 28ko 1/2004 Lege Organikoa, Estatuko Emakumeen eta Gizonen arteko Benetako Berdintasunerako martxoaren 22ko 3/2007 Lege Organikoa, eta Euskal Autonomia Erkidegoko Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako otsailaren 18ko 4/2005 Legea, baita arau eta tresna juridiko berriak, eta koordinazio-protokoloak ere, genero-indarkeriaren aurkako babes integraleko neurriei buruzko Legearen eta etxeko indarkeriaren biktimak babesteko aginduaren eraginkortasunerako (Eusko Jaurlaritzako Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzako Sailak sustaturikoak), edo sail horrek eta Abogatzako Euskal Kontseiluak sinaturiko hitzarmena, Euskal Autonomia Erkidegoan emakumearen aurkako indarkeriaren, etxeko indarkeriaren eta sexu-erasoen biktimei berehalako laguntza juridikoa emateko sinaturikoa.

informazioko eta orientazioko eratzikipen orokorretan sartu arren, zehaztapen eta espezifikotasun maila handia dute, eta, horrela, ondo adierazten dute zerbitzu horien funtzio aniztasuna, eskakizun maila eta sorturiko itxaropenak²⁶.

2.1.3. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak indartzeko ildo ekonomikoen arauketa

Aurreko ataletan, agerian gelditu da Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei esleituriko eratzikipenak asko direla. Jakina da horien lan-zamak hazkunde handia izan duela urteotan; hazkunde hori ez da beti eskumenak aldatzearen eraginezkoa izan, baina estu lotuta dago eskumenok erabiltzeari loturiko funtzioen zehaztapenari, baita eskariak izandako etengabeko hazkundeari ere. Eskariaren hazkunde hori, batzuetan, gizartean, demografian eta ekonomian izandako aldaketan ondoriozkoa izan da; beste batzuetan, gizarteratzearen arloko prestazio ekonomiko jakin batzuk lortzeko baldintzak irekitzearen ondoriozkoa; edo, orainsuago, eskubiak onartzearen ondoriozkoa.

Funtzioen hazkunde horrekin batera, hala eta guztiz ere, ez dira egiturazko beharrezko egokitzapenak egin. Alde batetik, 1.3 atalean adierazi dugunez, udalen tamainak ez dira egokitu, biztanle kopuru handiagoko udal-taldekatzeak eratuta (Bizkaiaren kasuan izan ezik). Bestalde, ez dira eman horretarako ezinbestekoak diren zuzkidura ekonomikoak, eta, horrela, egokitzapen eza gero eta handiagoa sortu da halako zerbitzuen erantzukizunen (eta, horren arabera, bertan jarritako itxaropenen) eta erantzukizunok berenganzeko duten benetako gaitasunaren artean.

Egokitzapen eza hori neurri batean zuzentzeko, Eusko Jaurlaritzak, hamarkadaren hasieratik, udalen eta udal-taldekatzeen aldeko diru-laguntzak izan ditu, teknikari indargarriak kontratatzeko. Arauzko eduki garrantzitsurik eduki ez arren, beharrezkoa da horren arauketa aipatzea, funtsezko bidea izan baita, nahikoa eta, batez ere, egokia izan ez arren, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei langileak emateko. Laguntza hori lau arlotan izan da:

²⁶ Akordioak, besteak beste, honako funtzio hauek aipatzen ditu: biktimari osasun-zerbitzu egokira laguntzea eta lesio-agiri ofiziala eskatzeko esatea; poliziaren arreta eskatzea, emakumearen segurtasunerako edo osotasun fisikorako arriskurik egonez gero; orainsuko eraso edo sexu-erasoa denean zer egin behar duen esatea, balizko probak ez ezabatzeko; laguntza eta informazioa ematea, haren egoerari arreta eskaintzeko aukerari, dauden baliabideei eta arazoa konpontzeko aukerari buruz, kontuan hartuta bai emakumeak berak eta bai bere zaintzapeko adin txikikoek gizarte-laguntza integralerako duten eskubidea; aholkularitza juridikoko zerbitzuetan aholkularitza kualifikatuagoa eskaintzearen kalterik gabe, biktimari oinarrizko informazioa eta aholkua ematea bere eskubideei eta egin ditzakeen tramiteei eta prozedura judizialei buruz; hain zuzen ere, Babes Agindua eskatzeko aukera eta komenigarritasuna jakinaraztea (Abokatuen Elkargoko zerbitzu espezializatua laguntza juridikoa); Erkidegoan tratu txarreko eta sexu-indarkeriako egoerarako dauden baliabideei buruzko informazioa ematea (juridikoak, psikologikoak, ekonomikoak, gizarte eta hezkuntzakoak, ostaturakoak, enpleguak, etab.), eta, behar izanez gero, horietarako sarbidea kudeatzea edo erraztea, bidezkoa denean zerbitzu espezializaturako edo beste zerbitzu baterako deribazioa eginez; biktimaren autonomia eta autoestimua indartzeko neurriak sustatzea, baita biktimen isolamendua ekiditeko neurriak ere (erasotzaileek isolatu egiten baitituzte biktimak); kasuaren jarraipena egitea, prozesu osoan, biktimei arreta emateko zerbitzuekin eta programekin koordinazioan, emakumeari eta seme-alabei bizimodu normalizatua berreskuratzen laguntzeko.

- Lehenengo ildoak 2000. urtean sortu zen, Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzako sailburuak uztailaren 31n emandako Aginduaren bidez, Euskadi 2000Hiru izeneko Ekimeneko Gizarte Eremuaren esparruan, Autonomia Erkidego osoan gutxieneko estaldura bat lortzeko eta, hain zuzen ere, honako hau sustatzeko:
 - Oinarritzko Gizarte Zerbitzuetako gizarte-langileen kopurua handitzea, harik eta bost mila biztanleko langile bateko ratoria heldu arte;
 - Oinarritzko Gizarte Zerbitzuetako administrazio-langileen kopurua handitzea, harik eta bi gizarte-langile bakoitzeko bateko ratoria heldu arte.

Horrek, hala ere, ñabardurak zituen; izan ere, laguntzen helburua Oinarritzko Gizarte Zerbitzuetan langile teknikoaren eta administratiboaren kontratazioa sustatzea izan arren, laguntzok gizarteratze-hitzarmenen eta gizarteratze-programa berrien kudeaketa erraztera bideratu behar ziren gehienbat (horiek urtarilaren 11ko 1/2000 Dekretuak arautu zituen).

Lehenengo laguntza-neurri honetan ere, Eusko Jaurlaritzak behin-behinekoa zela esan zuen; programa berriak martxan jartzean eta udaletako gizarte zerbitzuen egoeran oinarrituz justifikatu zuen. Laguntza-ildo hori 2001ean berritu zen, eta, 2002tik aurrera (une horretan gizarte zerbitzuen eta gizarteratzearen arloak bi sailletan bananduta gelditu ziren), Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzaren Sailaren jarduketaren eremuan gelditu zen, azken arlo horretan eskumena baitzuen, sail horrek urtero berritu du konpromisoa.

- Gizarteratzearen arloan oinarritzko langileria indartzera bideraturiko laguntza-ildo horri, 2007ko amaieran, orduko Etxebizitza eta Gizarte Gaietarako Sailak diru-laguntzei buruz emandako Agindua gehitu zitzaion, Udaletako Gizarte Zerbitzuak garatzeko eta indartzeko, gizarte zerbitzuen arloko laguntza-ildoak arautu zituen ekainaren 11ko 133/2002 Dekretuaren esparruan; bertan, berariaz baztertuta zeuden bazterkeriaren eta pobrezia-aren aurkako borrokara bideraturiko neurriak. Besteen kasuan ez bezala, agindu hau ez da langilariaren kontratazioa bakarrik bideratzen, proiektuen garapenera baizik, eta proiektuak honako hauek dira: *“hasiera eta amaiera duten ekintzak, giza baliabide eta baliabide material eta ekonomiko berrien esleipen gehigarria eragiten dutenak; baliabideok berariaz atxikita daude aurreikusitako hobekuntza sartzeko sustatu nahi den ekintzara.”* Laguntzak lortzeko, proiektuek hobekuntzaren bat sartu behar zuten hasierako egoeran, eta, gainera, Udaleko Gizarte Zerbitzuek kudeaturiko baliabideen hazkunde garbia eragin behar zuten; hain zuzen ere, eskabidea egiten zuten erakundeak proiektuaren kostuaren %25ean hartu behar zuten parte.
- Laguntza autonomikoaren hirugarren esparrua drogen mendetasunen prebentzioarena da; bertan ere, urte batzuetatik hona, talde teknikoak indartzera bideraturiko ildoak sustatu da. Hain zuzen ere, laurogeiko hamarkadan, diru-laguntzak, batez ere, osasunerako hezkuntza-programetara eta drogen mendetasunen prebentziarako programetara bideratzen ziren, eta laurogeita hamarreko hamarkadan, berriz,

irabazi asmorik gabeko erakundeek garaturiko jardueren finantziatziora; 2002tik aurrera, bestalde, Eusko Jaurlaritzak beste bultzada bat eman dio horri, eta, horrela, drogen mendetasunaren arloko administrazio-egiturak abiatzeko eta antolatzeko fasearen ostean, diru-laguntzak sustatu zituen, 10.000 biztanletik gorako toki-erakundeetan, drogen mendetasunen erkidego-prebentzioko programak garatzen dituzten talde teknikoak sortzeko eta mantentzeko. Norabide horretako lehenengo Agindua 2002ko uztailaren 30ekoa izan zen, eta honako indartze-aurreikuspen hauek egin zituen:

- 10.001 eta 20.000 biztanle bitarteko toki-erakundeetan: goiko edo erdiko titulazioa duen pertsona bat lanaldi osoan;
- 20.001 eta 45.000 biztanle bitarteko toki-erakundeetan: goiko edo erdiko titulazioa duen pertsona bat lanaldi osoan, eta administrazio-laguntzaile bat lanaldi erdian;
- 45.000 biztanletik gorako toki-erakundeetan: goiko edo erdiko titulazioa duten bi pertsona eta administrazio-laguntzaile bat, guztiak lanaldi osoan.

Formula hori urtero berritu da, laguntza-parametro berekin, eta 2007an foru-aldundietara hedatu da; horiei aukera ematen zaie 10.001 eta 20.000 biztanle bitarteko udalentsat aurreikusitakoan antzeko baldintzak betetzen dituen talde baterako finantziatzioa lortzeko; 2008an eta 2009an irizpide horiek aldatu egin ziren, eta, horrela, hurbileko beste herri batzuei laguntza ematen dieten udalen eta foru-aldundien kasuan, finantziatzioa toki-erakundeen multzo bakoitzaren biztanle kopuru osoaren araberakoa da.

- Eusko Jaurlaritzak udalei emandako laguntzaren laugarren arlo bat 2002tik garatu da, inmigrazioaren eremuan, inmigrazioaren arloko jarduerak eta ondorengo jarduerak batzuk egiteko laguntzak arautu dituen ekainaren 25eko 155/2002 Dekretuaren bidez. Araudi horrek garai hartako Etxebizitza eta Gizarte Gaietarako Saileko Inmigrazio Zuzendaritzaren laguntzak arautu ditu, inmigrazioaren eta kultura-aniztasunaren arloan. Horren barruan, atzerriko inmigranteak hartzeko udal-sarea sortzeko eta finkatzeko laguntza-ildoak sartzeko zen, eta horrek, udal askotan, inmigrazioa teknikiak kontratatzeko aukera eman du.

Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetarako laguntza-ildo horien garrantzia erabakigarria izan da, zifrek berretsi egiten dute hori: Eusko Jaurlaritzak Oinarrizko Gizarte zerbitzuen finantziatzioa egindako ekarpena, 2007ko datuen arabera, gastu publikoaren % 16 baino apur bat handiagoa da, eta zifra hori hamarkada hasieratik mantendu da, gorabehera batzuekin. Proporzio hori behetik jota dago; izan ere, gizarteratze-politiketarik iritsitako diru-laguntzaren ildo bakoitzeko ez da; 2008an ildo hori Etxebizitza eta Gizarte Gaietarako Sailaren laguntzei buruzko Aginduekin osatu zen, eta hori gizarte zerbitzuko jarduerak garatzera bideratzen zen (hau da, gizarteratzeari lotu gabeko jarduerak); horrela, esan daiteke urte horri buruzko datuek (oraindik ez daude estatistika ofizialetan) hazkunde txiki bat adieraziko dutela Eusko Jaurlaritzaren ekarpenaren proportzioan. Bestalde, Eusko Jaurlaritzaren ekarpenaren zenbaketan

ez dira kontuan hartzen drogamenpekotasunen eta inmigrazioaren arloetan emandako laguntzari dagozkion zenbatekoak, aintzat hartuta, gizarteratzeko laguntzen kasuan gertatzen denaren alderantziz, horiek euren berariazko helburura bideratu behar izan direla, eta, beraz, ez direla Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen langileriak indartzeko erabili, horiek euren jarduera orokorrak egiteko.

Bolumen handikoa izan arren, ahalegin hori oso apurkorra da, eta bere ahultasuna elkarri oso estu lotutako bi zergatiren eraginezkoa da. Alde batetik, kontzeptua bera, hau da, administrazio batek beste bati emandako diru-laguntza izaerako (eta eskatu ahalako) neurritzat egituratuta egotea, ez da formula egokia beharrezko langileria-zuzkidurak modu iraunkorrean finantzatzeko, gizarte zerbitzuen arloko udal-eskumenak betearazteko, eta horrek udal-finantziazioaren gaia azaleratzen du, baina hori aurrerago aztertuko dugu. Bestalde, Laguntzen behin-behineko izaerak berak eta toki-langileriak indartzearen kolokatasunak (behin-behineko izaera horren ondoriozkoa), nahitaez mugatzen du ekimen eta proiektu berriekiko konpromisoa. Bi alderdi horiek kritika asko jasan dituzte udaletatik, eta, gainera, kezka handia sortu dute toki-administrazioetan.

2.2. Arauzko azken aurrerakuntzak. Alderdi positiboak eta konpondu gabeko gaiak

Gizarte zerbitzuen arloko arauzko azken aurrerakuntzak oraintsukoak eta oso handiak dira; aurrerantzean oinarrizko jarduketa- eta garapen-esparrua osatuko duten bi legek egin dituzte: Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legeak eta Diru-sarrerak Bermatzeari eta Gizarteratzeari buruzko abenduaren 23ko 18/2008 Legeak.

2.2.1. Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legea

Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legea, zalantzarik gabe, hasiera formala 1982ko Legearekin izan zuen eraikuntza- eta antolamendu-prozesu baten emaitza koherentea da. Bertako Zioen Azalpenak ere onartu egiten du hori, bertan haxe esaten baita: *“jarduketa-eremu honi ordura arte izan gabeko antolamendu-koherentzia eman zion, eta, gainera, zerbitzu horien kudeaketa politikoari eta administratiboari ikuspegi erabat modernoa eman zion.”* Gauza jakina da gaur egun ere arlo horretako arauen oinarrizko ildoak osatzen dituzten funtsezko jarduketa-printzipioak sartzen jakin zuela; halaber, oraingo arauak euskarritzen dituzten funtsezko zutabe batzuk ere sartu zituen, ereduari eta ikuspegi teoriko-kontzeptualari nahiz antolamendu mailakoari dagokienez. Izaera berritzailearen kalterik gabe, Lege berria 1996ko Legearen eta lehenengo testuaren zuzeneko ondorengoa da (ildo berekoa zen eta erantzukizun publikoko sistemaren egituraketan aurrerapausoak ematea ahalbidetu zuen —ez da ahaztu behar berak formalizatu zuela Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak egotea—; gainera, zerbitzu- eta prestazio-sarea apurka-apurka hedatzea eragin zuen). Lege horrek muturreraino eraman zuen bere logika, zenbait elementu sartuta; elementuok, aurreko legeen espirituan lehendik egon arren, ez zuten beharrezko tradizioarik eta baliabiderik (egiturazkoak, pertsonalak eta politikoak) inplementatu ahal izateko. Hogeita hamar urteko esperientziaren nahiz garapenaren eta bilakaera sozioekonomiko zein

demografiko handi baten eraginez, EAEko erakundeak beste etapa batean murgildu dira, eta, bertan, giltza gizarte zerbitzuak eskubidetzat hartzea da²⁷, gizarte-mugimenduek eta gizarte zerbitzuen sektoreko teknikariek nahiz profesionalek egiten duten eskari gero eta argiago bati erantzuna emateko.

Ikuspegi horretatik begiratuta, Lege berria egiteak funtsezko bi helburu izan ditu: lehenengo eta behin, lehen indarrean zegoen legeak, bai bertan ezarritakoaren, bai aplikazioaren edo bai beharrianek izandako bilakaerara ez egokitzearen ondorioz, izan zituen disfuncioei erantzuna eta soluzioa emateko elementuak eskaintzea; horren ondorioz, testu oso trinkoa eta zehatza idatzi da, anbiguotasunik eta zehaztugabetasunik ez egoteko, lehenengo testuetan halakoek kritika handiak jaso baitzituzten. Bigarren, aurrerapausoak emateko elementuak eskaintzea, eskubide subjektiboen eredurantz eta gizarte zerbitzuen sistema egituraturantz: jarduketa-ildo eta berrikuntza-esparru berriak, oraingo erronkei eta gizarte-eskariari erantzuna emateko gauza direnak.

²⁷ Gizarte Zerbitzuei buruzko Legea onestea eragin zuen hausnarketa-prozesuaren esparruan (hori, neurri batean, Etxebizitza eta Gizarte Gaietarako Sailak argitaraturiko txostenean jasota dago, "Gizarte Zerbitzuen Sistema Publikoaren Egoera eta Itxaropenak, Euskal Autonomia Erkidegoan. Eztabaidarako Txostena"), eskubideak onartzearen ordezkotzat formula bat planteatu zen, ez hain asmo handikoa eta aurrerakorragoa. Hain zuzen ere, Dokumentazio eta Ikerketa Zentrotik (SIIS), kontuan hartuta une hartan egoera jakina zegoela, eta, ordura arte, administrazioek gizarte zerbitzuen arloan izan beharreko betebeharrak zehaztu barik zeudela, honako hau egiteko aukera proposatzen zen: *"aplikazio aurrerakorragoko formula aukeratzea; horrek, epe ertaineko helburutzat eskubide horren onarpen formala ezarrita, administrazio eskudunei aukera eman behar zien hori guztia bideragarria izateko behar ziren neurriak hartzen joateko. Bitarteko fase honetan, ezinbestekoa izango litzateke sistema berrantolatzea, beharrian berriak barruan hartzen zituen gizarte-ildu berria eginez, batik bat mendetasuneko eta gizarte-bazterkeriako egoerei loturiko beharriari zegokienez. Legearen esparruan, eta eskubideak onartzeko azken helburua kontuan hartuta, ezinbestekoa izango litzateke administrazioen betebeharrak ezartzea, nahitaez eman beharreko zerbitzuak zehazteko eta zerbitzu horien derrigorrezko nahiz gutxienezko emate mailak adierazteko."* Bide hori, bestalde, Sistema finkatzeko astia emateko proposatu zen, eta, horrela, eskubide subjektiboko eredu batean sartu baino lehen, hori eraginkortasunez bermatzeko baliabideak edukitzeko; izan ere, eskubide hori onartuta, Legeko 2. artikuluan esaten denez, eskubidearen titularrek aukera zuten eskubidea betetzeko eskabidea administrazio- eta jurisdikzio-bidetik egiteko. Bide hori, hala eta guztiz ere, politikoki itxita gelditu zen, mendetasun-egoeren arretari buruzko estatu-araudiak gizarte zerbitzuei eskubide subjektiboa lehenengoz onartu zirenean.

Oinarrizko bi helburuok ondoren adierazitakoaren arabera laburbil daitekeen egitura konplexuan biltzen dira:

**GIZARTE ZERBITZUEI BURUZKO ABENDUAREN 5EKO 12/2008
LEGEAREN OINARRIZKO ELEMENTUAK**

Berme-elementuak	→	Eskubide subjektiboa	→	Babes judiziala Zerbitzuen unibertsalizazioa
		Euskadiko Gizarte Zerbitzuen Sistema	→	Arretaren hurbiltasuna
		Erkidego-ikuspegia Prestazioen eta Zerbitzuen Katalogoa Prestazioen eta Zerbitzuen Zorroa Zerbitzuen plangintza	→	Plan Estrategikoa Zerbitzuen Mapa Gutxieneko estaldura- eta intentsitate-estandarrak
Antolamendu-elementuak	→	Eskumen-banaketa Kordinazioa	→	Gizarte Zerbitzuen Erakunde arteko Organoa
		Parte-hartzea	→	Euskadiko Gizarte Zerbitzuen Kontseilua
		Ekimen pribatuarekiko lankidetzak	→	Hitzarmen-araubidea Hitzarmenak Kontratuak Esparru-akordioak
Hobekuntza-elementuak	→	Euskadiko Gizarte Zerbitzuen Behatokia Gizarte Zerbitzuen arloko Euskadiko Informazio Sistema Heziketa Kalitatea		
Kontrol-elementuak	→	Goi-ikuskapena Zerbitzuen baimena, erregistroa, homologazioa eta ikuskapena Urratzen eta zehapenen araubidea		
Finantziario-elementuak	→	Gizarte-ongizatera bideraturiko sistema eta politika publikoen arteko finantza-lankidetzak Finantza-berregokitzapena, eskumenen banaketa aintzat hartuz Erabiltzailearen partaidetza ekonomikorako irizpide orokorrak		

Lege berriak, zalantzarik gabe, aurreko legeek baino egitura askoz ere osatuagoa dauka (beraz, konplexutasun handiagoa, bai bera osatzen duten elementuen sorkuntzan edo egokitzapenean, bai multzo osoaren funtzionamendu koordinatuan eta koherentean); hori lagungarria da orain arte anbiguotasunez aztertutako alderdiak argitzeko, eta, gainera, bidegarria izateko berariaz zehaztu diren bideak, tresnak eta topaguneak eskaintzen ditu.

Legezko testuak garrantzi bikoitza dauka Oinarrizko Gizarte Zerbitzuentzat: zerbitzu horiei buruzko berariazko xedapenak, eta Euskadiko Gizarte Zerbitzuen Sistema osoa informatzen duten beste xedapen orokor batzuk.

2.2.1.1. Jarduketa-printzipioen eta xedapen orokorren eragina

Komenigarria da orokorretik hastea, espezifikoa aplikatzeko eta interpretatzeko erabiltzen den esparrua baita. Zoritxarrez, hemen ezin da zehatz aztertu Legearen egituren lehen be-reizi diren bost elementu taldeetako osagai bakoitza (berme, antolamendu, hobekuntza, kontrol eta finantziarioko elementuak); hala ere, agerikoa da, neurri handiagoan edo txikiagoan, guztiek ere eragina izango dute Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetan. Iruzkina, hortaz, ereduaren oinarrizko zutabeetariko batzuei buruzkoak izango dira, horiek (euren izaeraren ondorioz) guztiz baldintzatzen baitute zerbitzu hauen antolamendua eta funtzionamendua. Bestalde, duten garrantzia aintzat hartuta, bidezkotzat jo da 2.3.3 atalean gizarte zerbitzuen finantziarioari emandako tratamendua bereiztea.

2.2.1.1.1. Eskubide subjektiboaren onarpena

Lehenengo zutabea, jakina, gizarte zerbitzuen zerbitzuak eta prestazioak lortzeko eskubide subjektiboa onartzea da, eta eskubide hori Legeko 2. artikuluan jasota dago. Hain zuzen ere, eredu-aldaketa handia dakar: zerbitzurik gehien erabilera aurrekontuari lotuta (eta, azken batean, administrazioaren zuzendaritza-erakundearen lotuta) duen sistema batetik zerbitzuak lortzeko eskubidea onartzen duen sistema batera igarotzen da, eta administrazio eskudunei zerbitzuak hornitzeko betebeharra ezartzen zaie. Horrek ondorio garrantzitsuak ditu, ez prestazioen eta zerbitzuen sarearen estalduraren eta intentsitatearen zabalkundean bakarrik, baita lege-esparru berri horretan gero eta handiagoa izango den eskari-bolumena kudeatzeko gaitasunean ere. Fenomeno hori aspaldiko urteotan ikusi da eskubideak arautzen dituzten beste lege batzuk indarrean sartu direnetik; esate baterako, autonomia sustatzeko eta mendetasuna duten pertsonen arreta emateko estatu-araudia indarrean sartzean, edo, autonomia mailan, pentsioen osagarria indarrean sartu denean, diru-sarrerak bermatzeko esparruaren barruan.

2.2.1.1.2. Arreta emateko eta esku hartzeko eredia

Sistema osoa informatu baina Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetarako berebiziko garrantzia duen bigarren elementua arreta emateko eta esku hartzeko eredia da, Legeak 8. artikuluan hartu duena; hau da, arretaren hurbiltasunean oinarritutako erkidego-ikuspegia; horrek, testuan ezarritakoaren arabera, hauxe dakar:

- baliabideak eta esku-hartzeak toki-erkidego bakoitzaren ezaugarrietara egokitzea; horretarako, pertsonen eta erakundeen parte-hartzea egongo da, beharizanen identifikazioan eta ebaluazioan;
- ohiko inguruko pertsonen emandako arreta, gehienbat etxean; halaber, etxean gelditzea bidezkoa ez denean, inguruko integrazioarako egokiak diren (tamaina eta hurbiltasuna kontuan hartuta) ordezeko egoitza-aukerak sortzea;
- kasu bakoitzerako egokia den esku-hartze mota diseinatzea, beharizanak ebaluatuz eta arreta pertsonalizatuko plan baten esparruan; hori, arreta-ibilbideen koherentzia eta jarraipena bermatzeko, erabiltzailearen partaidetzarekin sortu behar da, eta aldi behingo ebaluazio- eta ikuskapen-mekanismoa eduki behar ditu, plana beharizanen bilakaerara egokitzen dela egiaztatzeko;
- pertsona edo familia bakoitzari, Euskadiko Gizarte Zerbitzuen Sistemako profesional bat esleitzea, arreta-ibilbideen koherentzia eta esku-hartzeen koordinazioa bermatzeko;
- esku-hartzea diziplina artekoa izatea, jarraipen-irizpideetara egokitzen den arreta integrala eskaintzeko;
- prebentzio-ikuspegia prestazio, zerbitzu, programa eta jarduera guztietan sartzea; eta, ahal den neurrian, gizarte- arriskuak edo beharizanak larritu baino lehen jardutea.

Ikuspegi hori guztiz egokitzen da esparru teoriko-kontzeptualari buruzko kapituluan adierazitako erkidego-arretaren edukietara, eta ez dauka arazuko berritasunik; hala ere, formalizazioa (Euskadiko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuaren berezko arreta-eredutzat) eta esanguraren nahiz inplikazioen zehaztapena berriak dira.

2.2.1.1.3. Printzipioak

Printzipioek Sistemaren hirugarren osagai orokorra osatzen dute; garrantzi handia dute Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetan, eta, jakina, adierazitako erkidego-arretaren ereduarekin bat datoz. Legeak printzipio orokorrak edo gidariak eta plangintzari lotuta dauden printzipioak bereizten ditu.

- Printzipio gidariak 7. artikuluan jasota daude, eta 1996ko Legean jasotakoak babesten dituzte; zehaztu egiten dituzte horien edukia eta inplikazioak, eta beste bi printzipio sartzen dituzte: diziplina arteko esku-hartzeak eta kalitatea. Horiek guztiek, neurri handiagoan edo txikiagoan, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen funtzionamenduan eta antolamenduan dute eragina, baina batzuen eragina besteena baino zuzenagoa da:
 - Horrela, erantzukizun publikoaren printzipioa dela bide, sistema osoari dagokionez, ezartzen da botere publikoek Katalogoan arauturiko prestazioen eta zerbitzuen erabilgarritasuna eta sarbidea bermatuko dutela; gainera, hau ere ezartzen da: *“betiere, eskatzaileen sarbideko eta lehen harrerako prestazioen zuzeneko kudeaketa publikoa bermatuko dute, baita kasuaren koordinazioari zuzen-zuzen lo-*

turiko prestazioena ere”. Aurrerago, 60.2 artikulua²⁸ esaten du prestazio horiek, hain zuzen ere, balorazioa, diagnostikoa eta orientazioa direla, eta hori guztia bai oinarrizko arretaren eta bai bigarren mailako arretaren arloan. Horrek bermatu egiten du sartzeko egiturak (Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak, oinarrizko mailan, eta balorazioko eta orientazioko zerbitzuak, bigarren mailan) kudeaketa publikokoak izango direla beti, eta sarbidean eragina duten erabakiak eta ebazpenak betiere egitura horietatik hartuko direla, eta euren erantzukizunekoak izango direla (horrek ez du esan nahi, euren funtzioak egiteko bidezkoa izanez gero, beste erakunde publiko edo pribatu batzuen aholkularitza eduki ezin dutela).

- Unibertsaltasunaren printzipioa dela bide, botere publikoek Katalogoan jasotako prestazioak eta zerbitzuak bermatuko dizkiete titular guztiei, baldin eta araudian bakoitzarentzat ezartzen diren baldintza espezifikoak betetzen badituzte; printzipio horrek, batez ere, kasuaren sarbideari eta koordinazioari loturiko zerbitzuetan dauka aplikazioa, oinarrizko arreta mailan.
- Bestalde, berdintasunaren printzipioaren helburua, lurralde-justiziako irizpideetan oinarrituz, gutxienez Gizarte Zerbitzuen Mapan ezarritako prestazioak eta zerbitzuak bermatzea da, baliabideek lurralde autonomikoan banaketa homogenea dutela bermatzeko. Printzipio hori bermaturik gelditzen da Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen kasuan; izan ere, aurrerago ikusiko dugunez, egitura horiei dagokionez, lege-testuan, oinarrizko jarduketaren zonaldeak aurreikusten dira, biztanle kopuruaren arabera dimentsionatuak.
- Aurrekoa, bestalde, zuzen lotuta dago hurbiltasunaren printzipioarekin, hau da, arretaren erkidego-ikuspegi zehazten duen printzipioarekin; horren arabera, gizarte zerbitzuen prestazioa, horren izaerak ahalbidetzen duenean, deszentralizazio eta deskontzentrazio ahalik eta handieneko irizpideetan euskarrituko da.
- Arreta pertsonalizatuaren eta integralaren eta arretaren jarraitutasunaren printzipioa, bestalde, erkidego-arretaren eredia eta oinarrizko esku-hartze prozedura osatzen dituen elementua da; bi kasu horietan, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen eginkizuna garrantzi handikoa da: Sisteman sartzeko oinarrizko unitatea da, eta, beraz, erkidego-inguruan integraturik dago; ohiko inguruan mantentzeari lehenetasuna ematen dioten arreta-soluzioak egituratzen ditu, eta kasuaren koordinazioaren (oinarrizko esku-hartze prozeduratzat) protagonista profesional nagusia da (baina ez bakarria).
- Azkenik, diziplinen arteko lanaren printzipioa aipatu behar da; horrek, emandako arretaren izaera integrala eta baliabide publikoen aplikazio arrazionala eta eraginkorra bermatzeko, taldeko lana sustatzen du, baita gizarte esku-hartzearen arloko profesionalen ekarpenak eta gainerako ekarpen egoki guztiak ere.

²⁸ 7. artikuluko a) atalean 59.2 artikulua aipatu arren, 60.2 artikulua aipatzen duela ulertu behar da; Lege Proiektuan Legebiltzarreko tramitea egin zenean gertaturiko aldaketan eraginezko akatsa da.

Orain arte azaldutakoei, plangintzaren printzipioak gehitzen zaizkie, 34. artikuluan jasotakoak; horiek printzipio gidariek adierazitako norabidean sakontzen dute: berriro ere hurbiltasuna, oreka eta lurralde-homogeneotasuna nabarmentzen dira, biztanle guztiei sartzeko aukera berak eskaintzeko; hala ere, baliabideen antolamendu eta ustiapen integrala, arrazionala eta eraginkorra bermatu beharra ere ematen da aditzera; hain zuzen ere, baliabide erabilgarri guztien (formalak edo informalak, publikoak edo pribatuak) erabilera malgua eta konbinatua egin behar da, beharizanak betetzean aplikazio eraginkorragoa izateko. Ulermen hori argi islaturik dago oinarrizko esku-hartze prozeduran; horren esparruan, erreferentziako irudi profesionalak, beharizanen ebaluazioan oinarrituz, diagnostikoa egin behar du, eta, bertatik abiatuta, arreta plan pertsonalizatua diseinatu behar du; plan horretan, kasu bakoitzeko zaintza-formularik egokienak konbinatu behar dira.

2.2.1.1.4. Prestazioen eta zerbitzuen katalogoa

Prestazioen eta zerbitzuen katalogoak ere (22. artikulua) eragina dauka Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen antolamenduan eta funtzionamenduan; izan ere, oinarrizko arreta-zerbitzuen artean, testuak honako egitura hauei zuzenean eratzikitzen dizkienak jasotzen ditu: informazio-, balorazio-, diagnostiko- eta orientazio-zerbitzua; etxez etxeko laguntza-zerbitzua; gizartean eta hezkuntzan esku hartzeko zerbitzua eta esku-hartze psikosozialeko zerbitzua, eta zaintzaileei emandako zerbitzua. Zuzeneko esleipen hori udalek, bidezkotzat jotzen badute, handitu egin dezaketen legezko gutxienezkoa da. Zorroaren bidez arautuko da, eta arauketa horrek zerbitzu bakoitzaren funtsezko alderdiak zehaztuko ditu (ezaugarriak, modalitateak, helburuak, baldintzak eta sartzeko prozedura, egituratzen dituen prestazioak, jasotzaileen profila, baterako ordainketa edo doakotasuna, zerbitzua eteteko edo lagatzeko zergatiak eta prozedura), eta Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak egokitu egin beharko dira horretara.

2.2.1.1.5. Zerbitzu-ematea eta ekimen pribatuarekiko lankidetzak

Azkenik, zerbitzuen hornidurari zuzen-zuzen lotuta (hau da, eskumenaren barruan sartzen diren zerbitzuak egotea eta erabiltzea bermatzeko erantzukizunari zuzen-zuzen lotuta), zerbitzuen benetako prestazioa dago. Horri dagokionez, lehen ikusi dugunaren arabera, testuak ezarrita dauka, bai erantzukizun publikoaren printzipioa arautzen duen 7 a) artikuluan, bai Katalogoko zerbitzuak ematean ekimen pribatuaren esku-hartzea arautu duen 60.2 artikuluan²⁹, zerbitzu espezifiko batzuen zuzeneko kudeaketa publikoa (eskarien lehen harerako prestazioak, baita kasuaren koordinazioari eta oinarrizko esku-hartze prozesuari zuzen lotutakoak; hain zuzen ere, balorazioa, diagnostikoa eta orientazioa); hala eta guztiz ere, formula hori ez du oinarrizko beste arreta-zerbitzu batzuetara berariaz hedatzen, eta kasu bakoitzean udalek aukeratuko dute zuzeneko prestazioa egin edo ekimen pribatura jo, prestazio hori egiteko.

²⁹ Lehen esan dugunez, 7. artikuluko a) atalean 59.2 artikulua aipatu arren, 60.2 artikulua aipatzen duela ulertu behar da; Lege Proiektuan parlamentu-tramitea egin zenean gertaturiko aldaketan eraginezko akatsa da.

Eta, arlo honetan, berrikuntza nagusiak bi dira: hitzarmen-araubidea (Katalogoan jasotako zerbitzuak emateko lehentasunezko lankidetzeta-bidea, baldin eta erakunde pribatuak, horretarako, euren titulartasuneko zentroak badituzte) eta esparru-akordioa (“aterki” erako formulatzat dihardu, eta, bertan, herri-administrazio jakin batean eta irabazi asmorik gabeko erakunde batean dauden lankidetzeta-tresna guztiak sar daitezke —hitzarmenak, itunak, kontratuak edo diru-laguntzak—). Dena den, azalpen argiagoaren mesedetan, eta arauketa oso konplexua denez, EAEko herri-administrazioen eta ekimen pribatuaren arteko harremani buruzko lege-xedapen guztiak hartu behar dira kontuan.

Hurrengo eskeman, hainbat lankidetzeta-formula agertzen dira, bi jarduketa-arlo nagusiak bereizita: alde batetik, ekimen pribatuaren lankidetzeta, erantzukizun publikoa duten gizarte zerbitzuak ematean; bestetik, irabazi asmorik gabeko gizarte-ekimenari emandako laguntza publikoa, hau da, Katalogoan jaso gabeko jardueren sustapena (irabazi asmorik gabeko erakundeek euren ekimenez egiten dituzten jarduerak).

EKIMEN PRIBATUAREKIKO LANKIDETZA FORMULAK (jarduketa-eremuaren arabera)

Jarduketa-eremua		Jarduera mota		Lankidetzeta-formula
Ekimen pribatuaren esku-hartzea, erantzukizun publikoa duten gizarte zerbitzuak ematean eta erantzukizun publikoa duten beste jarduera batzuetan	→	Katalogoan jasotako zerbitzuak ematea	→	Ituna – 61. art. Kontratazioa – 71. art. (1 eta 2) Hitzarmena – 69. art. Esparru-akordioa – 70. art.
		Zerbitzu-emateak ez diren eskumenei loturiko beste jarduera batzuk: besteak beste, plangintza eta informazioa	→	Kontratazioa – 71.3 eta 72.3 artikulak Hitzarmena – 70. art. Esparru-akordioa – 70. art.
Irabazi asmorik gabeko gizarte-ekimenerako laguntza	→	Katalogoan jaso gabeko zerbitzuak ematea Beste jarduera batzuk: <ul style="list-style-type: none"> - jarduera berritzaileak eta esperimentalak, pertsonen arreta emateko prestazio eta zerbitzu berriak abiatzeari dagokionez - elkartegintza eta hiritarren partaidetza sustatzeko jarduerak - zerbitzuak antolatzean, arreta ematean eta lanbide-jarduerak hobetzean plangintza, bermea eta kalitatea hobetzera bideraturiko ikerketa-, garapen- eta berrikuntza-jarduerak 	→	Diru-laguntza – 73.3 art. Hitzarmena (urte anitzekoa) – 73.3 art.
			→	Diru-laguntza – 73.3 art. Hitzarmena (urte anitzekoa) – 73.3 art.

Bigarren eskemak alderantzizko ikuspegia dauka: Legean ezarritako lankidetza-formuletatik abiatu (ituna, hitzarmena, kontratazioa eta diru-laguntza) eta, horietariko bakoitzari dagokionez, zer jarduera mota aplikatu ahal den adierazten du; halaber, erantzukizun publikoaren barruan (bai Katalogoan jasotako zerbitzu-emateak, bai plangintza- nahiz informazio-jarduerak edo beste batzuk) edo irabazi asmorik gabeko gizarte-ekimenari laguntzeko arloan sartzen diren jarduerak diren ere adierazten du.

EKIMEN PRIBATUAREN ESKU-HARTZEA (lankidetza-formulen arabera)

Lankidetza-formula	Jarduera mota	Jarduketa-eremua
Ituna	Katalogoan jasotako zerbitzuak ematea	Ekimen pribatuaren esku-hartzea, erantzukizun publikoa duten gizarte zerbitzuak ematean
Hitzarmena	Katalogoan jaso gabeko zerbitzuak ematea	
	Erantzukizun publikoa duten beste jarduera batzuk	
Kontratazioa		
	Katalogoan jaso gabeko zerbitzuak ematea	Irabazi asmorik gabeko gizarte-ekimenerako laguntza publikoa
Diru-laguntza	Beste jarduera batzuk: - jarduera berritzaileak eta esperimentalak, pertsoneri arreta emateko prestazio eta zerbitzu berriak abiatzeari dagokionez - elkartegintza eta hiritarren partaidetza sustatzeko jarduerak - ikerketa-, garapen- eta berrikuntza-jarduerak	

Formula horiek guztiek eragin handiagoa edo txikiagoa izan dezakete Oinarritzko Gizarte Zerbitzuetan, euren funtzioak garatzearen arloan:

- katalogoko zerbitzuak emateko, horien hornidura haien arlokoa bada eta zuzeneko kudeaketa publikoari legez lotuta gelditu ezean;
- zerbitzu-emateak ez diren erantzukizun publikoko jarduerak egiteko (ez da ahaztu behar Legeak zenbait funtzio eratzikitzen dizkiela oinarri; esate baterako, beharizanak detektatzea, beharizanok betetzean egon daitezkeen disfunczioak edo gabeziak identifikatzea, eta informazioa lantzea, Gizarte Zerbitzuei buruzko Euskadiko Informazio Sistemaren esparruan);

- eta, azkenik, gizarte-ekimeneko jarduerak sustatzeko, baldin eta funtzio horiek, Legeak udalei eratzkitakoak, guztiz edo neurri batean esleitzeko modukoak bada, euren antolamendu-autonomiaren eremuan.

Gainera, kontuan hartu behar da Legeak, zerbitzuak emateko edo erantzukizun publikoa duten jarduerak egiteko lankidetzeta-formulak arautzen dituenean, garrantzi eta lehentasun handia ematen diola irabazi asmorik gabeko gizarte-ekimenari³⁰; horrek eragina dauka udalek zerbitzuak ematearen eta erantzukizun publikoa duten beste jarduera batzuk egitearen arloan hartzen dituzten erabakietan.

2.2.1.1.6. Gizarte Zerbitzuen Erakunde arteko Organoa

Gizarte Zerbitzuei buruzko Legeko 44. artikuluan, hiru erakunde mailen arteko lankidetzeta eta koordinazioa egituratzen dituen organo bat dago ezarrita, eta hori funtsezko elementua da Euskadiko Gizarte Zerbitzuen Sistemari; horren helburua Euskadiko Gizarte Zerbitzuen Sistemaren batasuna bermatzea da, baita lurralde autonomiko osoan prestazioen eta zerbitzuen garapen koherentea eta harmonikoa bermatzea ere. Ekimen hori lorpen itzela da, kontuan hartuta Euskal Autonomia Erkidegoaren ezaugarri nagusia hau dela: lurralde historikoen eta lurralde bereko udalerrien arteko desberdintasunak agertzea eta, kasu batzuetan, horiek gero eta handiagoak izatea (azken hiru hamarkadotan zerbitzu-sarea egituratzeko ahalegin handiak egin diren arren).

Oinarrizko Gizarte zerbitzuei dagokienez, udalek Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte-politikaren eta bertako zerbitzu-sarearen ezaugarrien zehaztapenean parte hartzearen hobari orokorren kalterik gabe, organoaren funtzioa manuzko txostena ematea da, Euskadiko Gizarte Zerbitzuen Sistemako Prestazioen eta Zerbitzuen Zorroa ezartzeko eta, gero, gaurkutzeko; izan ere, arlo horretako akordioek herri-administrazio (autonomia-, foru- edo udal-administrazioa) ordezkarien aldeko botoa eduki behar dute. Beraz, udalek eman behar diren zerbitzuen ezaugarriei eta baldintzei buruzko erabakiak baldintzatzeko aukera izango dute, baita Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen funtzioetan sartzen diren zerbitzuei dagokienez ere.

2.2.1.2. Xedapen espezifikoaren irismena

Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legeak Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei buruz ezarrita dituen xedapenak ez dira oso ugariak (zazpi artikulutan baino ez dira berariaz aipatzen), baina funtsezkoak dira eta, neurri handian, Sistemaren gunea osatzen dute:

³⁰ Kasurik argiena lankidetzarako hitzarmenena eta akordioena da, horiek irabazi asmorik gabeko erakundeetarako mugaturik gelditzen baitira. Hitzarmenen eta kontratuen kasuan, ekintza positiboko neurriak aplikatzen dira, eta horiek, zuzen edo zeharka, gizarte-ekimenaren aldekoak dira.

Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak arautzeko elementu nagusiak, Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legean

Izena <i>80. artikulua</i>	“Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak” izena EAEko herri-administrazioek euren eskumenen arloan soilik erabiltzeko gordeta dituzten izenen artean dago.
Ikur bereizgarria <i>81. artikulua</i>	Euskadiko Gizarte Zerbitzuen Sistemaren barruko zerbitzuei (eta, beraz, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei) aplikatzeko moduko bi identifikazio-elementu daude, zerbitzuen irudia finkatzeko eta biztanleek zerbitzuok hortxe daudela jakiteko helburua duten elementuak: <ul style="list-style-type: none">• herri-administrazio eskudunaren ikurrak edo anagramak, horiek hornitzeko;• sistema horren barrukoak direla adierazteko prozedura garatuko da.
Elementu bereizgarriak <i>29. artikulua</i>	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuaren definizioa hau da: <ul style="list-style-type: none">• arretarako unitate balioaniztuna eta diziplina anitzekoa;• Udaleko Gizarte Zerbitzuen barrukoa;• eta biztanleak Euskadiko Gizarte Zerbitzuen Sistemarako duten sarbidetzat diharduena.
Funtzioak <i>29. artikulua</i>	Eratxikitako funtzioak honako hauek dira: <ul style="list-style-type: none">• gizarte zerbitzuen arreta jaso dezaketen gizarte-beharrizanak detektatzea eta horiei arreta ematea, jarduketaren lurralde-eremuaren barruan, Sistemako bulego guztietarako sarbidea koordinatuz eta kudeatuz, eraginpeko zona geografikoaren barruan;• oinarrizko arretako gizarte zerbitzuak hornitzea; hemen, funtzioaren zabalera aldagarria izan daiteke, kasuan kasuko udalak edo udal-taldekatzek erabakitakoaren arabera; baina, betiere, informazio-, balorazio-, diagnostiko- eta orientazio-zerbitzuak hartuko ditu barruan; baita etxez etxeko laguntza-zerbitzua, gizarte- nahiz hezkuntza-laguntzako zerbitzua eta laguntza psikosozialekoa eta zaintzaileei laguntzeko zerbitzua ere;• gizarte-beharrizanak betetzean dauden disfuntzioak edo akatsak detektatzea;• informazioa homogeneizatze- eta sistematizatze-irizpideekin lantzea, Euskadiko Gizarte Zerbitzuen Sistemaren barruan.
Antolamendua <i>29. artikulua</i>	Antolamendu mailan hau dago aurreikusita: <ul style="list-style-type: none">• Euskal Autonomia Erkidegoko udal guztiek, berez edo elkartuta, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak eduki behar dituzte;• udalaren edo udal-taldekatzearen biztanle kopuruaren arabera, Oinarrizko Gizarte Zerbitzua Oinarrizko Gizarte Unitatetan egituratu daiteke, biztanleen beharrizanei eraginkortasun handiagoz erantzuteko eta eremu geografiko osoko ezarkuntza nahiz jarduketa bermatzeko.
Eskumena <i>42. artikulua</i>	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak sortzeko, antolatzeko eta kudeatzeko eskumena udalek dute.

Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak arautzeko elementu nagusiak, Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legean

Ezarkuntza geografikoa
29. artikulua
36. artikulua

- Ezarkuntza geografikoari dagokionez, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak Euskal Autonomia Erkidegoko Gizarte zerbitzuen Mapan ezarritako irizpideak beteko ditu.
- Eta, azken horri dagokionez, testuan hauxe dago ezarrita:
 - Mapak Sistemaren hedapena ezarriko du, eta Prestazioen eta Zerbitzuen Katalogoan jasotako zerbitzuak ezartzeko biztanleria-irizpiderik egokienak zehaztuko ditu, hiru irizpide kontuan hartuta:
 - zerbitzuen izaera;
 - balizko eskatzaile kopurua;
 - ahal den neurrian, hurbiltasun ahalik eta handiena eduki beharra, erabiltzaileak ohiko inguruan errazago integratzeko.
 - Horren ondoretarako, Euskadiko Gizarte Zerbitzuen Sistemaren oinarrizko jarduketa-zonaren barruan 5.000 biztanleko eremua sartuko da, edo, landa-inguruak edo zona oso narriatuak direnean, 3.000 biztanlekoa, eta kopuru horren barruan udal bat edo batzuk sar daitezke.
 - Oinarrizko jarduketa-zona hori Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen edo, bestela, horietan integraturiko Oinarrizko Gizarte Unitateen lurralde-esparrutzat erabiliko den biztanleria-eremua izango da.

Lan egiteko moduei loturiko elementuak

19. artikulua
20. artikulua

- Legeak “esku hartzeko oinarrizko” prozedura bat ezartzen du, eta hori, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei ez ezik, bigarren mailako arreta-zerbitzuei ere ezartzen die.
- Jarraipena behar duten kasuei aplikatzeko modukoa den prozedura horrek hau behar du:
 - diagnostikoa egin;
 - horren arabera, arreta pertsonalizatuko plana egin;
 - plan honetan jasotako neurriak (prestazioak eta zerbitzuak barne) martxan jartzen lagundu;
 - jarraipena eta aldi behingo ebaluazioak egin, planean jasotako helburuak eta jarduketak aldatu ahal izateko, hori beharrezkoa edo komenigarria izanez gero.
- Aplikaziorako, erabiltzailearen edo familiaren aurretiatzko baimena behar da, eta, ahal izanez gero, horren partaidetza ere bai.
- Esku hartzeko oinarrizko prozedura aplikatzeko (kasuaren koordinazioan oinarrituriko prozedura), kasu bakoitzari erreferentziako profesional bat esleitu behar zaio:
 - Prozeduraren hasierako fasean, erantzukizuna Oinarrizko gizarte Zerbitzuko gizarte-langile batek izango du; horrek erreferentziako profesionaltzat jardungo du, baldin eta, esku-hartzearen izaeraren eraginez, erreferentziako funtzioa beste profesional batek edukitzea egokiago jotzen ez bada; kasu horretan, udaleko Gizarte Zerbitzuetako beste profesional batzuen lankidetzeta eta partaidetza beharko da.
 - Behar den laguntzaren intentsitate mailak behar duenean, erreferentziako profesionalak bigarren mailako arretako gizarte zerbitzuen profesional bati eskualdatu ahal izango dio kasu baten erantzukizuna; horrek, une horretatik aurrera, kasua koordinatzeko funtzioa izango du, eta, gainera, kasuaren bilakaerari buruzko informazioa emango dio jatorrizko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen erreferentzetzat jardun zuen profesionalari, batik bat azken horrek (beste arreta-eremu batzuetan) erabiltzailearekin edo familiarekin harremanetan jarraitzen duenean.

Oinarritzko Gizarte Zerbitzuak arautzeko elementu nagusiak, Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legean

Lan egiteko moduei loturiko elementuak

19. artikulua
20. artikulua

- Koordinazio-funtzioak egiteko, esku hartzeko oinarritzko prozeduraren esparruan, Oinarritzko Gizarte Zerbitzuetako profesionalak EAeko beste herri-administrazio batzuen mendeko oinarritzko eta bigarren mailako beste arreta-zerbitzu batzuetako profesionalen esku-hartzea eska dezake.
Hain zuzen ere, honako honetarako, Udaleko beste Gizarte Zerbitzu batzuen laguntza teknikoa izan dezakete:
 - oinarrian egindakoa baino hasierako balorazio sakonagoa behar duten diagnostikoak egiteko;
 - arreta pertsonalizatuko planean jasotako ekintzak eta esku-hartzeak garatzeko;
 - kasuak ikuskatzeko;
 - profesionalak trebatzeko eta orientatzeko;
 - irizpide teknikoak ezartzeko;
 - koordinazio-mahaietan parte hartzeko, arretako beste sistema edo politika publiko batzuekin.
- 30. artikuluan ezarritakoaren arabera (foru-aldundietako Gizarte Zerbitzuak arautu dituen artikulua):
 - Balorazio eta diagnostiko espezializatuko funtzioak egiteko, foru-aldundiek koordinazioa eta Oinarritzko Gizarte Zerbitzuaren partaidetza behar dute.
 - Balorazio eta diagnostiko espezializatuko funtzioen ardura duten profesionalen erabakiak lotesleak izango dira erantzukizuna duen profesionalarentzat, baldin eta euren menpeko prestazio edo zerbitzu baterako sarbidea onartzea edo ukatzea ezartzen badute.
- Azkenik, Legeko 20. artikuluan (tresna tekniko komunak arautu dituen artikulua), ezartzen da administrazio guztiek balorazio eta diagnostikorako ohiko tresnak aplikatuko dituztela, eta, gainera, berariaz ezartzen da Oinarritzko Gizarte Zerbitzuek gizarte-fitxaren eredia bete eta arreta pertsonalizatuko planaren eredia aplikatuko dutela.

Langile-zuzkidurari buruzko elementuak

19. artikulua
Zioen Azalpena

- 19. artikuluan ezartzen denez, Oinarritzko Gizarte Zerbitzuak oinarritzko gizarte-langile profesionala izango du; hala ere, beste profesional batzuk egongo direla ere esaten du, baina ez dio zeintzuk.
- Zioen Azalpenean sakonago aztertzen da gai hau; hain zuzen ere, esaten da gizarte-langileen gizarte-lanaren berezko funtzioetan, gizarte-hezitzaileenak sartu behar direla; izan ere, horiek, *"aurrekoekin batera, Euskadiko Gizarte Zerbitzuen oinarritzko gorputz profesionala eratuko dute"*.

Zazpi artikulua horietan, Legeak ereduaren oinarria eratu du. Oinarritzko Gizarte Zerbitzuan, Sistemari sartzeko gunez, 1996tik indarrean zegoen araudian ere jasota zegoen (baita arretaren izaera balioaniztuna eta diziplina anitzekoa, udal-izaera eta udalek, bakarrik edo elkartuta, Oinarritzko gizarte Zerbitzua eduki beharra ere); hala eta guztiz ere, araudi berriak gauzak egiteko modu bat formalizatu du: modu hori diskurtso teorikoan jasota zegoen, eta, neurri batean, udal-administrazioek eta Oinarritzko Gizarte Zerbitzuek eurek hartu nahi zuten orientazioan ere jasota zegoen (arrakasta handiagoarekin edo txikiagoarekin, eta konbikzio eta konpromiso maila desberdinekin). Beraz, lege-lerrunez, zenbait elementu sartzeari eragin du, eta, horiek egon ezean, eredia beste bat izango litzateke. Araudiko berritasunak

ezarkuntza geografikoari loturiko alderdiei eta lan egiteko moduei (ezinbesteko baldintza eredia eraginkorra izateko) buruzkoak dira, baita antolamendu mailako alderdi batzuei buruzkoa ere.

2.2.1.2.1. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen lurralde-zabalkundea

Lehenengo elementuari dagokionez –zerbitzuak lurraldean zabaltzea– erabakigarria izan da lege-testuan Gizarte Zerbitzuen Mapa bat duen plangintza estrategikoko aurreikuspena jasotzea. Autonomia mailan orain arte dauden mapa bakarrak 1989koak dira, eta ezinbestekoa da Eusko Jaurlaritzak plangintza orokorreko eskumenak berreskuratzea; izan ere, arauzko xedapenetan berari eman bazaizkio ere (*“lehentasunak zehaztu, desorekak ekidin eta gutxieneko babes mailak bermatu, aldundiekin eta udalekin koordinazioan”*), urte horretatik ez dira erabili, arlo sektorialetan izan ezik³¹, eta, kasu horietan, oro har, lurralde-zabalkundeko alderdiak aintzat hartu barik.

Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei dagokienez, lege berria ez da Gizarte Zerbitzuen Mapa jasotzera mugatzen; hain zuzen ere, Sistemari sartzeko gunea denez, plangintzaren esparruan jaso beharreko gutxieneko aurreikuspenak ere sartzzen ditu: Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen (edo Oinarrizko Gizarte Unitateen) lurralde-esparrua zehazten du, “oinarrizko jarduketa-zonatzat”; eta 5.000 biztanleko biztanleria ematen dio, edo 3.000 biztanlekoa, landa-zonen edo narriadura handiko zonen kasuan. Etorkizunean aurreikuspen horiek aldatu egin daitezke, errealitate aldakorrera hobeto egokitzeko; baina argi dago horiek testuan jasotzea aurrerapauso handia dela, eta lagungarria izango dela udalen artean sartzeko baldintza orekatuagoak bermatzeko, lurralde-justiziaren printzipioan oinarrituz.

2.2.1.2.2. Esku hartzeko oinarrizko prozedura

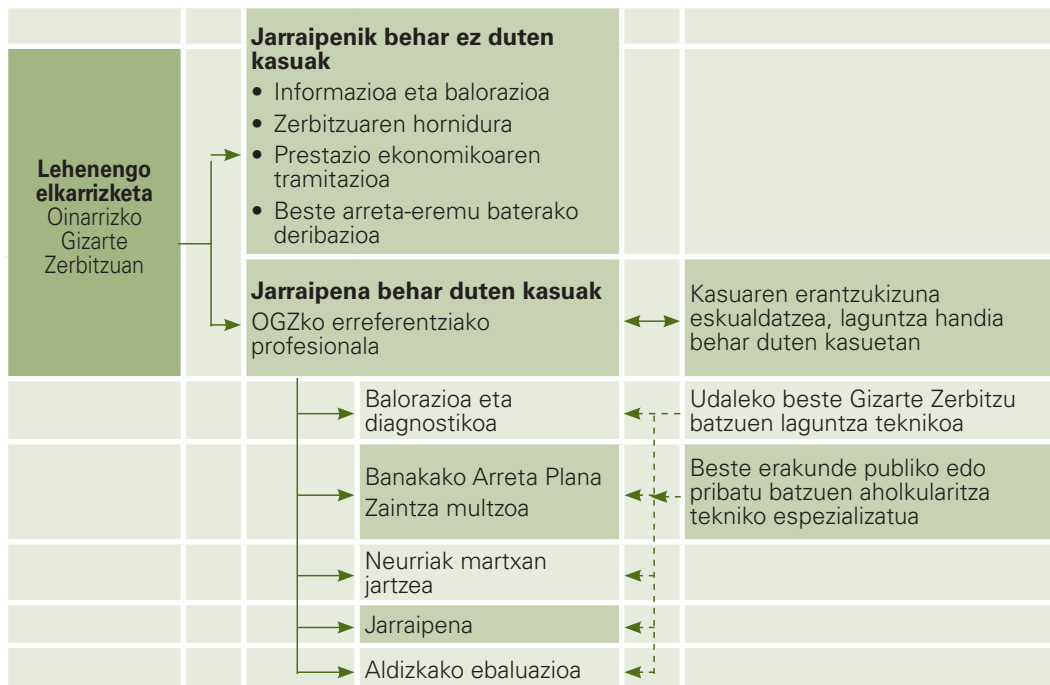
Arauen berrikuntzaren beste ildoak Oinarrizko gizarte Zerbitzuetan lan egiteko moduan edo beste erakunde batekiko duten eginkizunean eragiten duten alderdiak arautzean oinarritzen da. Alde batetik, ildo hori “esku hartzeko oinarrizko prozeduran” oinarritzen da, eta hori, izen espezifikorik ez eduki arren, osagaien bidez identifikatzen da, “kasuaren kudeaketa” edo “kasuaren kudeatzailtza” izenekoarekin. Osagai horiek nekez saihesteko modukoak dira, arretaren pertsonalizazioa sustatzen duen esparru batean; honako hauek dira: beharizanen ebaluazioa eta diagnostikoa; diagnostiko horretan oinarrituz, arreta pertsonalizatuko plana lantzea, eta, horretarako, zaintza multzoa diseinatu behar da, arreta formala eta informala konbinatuz (bertan, beharrezkotzat edo komenigarritzat joz gero, zerbitzuen eta prestazioen esku-hartze koordinatua egon daiteke aurreikusita); ezinbesteko azken osagaia jarraipena eta aldi behingo ebaluazioa aurreikustea eta egitea da, zaintza multzo hori egokia den baloratzeko, eta beharizanen bilakaeraren arabera egokitzapena eta aldaketa errazteko.

³¹ Lehen esan dugunez, arretaren hainbat sektoretan, norabide hori duten ekimenak abiatu dira. Esate baterako: Euskadiko Gerontologia Plana (1994), Euskadiko Gizarteratze Plana (bertsio guztietan), Seme-alabak dituzten Familiei Laguntzeko Erakunde arteko Plana (2001), Euskadiko Emakumeentzako Ekintza Positiboko Planak (hiru plan) eta orain indarrean dagoen Euskal Autonomia Erkidegoko Emakumeen eta Gizonen berdintasunerako IV. Plana, Drogamenpekotasunen Euskadiko Plana (bosgarren edizioa), Euskadiko Inmigrazio Plana (2003 eta 2005), Euskadiko Boluntario Plana (bigarren edizioa).

Lan egiteko modu horren eraginkortasuna oinarrizko elementu baten arabera da: funtzio hori koordinatzea eta erabiltzaileentzat, familiarentzat eta gainerako profesionalentzat erreferentea izango den profesional bati esleitzea; profesional horrek esku hartzeko prozesuaren koherentziaren, osotasunaren eta jarraitutasunaren ardura izango du. Sistemarako sarbidea Oinarrizko Gizarte Zerbitzuaren bidezkoa denez, koordinazio-funtzio hori, lehenengo eta behin, zerbitzu horrek izan behar du, eta, hain zuzen ere, gizarte-langile batek; horrek erreferentziako profesionaltzat jardungo du, baldin eta, esku-hartzearen izaeraren ondorioz, funtzio hori beste profesional batek edukitzea egokiagoa dela jotzen ez bada. Funtzio hori betetzeko, erreferentziako profesionalak, behar izanez gero, beste profesional batzuen lankidetzeta eta partaidetzeta izango du, eta horiek, Oinarrizko Gizarte Zerbitzukoak ez badira ere, Udaleko Gizarte Zerbitzuetakoak izango dira. Horri dagokionez, Legeak ezartzen duenaren arabera, azken horiek laguntza tekniko eman behar diete oinarriari, baina ez laguntza orokorra bakarrik (adibidez, prestakuntza, oinarrizko irizpideen ezarkuntza eta koordinazio-mahaietako partaidetzeta, arretako beste sistema edo politika publikoekin), baita kasuaren koordinazioan dituzten funtzioei dagokienez ere (hain zuzen ere, hasierako balorazioa baino sakontasun handiagoa behar duten diagnostikoak egiteko), eta arreta pertsonalizatuko planean jasotako ekintzak nahiz esku-hartzeak egiteko edo jarraipenerako ere bai. Laguntza tekniko horrek ez du esan nahi kasuaren koordinazio-funtzioa oinarritik beste udal-zerbitzu batera eskualdatzen denik: erantzukizuna Oinarrizko Gizarte Zerbitzuko erreferentziako profesionalak izango du.

Beharrezko laguntzaren intentsitate mailak komenigarri egiten duenean, hala eta guztiz ere, kasu baten erantzukizuna oinarritik bigarren mailako arretako gizarte zerbitzuetako profesional bati eskualdatu ahal zaio; horrek une horretatik aurrera, koordinazio-funtzioa izango du, baina baita jatorrizko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen erreferentea izandako profesionalari kasuaren bilakaerari buruzko informazioa emateko konpromisoa ere, batez ere azken horrek erabiltzailearekin edo familiarekin harremanetan jarraitzen badu, arretaren beste arlo batzuetan. Gainera, jarduketan koordinazio-ildo horretan, testuan ezarrita dago aldundietako Gizarte Zerbitzuek, hau da, bigarren mailako arretarako zerbitzu eskudunek, honako hauen koordinazioa eta partaidetzeta izan behar dutela, balorazio eta diagnostiko espezializatuko funtzioak egiteko: bai Oinarrizko Gizarte Zerbitzuena, bai erabiltzailea edo familia ordura arte orientatu duen profesionalarena, hori Euskadiko Gizarte Zerbitzuen Sistemaren barruko profesionala izan ala ez. Bestalde, argi uzten du balorazio eta diagnostiko espezializatua egiteko funtzioak dituzten profesionalen erabakiak lotesleak izango direla, kasuaren ardura duen profesionalarentzat, euren mendeko prestazio edo zerbitzuren bat ematea edo ukatzea eragiten dutenean.

Esku Hartzeko Oinarrizko Prozeduraren eskema



Modu osagarrian, bere esku-hartze zonan beharrianak detektatzeko funtzioak esleitzeak esan nahi du Legeak berebiziko garrantzia ematen diola erkidegoko garapenari eta ekintzari; horrenbestez, kontzeptu-esparru teorikoari buruzko kapituluan adierazi dugunez (ikusi 1.3.7 atala), beharrezkoa da lan egiteko moduetan aldaketa handiak egitea.

Azkenik, eta hau ere Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetan lan egiteko moduari lotuta, Legeak lurralde autonomiko osoan tresna komunak aplikatzea ezartzen du, ez bakarrik sartzeko irizpide homogeneousen aplikazioa bermatzeko balorazioari eta diagnostikoari dagokionez, baita datuak biltzeko ereduie edo inprimakiei dagokionez ere (batik bat, gizarte-fitxa eta arreta pertsonalizatuko plana); horrela, epe ertainean eta luzean, udalerrien arteko datuak konparatzeko aukera egongo da, arlo horretako estatistikak diseinatu eta ustiatuko dira, eta oinarri sendoa eskainiko da beharrianak ikertzeko eta planifikazioa egiteko. Horretarako, jakina, tresna horiek adostu eta, beraz, konpondu egin behar dira arlo honetan dauden desadostasunak, erakundeen arteko eta erakunde barruko harremanetan daudenak.

2.2.1.2.3. Antolamendu-alderdiak

Antolamendu-alderdiei dagokienez, Legeak lehenengo lege-esparruan nahiko anbiguoak ziren gauza batzuk argitzea erabaki du.

- Izan ere, Gizarte Zerbitzuei buruzko 1996ko Legea eta gizarte zerbitzuen arloko funtzioak zehazteari buruzko uztailaren 30eko 155/2001 Dekretua batera irakurtzetik ondorioztatzen denez, zerbitzuak hornitzeari eta emateari dagokionez, udal-eskumenak Oinarritzko Gizarte Zerbitzuek zituzten, premiazko zerbitzuen eta gizarte-bizikidetzeta eta elkartasuna sustatzeko zentron kasuan izan ezik.

2008ko testuak, aldiz, argiago bereizten ditu Udaleko Gizarte Zerbitzuak eta Oinarritzko Gizarte Zerbitzuak, eta azken horiek lehenengoan barruan integraturiko egitura osatzen dute; hau da, Udaleko Gizarte Zerbitzuek, Oinarritzko Gizarte Zerbitzuak ez ezik, beste egitura batzuk ere badituzte (udal askok gizarte zerbitzuen saila dute, izen horrekin edo beste batekin), eta horiei oinarriei laguntza teknikoak emateko funtzioak ematen zaizkie, baina baita beste funtzio batzuk ere (adibidez, plangintza, zerbitzuen antolamendua, kontratazioa eta ikuskapena), eta arretarako ekipamendu espezifikoak ere bai (egoitza-zerbitzuak, eguneko arreta-zerbitzuak edo beste batzuk). Legeak udalei eskumenak esleitzen dizkietenean, eskumenok Udaleko Gizarte Zerbitzuen bidez garatuko dituztela jotzen du (hori berariaz jasota dago 28.1 artikuluan); baina, ereduaren koherentzia bermatzeko, lege-testuak Oinarritzko Gizarte Zerbitzuei esleitzen dizkie zuzen-zuzen eskumen batzuk. Hori kontuan hartuta, udalek arlo honetan dituzten eskumenak honako aurreikuspen honen arabera dira:

Udaleko Gizarte Zerbitzuei zuzenean eraxkitako funtzioak 28. artikulua

- Laguntza teknikoak ematea, honako honetarako:
 - oinarriak egindako hasierako balorazioa baino sakontasun handiagoa behar duten diagnostikoak egiteko;
 - arreta pertsonalizatuko planean jasotako ekintzak eta esku-hartzeak garatzeko;
 - profesionalak trebatzeko eta orientatzeko;
 - irizpide teknikoak ezartzeko eta koordinazio-mahaietan parte hartzeko, arretako beste sistema edo politika publiko batzuekin.
- Gizarte-ongizatera bideraturiko antzeko beste sistema edo politika publikoekin koordinatzea.

Oinarritzko Gizarte Zerbitzuei zuzenean eraxkitako funtzioak 29. artikulua

- Gizarte zerbitzuetatik laguntzeko moduko gizarte-beharrizanak detektatzea eta horiei arreta ematea, jarduketaren lurralde-eremutik, Sistemako bulego guztietarako sarbidea eragin-aldean bertan koordinatuz eta kudeatuz.
- Gizarte-beharrizanak betetzean dauden disfuntzioak edo gabeziak detektatzea.
- Emandako oinarritzko arretako gizarte zerbitzuak hornitzea; batez ere, honako hauek:
 - informazio-, balorazio-, diagnostiko- eta orientazio-zerbitzua;
 - etxex etxeko laguntza-zerbitzua;
 - gizarte- eta hezkuntza-arretako eta arreta psikosozialeko zerbitzua;
 - zaintzaileei laguntzeko zerbitzua.

**Udaleko Gizarte Zerbitzuei zuzenean er-
txikitako funtzioak**
28. artikulua

- Gizarte Zerbitzuei buruzko Legeko 41. artikulua³² udalei eratzikitzen dizkien gainerako funtzio guztiak, udal bakoitzak (antolamendu-autonomia garatuta) Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei esleitzea erabakitzen dituenak izan ezik. Hain zuzen ere, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei zuzenean eratziki gabeko oinarrizko laguntza-zerbitzuak:
 - Gizarteratzea eta gizarte-partaidetza sustatzeko zerbitzua, gizarte z erbitzuen arloan.
 - Eguneko arreta-zerbitzuak.
 - Gaueko harrera-zerbitzuak.
 - Ostatu-zerbitzuak:
 - . Harrerako etxebizitza.
 - . Babespeko etxebizitza.
 - . Babespeko apartamentuak.
 - . Erkidego-etxebizitza

**Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei zuzenean
eratzikitako funtzioak**
29. artikulua

- Informazioa homogeneizazio- eta sistematizazio-irizpideekin prestatzea, Euskadiko Gizarte Zerbitzuen Sistematan.
- Garatu ahal duen eta berariaz esleitzen zaion beste edozein funtzio.

³² Gizarte Zerbitzuei buruzko Legeko 41. artikuluan ezarritako eskumenak honako hauek dira:

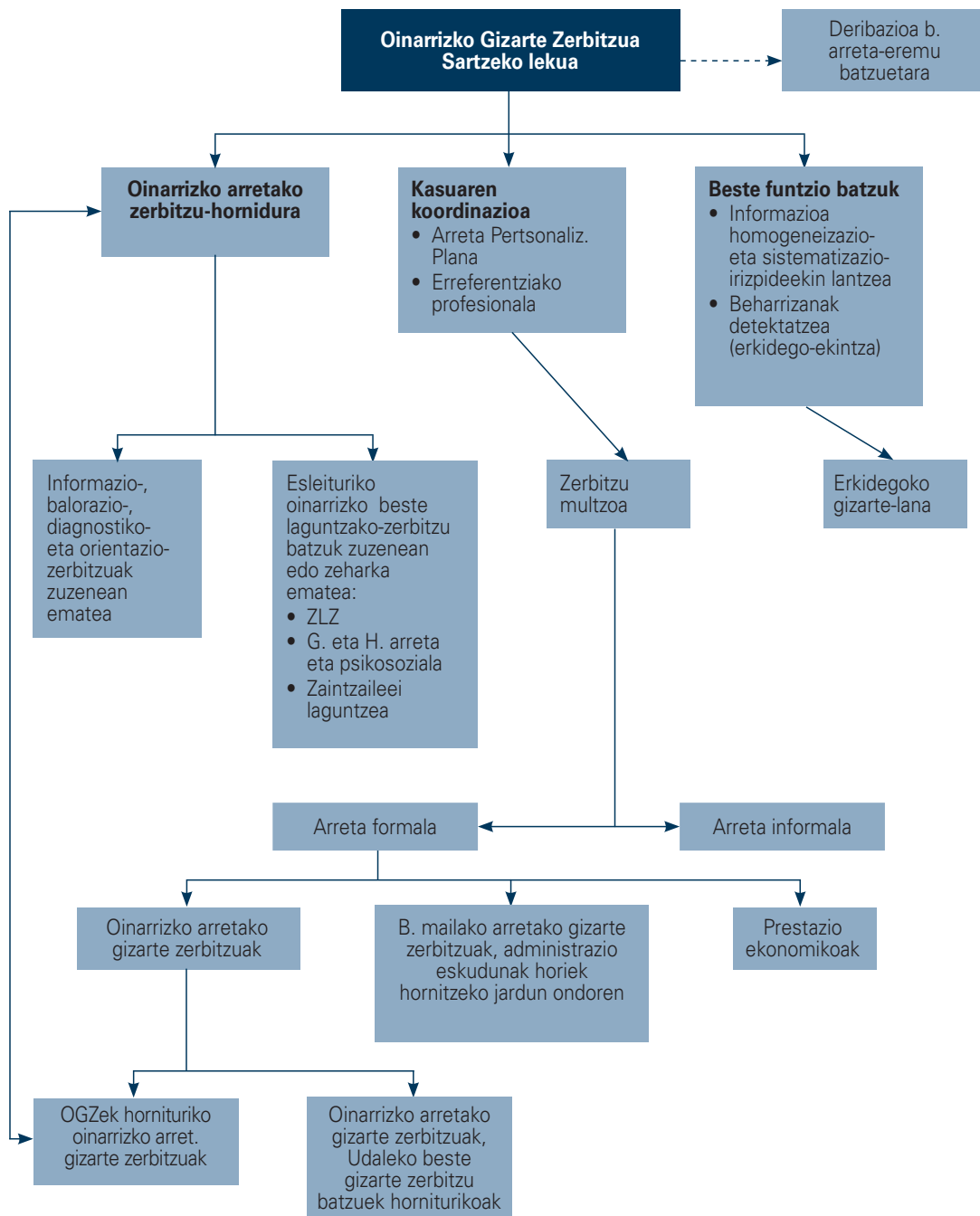
- Gizarte zerbitzuen arloan euren zerbitzuak antolatzeko arauzko ahala edukitzea.
- Euskadiko Gizarte Zerbitzuen Sistemako zerbitzuak planifikatzea, baldin eta kasuan kasuko lurralde-eremuan euren eskumenekoak badira, honako hauetan ezarritakoaren arabera: Euskal Autonomia Erkidegoko Gizarte Zerbitzuen Plan Estrategikoa, foru-aldundien plangintzan, eta autonomia- nahiz lurralde-eremuko plan sektorialetan eta berezietan.
- 29. artikuluan ezarritako oinarrizko gizarte zerbitzuak sortzea, antolatzea eta kudeatzea.
- Euskadiko Gizarte Zerbitzuen Sistemako Prestazioen eta Zerbitzuen Katalogoan ezarritako oinarrizko arretako gizarte zerbitzuak hornitzea, 22. artikuluko 1. atalean araututakoak, telelaguntzako zerbitzua izan ezik, horren eskumena Eusko Jaurlaritzak baitauka.
- Euren eskumeneko zerbitzuen prezio publikoak finkatzea, Legeko 57.3 artikuluan ezarritakoaren arabera.
- Haurrak eta gazteak babesteko eta horiei arreta ematearen arloko indarreko araudiak arrisku-egoerako adin txikiko pertsonak babesteari dagokienez ematen dizkieten eskumenak garatzea.
- Gizarte-ekintzako hirugarren sektorea sustatzea, baita hiritarren partaidetza, elkartegintza eta boluntarioritza eta erabiltzaileen nahiz profesionalen partaidetza sustatzea ere, gizarte zerbitzuen kudeaketan eta ebaluazioan, emakumeen eta gizonen partaidetza orekatua bultzatzeko ahalegina eginez.
- Euren jarduketaren lurralde-eremuko prestazioei eta zerbitzuei buruzko informazio gaurkotua ematea, eta informazio hori Gizarte Zerbitzuei buruzko Euskadiko Informazio Sistematan jasotako datuen ezaugarrietara eta horiek gaurkotzeko arauz ezarritako aldizkakotasunera egokitzea.
- EAEko gainerako herri-administrazioekin koordinazioan, Euskadiko Gizarte Zerbitzuen Sistematan esku hartzen duten eragileen eta profesionalen heziketa eta prestakuntza sustatzea, horretarako ezartzen diren jarraibide estrategikoen, arretaren kalitatea hobetzearen eta gizarte zerbitzuen arloko berrikuntzaren nahiz ikerketaren esparruan.
- Zehatzeko ahala betearaztea eta ikuskatzea, honako honi dagokienez: alde batetik, euren titulartasuneko zerbitzuei, zentroei eta erakundeei dagokienez; bestetik, udal-eskumeneko zerbitzuak emateko hitzarturiko, kontrataturiko edo adosturiko zerbitzu, zentro eta erakunde pribatuei dagokienez.
- Lege honek eta berori garatu duen araudiak esleituriko gainerako guztiak.

Legeak berak esleituriko funtzio guztien artean, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuentzat berezkoena, bertan udal-sailak parte hartzearen kalterik gabe, hau da, partekaturiko funtzioa izatearen kalterik gabe, gizarteratzea eta gizartearen partaidetza sustatzearena da, hori erkidego-ekintzaren barruan sartzen baita.

Legean jasotako funtzio-banaketa kontuan hartuta, esan behar da Oinarrizko Gizarte Zerbitzuaren eginkizuna anitza dela:

- Beraren protagonismo nagusia Euskadiko Gizarte Zerbitzuen Sistemarako sarbidedtat duen eginkizunean oinarritzen da, eta horrek bi alderdi ditu: alde batetik, zerbitzuen multzo osora sartzeko leihatila bakartzat jarduten du; bestetik, sarbiderako iragazkitzat ere badihardu, beste arreta-sistema batzuetara edo babeseko beste mekanismo batzuetara deribatzen baitu pertsona eskatzailea, baldin eta gizarte zerbitzuetatik jardutea edo esku hartzea egokia ez dela uste badu.
- Bestalde, zerbitzu jakin batzuen hornitzailatzat ere jarduten du, Legeak berariaz esleitzen baitio zerbitzu horien hornidura (informazio-, balorazio- eta diagnostiko-zerbitzua; etxez etxeko laguntza-zerbitzua; gizarte- eta hezkuntza-arretako zerbitzua; zaintzaileei laguntzeko zerbitzua). Garapeneko araudiak berak eta udalek (euren autoantolamendu-ahalmena erabiliz) luzatu egin dezakete zerrenda hori.
- Bestalde, zerbitzu horien hornidura ez ezik, eskarien lehenengo harrerara eta esku hartzeko oinarrizko prozedurara loturiko zerbitzuen zuzeneko prestazioa ere egin behar du, eta, zerbitzu horien barruan, informazio-, balorazio-, diagnostiko- eta orientazio-zerbitzua sartu behar du. Oinarrizko prozedura horren esparruan, diagnostikoak hori egiteko gomendioa ematen duenean, zaintza multzoak egituratzen dituzten arreta pertsonalizatuko planak egin behar ditu; horiek konbinatu egin behar dituzte hainbat zerbitzu eta prestazio, oinarrizko eta bigarren mailako arretakoak, arretaren sare formalaren eta laguntzako gizarte- nahiz familia-sarearen barruko esku-hartzeak, eta arretako beste sistema edo politika publiko batzuetan integraturiko zerbitzuetarako deribazioak (horiek ere gizarte-ongizatera bideratuak; adibidez, osasuna, lana, etxebizitza edo beste batzuk).

Oinarrizko Gizarte Zerbitzuaren funtzioak
Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legean



- Halaber, Legeak Oinarrizko Gizarte Zerbitzuari zuzenean esleituriko funtzio kopurua murriztu egin dela ikusten da, gizarte zerbitzuen arloko funtzioak zehazteari buruzko uztailaren 30eko 155/2001 Dekretuak (gizarte Zerbitzuei buruzko 1996ko Legea garatuta) eratziki zizkienekin konparatuz.

Gizarte zerbitzuen arloko funtzioak zehazteari buruzko uztailaren 30eko 155/2001 Dekretuak Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei berariaz esleituriko funtzioak
• Informazio-zerbitzua.
• Balorazio-zerbitzua.
• Orientazio-zerbitzua.
• Bizikidetzako programak edo zerbitzuak, interesa duen pertsonaren etxebizitzan bertan laguntzeko jarduketan bidez, modalitate hauetan:
- Etxez etxeko laguntza zerbitzua.
- Telelaguntzako zerbitzua.
- Ordezko bizikidetzak-formulak; horien esparruan, erabiltzaileak beste pertsona bat hartzen du etxean, eta horrek, ostatuaren truke, laguntasuneko edo laguntza pertsonaleko edo etxeko laguntzako zerbitzua ematen du.
• Pertsonak, familiak eta taldeak gizarteratzea errazteko baliabideak eta bideak emateko esku-hartze programak; batez ere, marjinazioaren prebentzioari ematen zaio garrantzia:
- Gizarteratze-hitzarmenen bidez egituratzen direnak.
- Familian esku hartzeko oinarrizko programak, bai familiaren etxebizitzan edo bai erkidego-inguruan jarduteko.
• Oraingo gizarte beharrezan inguruan sensibiltzatzeko eta gizarte-partaidetza sustatzeko programak:
- Erkidego-garapen integralerako laguntza.
- Gizarte sensibiltzatzeko eta jabeazteko kanpainak prestakuntza eta zabalkundea.
- Elkartegintza eta gizarte-partaidetza sustatzea.
- Autolaguntza taldeak sustatzea.

Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legeak Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei berariaz esleituriko funtzioak
• Informazio-zerbitzua.
• Balorazio- eta diagnostiko-zerbitzua.
• Orientazio-zerbitzua..
Etxez etxeko laguntza zerbitzua.
<i>Eusko Jaurilaritzari eratzikitako eskumena.</i>
<i>Udalei eratzikitako eskumena, baina ez Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei zuzen-zuzen</i>
• Gizarte- eta hezkuntza-arretako eta arreta psikosozialeko zerbitzua.
• Zaintzaileei laguntzeko zerbitzua.
<i>Udalei eratzikitako eskumena, baina Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei zuzen-zuzen.</i>

Gizarte zerbitzuen arloko funtzioak zehazteari buruzko uztailaren 30eko 155/2001 Dekretuak Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei berariaz esleituriko funtzioak

- Esleituriko prestazioen tramitazioa kudeatzea:
 - Gizarte-premiako laguntzak tramitatzea eta ebaztea.
 - Gizarte-arriskuan dauden pertsonentzako eta familientzako premiako laguntzak tramitatzea eta ebaztea.
 - Eusko Jaurlaritzaren eta FFAAen eskumenetan oinarrituriko prestazio ekonomikoei buruzko espedienteak hastea edo irekitzea.
- Informazioa homogeneizazio-, koordinazio- eta sistematizazio-irizpideekin lantzea.
- Kasuan kasuko lurralde-eremuko beharrianak detektatzea. Funtzio horren barruan, honako honetara bideraturiko ekintzak sartuko dira:
 - Biztanleei oinarrizko gizarte zerbitzua dagoela jakinaraztea, baita bertatik tramitatzen den prestazio eta zerbitzu mota ere jakinaraztea.
 - Erakunde publikoek eta pribatuek emandako beste erkidego-zerbitzu batzuekiko lankidetzak eta koordinazio-bideak ezartzea, baita arreta-sare naturala ere.
 - Adierazi gabeko eskaria eta zerbitzu-ematean ikusitako gabeziak detektatzea.
- Ordezko bizilekua
 - Familia-harrera.
 - Babespeko apartamentuak.
 - Erkidego-etxebizitzak.
- Esleituriko beste funtzio batzuk.

Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legeak Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei berariaz esleituriko funtzioak

Udalei eratzikitako eskumena, baina Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei zuzen-zuzen.

- Informazioa homogeneizazio- eta sistematizazio-irizpideekin lantzea, Euskadiko Gizarte Zerbitzuen Sistemari.
- Gizarte zerbitzuetatik laguntzeko moduko gizarte-beharrizanak detektatzea eta horiei arreta eskaintzea, jarduketaren lurralde-eremuaren barruan; horretarako, Sistemako bulegoetarako sarbidea eraginpeko eremu geografikoan bertan koordinatzea eta kudeatzea.
- Gizarte-beharrizanak betetzean dauden disfuntzioak edo gabeziak detektatzea.

Udalei eratzikitako eskumena, baina Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei zuzen-zuzen.

- Garatu ahal duen eta berariaz esleitzen zaion beste edozein funtzio.

Goiko taulan grisez ilunduta agertzen diren eskumenak udal-eskumenak dira, eta Gizarte Zerbitzuei buruzko Lege berrian ez zaizkie Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei berariaz eratzikitzen; ilunduta agertzen ez direnak, aldiz, bai. Azken horiek, legeak agindutakoaren arabera, zerbitzu horietatik garatu behar dira nahitaez, eta besteak eratziki egin ahal zaizkie ala ez, Udal bakoitzak bere burua antolatzeko orduan erabakitzen duenaren arabera.

- Oinarrizko Gizarte Zerbitzuaren antolamenduari zuzen-zuzen loturiko beste gai bat langileriaren zuzkidura da. Legeko 19. artikuluan (esku hartzeko oinarrizko prozedura arautu duen artikulua), gai horri dagokionez, esaten da kasuaren koordinazioa erreferentziako gizarte-langiletzat jardungo duen pertsonaren eskumenekoa izango dela, eskumen hori beste langile bati ematea egokiagoa denean izan ezik; artikulua horrek ez du zehazten Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetan beste zer lanbide-profil egon behar den. Artikulu horretan, beraz, ez dira jasotzen Zioen Azalpeneko xedapenak; horiek aditzera ematen dutenez, gizarte-langileen gizarte-lanaren berezko funtzioei, gizarte-hezitzaileen funtzioak gehitu behar zaizkie, eta horiek *“besteekin batera, Gizarte Zerbitzuen Sistemako oinarrizko langileria osatuko dute”*.

Gizarte Zerbitzuei buruzko Legea egiteko prozesuan, eta, hain zuzen ere, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak duen funtsezko eta oinarrizko izaera kontuan hartuta (sartzeko egituratzat eta kasuaren koordinazioaren protagonista nagusitzat), testuan egitura hori zehazteko elementu batzuk jasotzeko aukera eztabaidatu zen (elementuak ez dira gainerako zerbitzuekiko jasotako xedapenetara mugatzen); horrela, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak arautzeko artikulua espezifiko bat sartu zen, eta, gainera, plangintza estrategikoaren barruan, oinarrizko jarduketazona zehaztu zen, horren barruko biztanleria-eremua mugatuz, eta aditzera emanez Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen edo Oinarrizko Gizarte Unitateen lurralde-eremua osatuko zuten biztanleria eremua eratuko zuela.

Zerbitzu horien langileria-zuzkidurarekiko gutxieneko aurreikuspen batzuk ezartzeko aukera ere eztabaidatu zen (gizarte-lanari eta gizarte-hezkuntzari eta administrazio-langileriarik zegoenez); hala eta guztiz ere, arlo horretan ezin izan zen akordiorik lortu, eta hori, zalantzarik gabe, zerbitzu horien rola finkatzeko galdutako aukera da, nahiz eta ulergarria izan behin betiko testuan ez jasotzea, aintzat hartuta zuzkidura horiei loturiko aurreikuspen ekonomikorik ez zegoela. Testuinguru horretan erabiltzen ziren zifrak honako hauek ziren: gizarte-langile bat eta gizarte-hezitzaile bat oinarrizko zona bakoitzeko, eta oinarrizko bi zonako administrari bat, baina eztabaiden azken faseetan proposamen horiek murriztu egin ziren, oinarrizko zona bakoitzeko gizarte-langile batera, oinarrizko bi zonako gizarte-hezitzaile batera eta kasuan kasuko administrazio-laguntzara (kuantifikatu gabe). Zifra horiek berretsi egin zituzten gure inguruko literatura espezializatuan adierazitako zifrak: oinarrizko zonako 0,44 eta 0,66 bitarteko ratioak; hurrenez hurren, 2,2 eta 3,3 profesional. Bestalde, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek inkesta batean (horren emaitzak txosten honen bigarren zatian) horri buruz emandako iritziak bat datoz datu horiekin. Gutxi gorabeherakoak izan arren, benetako zuzkidura-beharrizanak ondo neurtu beharra adierazten dute, esleituriko funtzioen eta zerbitzuen estaldura- nahiz intentsitate-estandarren eduki espezifikoak argi zehaztu ondoren, Legearen arauzko garapene-ko eta plangintzako tresnetan.

- Modu osagarrian, Legeak Oinarrizko Gizarte Zerbitzuaren edo Oinarrizko Gizarte Unitatearen izaera argitu du, zerbitzuak emateko oinarrizko egituratzat. Bestalde, izen hori eduki arren, Oinarrizko Gizarte Zerbitzua ez da Prestazioen eta Zerbitzuen

Katalogoan jasotako zerbitzuetariko bat, katalogo horretan jasotako zerbitzu batzuk emateko administrazio-egitura bat baizik. Horrenbestez, hori garatuz, Prestazioen eta Zerbitzuen Zorroa arautzen denean, eta bertan jasotako zerbitzuen baldintza materialen, funtzionalen eta langileria-arlokoen arauketa berezia egiten denean, ez dira baldintza horiek arautzen Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei dagokienez, horiek emandako zerbitzuei dagokienez baizik. Guztiarekin ere, arauketa hori zerbitzu taldeka egin daiteke, eta Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetatik emandako zerbitzuei aplikatzeko moduko baldintzen arauketa, berriz, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen dekretu espezifiko baten esparruan egin daiteke; horrek halako egituren antolamenduari eta funtzionamenduari loturiko beste gai batzuk aztertzeko aukera emango du, eta, horrela, orain dela hamar urte (Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak arautu zituen dekretuaren zirriborroan) gauzatzeko ahalegina egin zen aspaldiko helburu bati helduko zaio berriro

- Besteekin konparatuz bigarren mailakoa dirudien baina garrantzi handikoa den azken alderdia, bestalde, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen ikusgarritasunarena eta identifikazioarena da. Legeak, horri dagokionez, bi xedapen garrantzitsu ditu. Alde batetik, 80. artikuluan “Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak” kontzeptua ezartzen du, herri-administrazioentzat erreserbatutako izendapen-estatua emanez; horrek bi inplikazio ditu: lehenengo eta behin, administrazio guztiek errekurritu eta formalizatu egin beharko dute izen hori, sarbideko zerbitzuetarako; bigarrenaz, erakunde pribatuek ezin izango dute inondik inora ere erabili euren sarbide-zerbitzuak identifikatzeko. Bestalde, 81. artikulua Euskadiko Gizarte Zerbitzuen Sistemari duden gizarte zerbitzuen identifikazioa ahalbidetzen duten ikurren eta anagramen erabilera arautzen du. Ikusgarritasun-ahalegin hori ezinbestekoa da biztanleek zerbitzuok errazago identifikatzeko; izan ere, txostenaren bigarren zatian esaten denez, biztanle askok oraindik ez dakite halako zerbitzuak daudenik, edota ez dakite euren dagokien Oinarrizko Gizarte Zerbitzua non dagoen. Horri dagokionez, agian, komenigarria izango litzateke, arauan ezarrita egon ez arren, erakunde guztien artean Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen anagrama edo ikurra erabakitzea.
- Antolamendu eta funtzionamendu mailan, arauan jasota ez dagoen elementu nagusia, testuan erakunde maila guztien antolamendu-autonomia errespetatzeari loturiko zergatiengatik jaso ez zena, talde-lanari eta laguntza teknikoko funtzioen antolamenduari lotutakoa da. Bi alderdi horiek eragin handia dute udalerrri txikien kasuan, baina ez horietan bakarrik.
 - Alde batetik, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuan profesional talde bat egotea ez da berriaz agertzen, baina zenbait aurreikuspenetatik ondorioztatzen dela dirudi; hain zuzen ere, 29. artikuluan eratzikitzen zaion diziplina arteko izaeratik eta esku-hartzeen diziplina arteko izaerari buruzko printzipiotik. Horrela, oinarrizko zona askotan, baita horiek berez edo taldekatzeen bidez oinarrizko zonatzat ezarritako biztanle kopurura heltzen badira ere (5.000 biztanle, eta kopuru hori 3.000koa izan daiteke landa-inguruetan eta zona narriatuetan), egituraren ardura duen profesional bakarra egongo da, eta egoera hori neurri ertaineko eta handiko udalerritan ere egon daiteke. Halako baldintzetan ere taldeko lana bermatzeko soluzio

ona oinarrizko lau edo bost zona biltzen dituzten sektoreak sortzea da (20.000 edo 25.000 biztanleko sektoreak), inolako administrazio-egiturarik sortu gabe: sektore horren barruko lau edo bost Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako profesionalak taldean antolatuko dute euren lana, aldi bereko bilerak eginez. Horrek aukera emango die irizpideak adosteko, kasu-arazotsuetarako esku-hartze aukera egokiagoak eztabaidatzeko eta beharrezko aholkularitza teknikoak eskatzeko erabakia hartzeko.

- Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek eskaturiko laguntza teknikoari dagokionez, udal-eskumenen artean baino ez da jasotzen, eta udalek, eurek bakarrik edo taldekatuta, beharrezko talde teknikoak dagoela bermatu behar dute, ez oinarri-aholkua eta laguntza emateko bakarrik, baita udalei eratzikitako beste funtzio batzuetan esku hartzeko baizik. Neurri ertaineko edo handiko udalen edo taldekatzeen kasuan, gai hori ez da zaila, eta gaur egun aplikatzen den ereduari ematen dio erantzuna; baina, biztanle kopuru txikiko udalen edo taldekatzeen kasuan, gaia oso zaila da. Zalantzarik gabe, soluzioa biztanle kopuru handiagoko udal-taldekatzek egitea da, 1.3.2 atalean esan dugunez, halako taldeak sortu ahal izateko. Beste aukera bat, halako taldekatzerik eratu ezin denean, eskualde mailako taldeak egituratzea izan daiteke; horiek halako funtzioak garatuko dituzte, euren tamainaren eraginez talderik ez duten udaletan edo taldekatzeetan; gainera, bigarren mailako arretako talde espezializatuekiko koordinazio-loturatzat jardungo dute; talde horiek, nolabait ere, gizarte zerbitzuen udal-sailek biztanle kopuru handiagoko udaletan dituzten funtzioak izango dituzte.

2.2.2. Diru-sarrerak Bermatzeari eta Gizarteratzeari buruzko abenduaren 23ko 18/2008 Legea

Gizarte Zerbitzuei buruzko Legea indarrean sartu eta egun gutxi geroago, Diru-sarrerak Bermatzeari eta Gizarteratzeari buruzko abenduaren 23ko 18/2008 Legea sartu zen indarrean; horren lanketa-prozesua ez zen besteara bezain luzea izan, baina bi prozesuak paraleloak izan ziren. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen eginkizuna berriro ere oinarrizkoa da dispositiboan, eta, hain zuzen ere, Legeko 68. artikuluan jasota dago. Horren arabera, Gizarte Zerbitzuek beharrezko diagnostikoa egin behar dute, balorazio-tresna komunak erabiliz, lurralde autonomiko osoan aplikatzen diren esku-hartze irizpideak homogeneousak direla bermatzeko. Diagnostiko horretan oinarrituz, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek, gizarteratze-prozesuetan espezializaturiko profesionalaren bidez, gizarteratzeko hitzarmen-proposamena egin (alderdien konpromisoak biltzen dituena), horren edukia negoziatu (sinatu baino lehen), bertan jasotako ekintzak koordinatu eta proposamenaren aplikazioaren jarraipena egin behar du. Gainera, kasua koordinatzeko eta jarraipena egiteko funtzioak garatzeko, profesional horrek beste profesional batzuen laguntza eska dezake, bai gizarte zerbitzuen arloko profesionalena, bai beste jarduketaren eremu batzuetako profesionalena (lana, hezkuntza, osasuna edo etxebizitza), diagnostikoa eta esku-hartzea bera egin behar dituenean. Jarduketa hori funtsezkoa da gizarteratze-prozesurako eta prestazio ekonomikoak lortzeko, diru-sarrerak bermatzeko dispositiboan jasota daudenak (diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebi-

zitzarako prestazio osagarria), horiek emateko prozesua zuzen-zuzen lotuta baitago gizarteratze-prozesua ezartzera³³.

Legeak, aldiz, ez du Oinarrizko Gizarte Zerbitzua berariaz aipatzen, prestazio ekonomikoak tramitatzeari loturiko alderdiak aipatzen dituenean (adibidez, eskabidea eta dokumentazioa, instrukzioa eta ebazpen-proposamena jasotzea). Funtzio horiek udalari eratzikita daude, eta, hurrengo atalean ikusiko denez, tramitatu beharreko arauzko garapenak, aurreikuspen horrekiko koherentziaz, bereiztu egiten ditu Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei zuzenean esleituriko funtzioak eta beste udal-egitura batzuek berenganatu behar dituztenak.

Bestalde, eta oraingoz zehaztapen praktikorik eduki ez duen arren, bai Zioen azalpenean eta bai azken xedapenetatik hirugarrenean, Eusko Jaurlaritzak honako hau egiteko gaitasuna duela ezartzen du Legeak: Gizarteratzeko Erakundearteko Batzordearen manuzko eta aldeko txostena eman ondoren, bidezko xedapenak garatzea, *“lege honetan ezarritako gizarteratzeko eta laneratzeko tresnen eta prestazio ekonomikoen kudeaketa eta koordinazioa egokitzeko, eta, beharrezkoa izanez gero, erabakitzen diren programen, prestazioen eta zerbitzuen betearazpena eta kudeaketa integrala”* egin ahal izango du; horretarako, zuzeneko ekintza-adierazpena egin behar du. Legearen testuan bide hori irekitzearen helburua, bestalde, diru-sarrerak bermatzeko prestazioak eta gizarteratze-hitzarmenak enplegu-politika aktiboetara ahalik eta gehien hurbiltzea eta horiekin lotzea da, laneratzeari protagonismo ahalik eta handiena emanez. Zioen Azalpena argia da gai horretan; hain zuzen ere, lanaren protagonismo nagusia adierazten du, gizarteratzea lortzeko tresnatzat; halaber, bertan ezartzen denez, Sistema berriak bi helburu ditu: alde batetik, prestazioa emateko soluzio espezifikoa aurkitzea, hori ezinbestekoa baita diru-sarreraren maila urriaren osagarritzat, eta horren jasotzaileak, berriz, zailtasun ekonomikoak eta lan-egoera hobetzeari lotutakoak baino ez dituzten pertsonak izango dira, bestetik, gizarteratzeko modurik egokientzat lana hartuta, lan-merkatuan sartzea erakarri egiten duen eredia ezartzea (baita soldata urriko lana bada ere); hori guztia, berriz, bazterkeria handiko egoeran dauden pertsona batzuentzat laneratzeko-helburua oso zaila dela onartuta.

Prestazioak kudeatzeko bide berri hori martxan jartzeak, bera zehazteko eta inplementatzeko moduaren arabera, aldaketak eragin ditzake udalek arlo honetan garatzen dituzten funtzioetan; gainera, lagungarria izan daiteke udaloi administrazio- eta burokrazia-lanak arintzeko, halako prestazioen kudeaketari lotutakoak; izan ere, udalen eta, hain zuzen ere, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen lan-karga handiari buruzko kexa nagusietarikoak dira. Aukera anitzak dira, eta erakundeen arteko akordioen arabera; baina, teorian, nagusiak honako hauek dira, behintzat prestazio ekonomikoen tramitazioari dagokionez: udal-administrazioak eskabideari sarrera emateko ateak izan daitezke, baita prestazio

³³ Pentsiodunek osaturiko bizikidetz-unitateen salbuespen bakarrarekin; izan ere, horiek ez dute betebeharrak, baina titularrak eta bizikidetz-unitateko gainerako kideek eurak gizarteratzeko laguntza espezifikoa edukiko dituzte, kasuan kasuko gizarte zerbitzuak egindako beharrezko diagnostikoak hori erabakitzen duenean.

ekonomikoei buruzko proposamena tramitatzeke eta egiteko administrazio eskudunak ere; sarrerako atek soilik ere izan daitezke, tramitazio-funtzioak berenganatu gabe; edo, mutur batera eramanez, tramitaziotik kanpo gera daitezke, eta enplegu-bulegoei egindako eskabideak sartzeko atek soilik izan.

Aukera horiek aldaketak eragin ditzakete Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen funtzioetan; aldaketa horiek, berriz, gizarteratze-hitzarmenak diseinatzeari, egiteari eta sinatzeari lotuta egon daitezke, hitzarmen horien edukia lanari bakarrik edo gehienbat lanari lotuta dagoenean; izan ere, halako kasuetan, enplegu-zerbitzuei protagonismo handia eman dakieke halakoen diseinuan eta formalizazioan.

Edozein modalitate aukeratuta ere, azkenean kudeaketa-aldaketa hori erabiltzen bada, argi dago, formula hori egituratzeko eta aplikatzeko, bermatu egin behar direla beraren eraginkortasuna eta funtzionamendu ona; horretarako, arlo horretan jardungo duten langileek prestazioak tramitatzeke, emateko eta ordaintzeko jardueretan egon daitezkeen desegokitze edo eten guztiak saihestu, prestakuntza zehatza eduki eta zuzkidura nahiz heziketa onak izan beharko dituzte; halaber, ezinbestekoa izango da ondo egituraturiko koordinazio- eta lankidetzabideak garatzea, Lanbideren eta Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen artean, gizarteratze-hitzarmenetan jasotzeko moduko edukia hobeto egokitzeko.

2.3. Etorbizun hurbila: arauak garatzeko prozesua

2.3.1. Gizarte Zerbitzuei buruzko Legearen arauzko garapena

Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legean ezarritako egitura konplexuaren garapenak aplikazio-egutegi oso zehatza izango du, harik eta 8 urteko gehieneko epean zerbitzu guztiak unibertsalak izan arte. Izan ere, zerbitzu-sarearen aniztasuna, estaldura eta intentsitatea apurka-apurka handitzen joango dira (sare horrek, berez, 8 urteko epea dauka garatzeko, baina bera ere Gizarte Zerbitzuen Plan Estrategikoan ezarritako egutegiak artikulatuko du); baina, gainerako kasuetan, Legean ezarritako epeak oso laburrak dira, gutxi gorabehera urtebetekoak edo bi urtekoak, indarrean sartzen denetik zenbatzen hasita

**Gizarte zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 legeko
arazko garapeneko egutegia**

Arloa	Epea
<ul style="list-style-type: none"> • Erakunde-egiturari buruzko araudia: <ul style="list-style-type: none"> - Gizarte Zerbitzuen Erakundearteko Organoaren arauketa - Euskadiko Gizarte Zerbitzuen Behatokiaren arauketa - Gizarte Zerbitzuen Erregistro Orokorren arauketa - Euskadiko Arreta Soziosanitarioko Kontseiluaren arauketa - Goi Ikuskapenaren arauketa 	<p>1 urte</p> <p>2 urte</p> <p>1 urte</p> <p>Epe barik</p> <p>Epe barik</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Zehaztapenaren eta plangintzaren oinarrizko elementuei buruzko Araudia eta beste tresna batzuk: <ul style="list-style-type: none"> - Euskadiko Gizarte Zerbitzuen Sistemaren Prestazio eta Zerbitzu Zorroa - Gizarte Zerbitzuen Plan Estrategikoa, Gizarte Zerbitzuen Mapa ere jasota - Erabiltzaileen partaidetza ekonomikoaren irizpide orokorren arauketa 	<p>1 urte</p> <p>1 urte</p> <p>1 urte</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Zerbitzuei buruzko araudia:: <ul style="list-style-type: none"> - Gizarte Zerbitzuei buruzko Legearen Katalogoan ezarritako zerbitzu eta zentro guztien arauketa³⁴ 	<p>2 años</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Ekimen pribatuarekiko erlazioari buruzko araudia: <ul style="list-style-type: none"> - Hitzarmen-araubidearen arauketa - Gizarte-intereseko adierazpenaren arauketa 	<p>1 urte</p> <p>2 urte</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Beste tresna batzuk: <ul style="list-style-type: none"> - Balorazio eta diagnostikoaren tresna komunak, gizarte-fitxa eta arreta pertsonalizatuko plana 	<p>Epe barik</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Egiturak abiatzea: <ul style="list-style-type: none"> - Gizarte Zerbitzuei buruzko Euskadiko Informazio Sistema - Gizarte Zerbitzuen Euskadiko Behatokia - Gizarte Zerbitzuen Erregistro Orokorra 	<p>2 urte</p> <p>2 urte</p> <p>1 urte</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Erabakien erakundearteko prozesua: <ul style="list-style-type: none"> - Finantza-berregokitzea 	<p>Epe barik</p>

³⁴ Lehen esan dugunez, gaur egun, baldintza materialak, funtzionalak eta langileriaren arlokoak arautzeko araudia duten bakarrak honako hauek dira: adineko pertsonentzako egoitza-zerbitzuak, adineko pertsonentzako eguneko zentroak, babesik ez duten adin txikiko pertsonentzako egoitza-harrerako zentroak eta etxeko tratu txarraren biktima diren emakumeak hartzeko baliabideak

Kontuan hartuta epeak oso estuak direla eta Legea indarrean sartu eta hilabete batzuk geroago, legealdia aldatzeko fasean, jardueraren erritmoa nahitaez moteldu zela, aurreikusitako egutegia, agian, ez da beteko, Eusko Jaurlaritzak halako konpromisoak betetzeari azkar heldu badio ere. Izan ere, txosten honen idazketa amaitzeko unean, tramitazio-fase aurreratuan zegoen Gizarte Zerbitzuen Erakundearteko organoa arautu duen Dekretua (garapen-prozesuaren jarraipenaren *sine qua non* baldintza, gizarte zerbitzuen arloko xedapen orokorren proiektuei eta Plan Estrategikoari buruzko manuzko txostena eman behar baitu); gainera, Prestazioen eta Zerbitzuen Zorroa diseinatzeko lan-agiriak prestakuntzaren hasierako faseetan daude, baita erabiltzaileen partaidetza ekonomikoaren irizpide orokorren eta komuneren prestakuntza ere, eta Goi Ikuskapenaren eta Euskadiko Kontseilu Soziosanitarioaren diseinua ere bai. Era berean, hasita dago Gizarte Zerbitzuen Plan Estrategikoaren diseinua, Mapa ere jasoko duena; gainera, laster, Gizarte Zerbitzuen Erregistro Orokorra eta hitzarmen-araubidea arautzeko lehenengo zirriborro teknikoak eta arauzkoak egingo dira. Aurrerakuntza horiek guztiak eztabaida eta adostasuna izango dute, 2010ean, EAEko herri-administrazio guztien artean; hala ere, tramitazio-faseak, agian, ez dira urte horretarako beteko. Ikuspegi horretatik begirata, beharrezkoa da, maila politikoak zirriborro teknikoak eta arauzkoak egin ondoren, Eusko Jaurlaritzan barne-tramitazioko prozesua ahalik eta gehien azkartzea.

Jakina, arauzko garapen guztiek ez dute eragin bera Oinarritzko Gizarte Zerbitzuetan, baina batzuek zuzeneko eragina izango dute bertan: Prestazioen eta Zerbitzuen Zorroak; Oinarritzko Gizarte Zerbitzuek ematen dituzten zerbitzuen baldintza materialak, funtzionalak eta langileriaren arlokoak arautzen dituen Dekretuak (lehen esan dugunez, horren edukia handitu egin daiteke, oinarrien alderdi batzuk arautzeko, adibidez, prestazioko eta esku-hartzeko egiturak); eta erabiltzaileen partaidetza ekonomikoaren irizpide orokorrek. Oinarritzko beste tresna batzuen kasua ere bada: planifikaziokoak (Gizarte Zerbitzuen Plan Estrategikoa eta bertan jasotako Gizarte Zerbitzuen Mapa) eta esku hartzekoak (balorazio eta diagnostikoko tresna komunak, gizarte-fitxa eta arreta pertsonalizatuko plana).

Arauzko garapena funtsezkoa da, horren mende baitago Gizarte Zerbitzuei buruzko Legean zehazturiko zerbitzu-ereduaren gauzapena: Oinarritzko Gizarte Zerbitzuen zonakatzea, euren zuzkiduraren egokitzapena (langileriari dagokionez), funtzioen zehaztapena, erkidego-garapenari ematen zaion zabalera (toki-erkidegoaren aktibaziotzat eta euskarritzat) eta arreta pertsonalizatzeko benetako aukerak. Azken batean, berak adierazi eta mugatuko du gizarte zerbitzuak jasotzeko eskubidearen benetako dimentsioa.

2.3.2. Diru-sarrerak Bermatzeari eta Gizarteratzeari buruzko Legearen arauzko garapena

Bestalde, Diru-sarrerak Bermatzeari eta Gizarteratzeari buruzko azaroaren 23ko 18/2008 Legeko arauzko garapenak oso aurreratuta daude. Etxebizitzaren Prestazio Osagarria arautu duen dekretua indarrean dago. Diru-sarrerak Bermatzeko Errenta arautzeko dekretua tramitazio-fasean dago txosten hau idazteko momentuan; 2010ean zehar, halaber, Gizarte Premiako Laguntzak eta Gizarteratze Hitzarmenak arautuko dira.

Diru-sarrerak Bermatzeko Errentari buruzko Dekretuak (oraindik onartzeke dago), garrantzi handiko xedapen batzuk ditu Oinarrizko Gizarte Zerbitzuentzat:

- Maila autonomikoan, bereizketa argia ezarri da, lehenengoz, prestazioa tramitatze-ko eskumena duen udaleko gizarte zerbitzuaren eta Oinarrizko Gizarte Zerbitzuaren artean. Lehenengoaren funtzioak, besteak beste, honako hauek dira: eskabidea eta dokumentazioa jasotzea, baliabideak edo beste alderdi batzuk (adibidez, erroldatzea, prozeduraren tramiteak eta ebazpen-proposamena) egiaztatzea. Bigarrenaren funtzioak, berriz, beste hauek dira: beharrezkoen diagnostikoari zuzen-zuzen lotutako funtzioak, baita gizarteratze-hitzarmenaren diseinuari, formalizatzeari eta horren jarraipena egiteari lotutakoak ere, lanbiderekiko harremanak eta koordinazioa ere barne. Bereizte hori egitearen helburua funtzioak argitzea eta araudia udal askoren funtzionamendura egokitzea izan da; baina ez da betebeharra udalentzat: euren antolamendu-autonomiaren esparruan, saihestu egin dezakete, eta, orduan, zehaztu egin behar dituzte Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen funtzioak, oraingo lege-esparruan derrigorrezkoa baita azken horiek diagnostiko-funtzioak eta gizarteratze-hitzarmenei loturiko gainerako funtzio guztiak eratzitzea.
- Bestalde, kontuan hartuta diru-sarrerak bermatzeko zerbitzuaren eta laneratzearen artean lotura estua ezarri nahi dela, testuak Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen eta LANBIDEREren arteko koordinazioa argitzen du, eta erakunde horietariko bakoitzaren funtzioak zehazten ditu. Horrela, kudeaketa-eredua aldatzen ez den bitartean (lehen adierazitakoaren arabera), prozesu osorako erreferentziako zerbitzua Oinarrizko Gizarte Zerbitzua da, eta berak dauka LANBIDEREkin komunikatzeko eta koordinatzeko eskumena, azken horren esku-hartzea ezinbestekoa denean.

Bestalde, Etxebizitzaren Prestazio Osagarriaren arauketak³⁵, zalantzarik gabe, ondorioak izango ditu Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen funtzionamenduan, horren eragina mugatua izango den arren. Izan ere, alde batetik, udalak prestazio ekonomikoaren tramitazioa Oinarrizko Gizarte Zerbitzua ez den udal-zerbitzuren bati eratzitzea erabakitzen duenean, eta Oinarrizko Gizarte Zerbitzuari gizarteratze-hitzarmenei zuzen-zuzen loturiko funtzioak soilik esleitzen dizkionean, prestazioak ez du ondorerik izango azken zerbitzu horien lan-kargan. Bestalde, ez da ahaztu behar prestazio hori Diru-sarrerak Bermatzeko Errentarekin batera ematen dela, horren osagarria baita; eta, etxebizitzaren baldintza espezifikoak alde batera utzita, gainerako baldintza guztiak eta prestazioaren baldintzak bat datozela; horrek, jakina, murriztu eta sinplifikatu egiten ditu tramiteak. Azkenik, edozein prestazio martxan jartzearen berezko eragina alde batera utzita, jakina da formula berri horrek, kasu askotan, ordeztu egingo duela etxebizitzarako gizarte-premiako laguntzen tramitazioa; horrela, lan-karga handitzea (etxebizitzaren prestazio osagarriari dagokionez) konpentsatu egingo litzateke karga hori gizarte-premiako laguntzen tramitazioan murriztuta.

³⁵ Diru-sarrerak Bermatzeari eta Gizarteratzeari buruzko abenduaren 23ko 18/2008 Legeak gizarte-laguntzako eskumenak babesten ditu, baina modu iragankorrean bakarrik, egitura-arazo bati erantzun partziala eta aldi baterakoa emanez, hariak eta, etxebizitza-politika publikoaren esparruan, antzeko neurriak edo beste batzuk egituratu arte, talderik zaugarrienek eta baztertuenek etxebizitza lortzeko duten beharizan berberari estaldura emateko.

2.3.3. Euskadiko Gizarte Zerbitzuen Sistemaren finantziarioa

Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetan eragin handia duen alderdi orokor bat Euskadiko Gizarte Zerbitzuen Sistemaren finantziarioarena da. Hemen, berrikuntza garrantzitsuak egin diren arren, Legea urria da, eta hori onesteko prozesuko memoria ekonomikoak ere ez zuten erantzun handirik ematen, Sistemaren oraingo eta geroko finantziarioari buruz.

Aipaturiko berrikuntzak hiru alderdiren ingurukoak dira:

- Alde batetik, 56. artikuluan (administrazioen arteko finantza-lankidetzako formulai buruzko artikulua), ezarrita dago Euskadiko Gizarte Zerbitzuen Sistemak bere gain hartuko duela berari dagozkion prestazio tekniko, ekonomiko eta teknologikoen kostua, bai prestazio horiek Sistemaren barruko zerbitzuen arloan ematen direnean, bai beste sistema edo politika publiko batzuen barruko zerbitzuen arloan ematen direnean; logika bera erabiliz, ezartzen du Euskadiko Gizarte zerbitzuen Sistemarenak ez diren prestazioak kasuan kasuko sistema publikoak ordainduko dituela, prestazio horiek Katalogoko zerbitzuen esparruan ematen badira ere. Hori garrantzi handikoa da, lagungarria baita jarduketa-eremua mugatzeko (orain arte zehaztugabetasun handikoa, eta esku-hartze publikoaren eremu oso txikia) eta finantza-jarioak argitzeko.
- Bestalde, erabiltzaileen partaidetza ekonomikoaren arauketa zehatzagoa sartu du, eta horrek arauzko garapena behar du; horrek bermatu egingo du EAEn jarduketarizpide orokor komunak aplikatzen direla.
- Azkenik, erakunde pribatuen partaidetza ekonomikoa berariaz ezartzen du; gainera, beren-beregi aipatzen ditu gizarte-erantzukizun korporatiboaren esparruan arlo horretan garatzen diren jarduketak.

Garrantzitsuak izanik ere, finantziarioaren arloko esku-hartze horiek ez diote soluziorik ematen udalen eta, beraz, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen kezka nagusiarri; hau da, lege-esparru berriak irekitzen dituen konpromisoei aurre egiteko finantziario nahikoa edukitzea. Egia da, testuak ez du arlo horretan konpromiso handirik hartzen: finantziario-iturriak ezartzen ditu (erkidego-, foru- eta udal-aurrekontuak, prezio publikoak eta, antolamendu juridikoan oinarrituz, helburu horixe duen beste edozein diru-ekarpen), eta, hiru administrazio mailei, euren urteroko aurrekontu-zuzkidurak nahiko izan behar direla (eskumenak garatzearen eraginezko gastuei aurre egiteko) esaten die; baina, hori kenduta, hirugarren xedapen iragankorrean finantza-berregokitzea ezarri besterik ez du egiten. Hain zuzen ere, hauxe ezartzen du: *“Lege honetan egindako eskumen-banaketa onduz, finantza-berregokitzea egingo da EAEn herri-administrazioen artean, 22. artikuluan jasotako Euskadiko Gizarte Zerbitzuen Sistemako Prestazioetan eta Zerbitzuen Katalogoa hornitzeko finantziario nahikoa bermatzeko, autonomia, foru eta udal mailetan”*; gainera, bigarren atalean, hauxe esaten du: *“Eskumen-birbanaketa horrek eta finantza-berregokitze horrek ez du inoiz ere murriztapenik eragingo bera indarrean sartzean zeuden zerbitzuen eta prestazioen intentsitate eta estaldura mailetan”*. Xedapen horretan aipaturiko finantziario-nahikotasuna Euskadiko Udalei buruzko Legean ere ezarrita zegoen; izan ere, bertako

50. artikuluan ezartzen zenez, *“erakunde komunen eta foru-organoen eskumenekoak diren jarduera publikoko sektoreetan, Eusko Legebiltzarraren legeetan edo Lurralde Historikoen foru-arauetan ezarritako tresna formalen bidez soilik ezarri ahal izango dira beharizan berriak EAEko udalen eta gainerako toki-erakundeen kontura, eta karga ekonomiko gehigarriak eragiten dizkieten zerbitzu berriak eratxikitze ere halako tresnak beharko dira. Halako kasuetan, aldi berean, beharrezko finantziazio-baliabideak ezarriko dira, aipaturiko betebeharrak eta zerbitzuak bete egingo direla bermatzeko.”* Lege-proiektuak, halaber, ezartzen zuen udalek hitzarturik zeuden zergen errendimenduan izan beharreko partaidetza, besteak beste, honako honen arabera ezarriko zela: *“udalen eta gainerako toki-erakundeen titulartasuna duten eskumenak eta zerbitzuak, indarreko antolamendu juridikoan ezarritakoaren arabera.”* Guztiarekin ere, aurreko 1996ko legearen kasuan bezala, Legeak ez du eperik jartzen berregokitze hori egiteko, eta hori nola egin behar den ere ez du esaten.

Zalantzarik gabe, udalen oraingo kezka nagusietariko bat da, arlo honetako araudia etengabe atzeratzen dela ikusi baitute, harik eta hori Udalei buruzko Legean zehaztu arte; lege horiek urteetatik hona iragartzen dira, baina oraindik ez da adostu eta onetsi. Kezka hori nabarmenduta dago, gainera, zaila baita gizarte-beharrizanez eta, beraz, horiek betetzeko gastu publikoak izan dezakeen bilakaera kalkulatzeko eta aurreikustea. Jakina da, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak Euskadiko Gizarte Zerbitzuen Sistemari sartzeko oinarrizko unitateak izateko eta arreta pertsonalizatua egituratzeko funtsezko elementuak izateko, ezinbestekoa dela udalen eskumenak handitzea eta, halaber, zerbitzuok benetan eskaintzearen bideragarritasuna bermatzen duen zuzkidura ekonomikoa segurtatzea, hazkunde horren zergatia edozein izanik ere: eskumen gehiago ematea, eskumen horiek betetzeari loturiko funtzioak zehaztea edo eskaria gero eta handiagoa izatea (handitze hori, kasu batzuetan, gizarte-, demografia- eta ekonomia-aldaketan eraginezkoa da; beste zenbaitetan, berriz, prestazio eta zerbitzu batzuk sartzeko baldintzak irekitzearen edo, oraintsuago, eskubideak onartzearen eraginezkoa).

Aurreko esperientzia kontuan hartuta, biderik egokiena apurka-apurkako finantza-berregokitzea izan daiteke, erakundeen arteko akordioetan oinarrituz; akordio horiek, kasuren batean, dagoeneko formulatzen hasi dira, eta komenigarria izango litzateke modu koherentean sustatzea, lurralde autonomiko osoan erritmo bera bermatzeko, Gizarte Zerbitzuen Erakundearteko Organotik. Guztiarekin ere, formula hori agian ez da nahikoa izango, administrazioek (eskumen-banaketa berria aintzat hartuz) lehendik ere gizarte zerbitzuetara bideratzen dituzten fondoek trukea baino ez baita. Ezinbestekoa da berregokitze-neurri zabalagoak artikulatzea; neurri horiek kontuan hartu beharko dituzte harturiko konpromisoak (oraingoak eta etorkizunekoak) eta Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei Sistemari eta zerbitzuak unibertsalizatzearen esparruan eratxikitzen zaizkien eginkizunak.

Neurri horiek aldaketa handiak behar dituzte oraingo finantziario-ereduan:

- Bide bat erakundeen arteko jario orokorrak aldatzea da; baina formula horrek berezko zailtasunak sortzen ditu, aldaketa handiak sortzen baititu erakunde-orekaren oinarrizko tresnetariko batean (Ekarpenei buruzko Legean); gainera, berez ez du bermatzen, izaera orokorra eta ez finalista duela aintzat hartuta, maila

administratibo bakoitzera bideratzen diren baliabide gehigarriak euren eskumeneko gizarte zerbitzuak hornitzeko erabiliko direnik.

- Hortaz, beste diseinu bat behar da, agian osagarriagoa ordezkoa baino, Sistemaren jasangarritasuna bermatzeko eta gizarte zerbitzuei esleituriko fondo ekonomikoak ondo erabiltzen direla segurtatzeko, eta, horrela, fondo horiek erakunde batzuen eta besteen aurrekontu-lehentasunen mende ez gelditzeko. Ikuspegi horretatik begirata, eredu berriak, finantziario nahikoa bermatzeaz gain, honako bi elementu hauek ere eduki behar ditu: alde batetik, erakundeen arteko akordioaren bidez, onartu egin behar du fondoaren izaera finalista, ez orain ematen diren zerbitzuak mantentzeko bakarrik (orain arte eskainitako kalitate mailetan), baita Legean ezarritako sarearen garapena bermatzeko eta hori gero eta unibertsalagoa izateko; bestetik, baterako finantziario-formula baten aldeko apustua, eta formula hori herri-administrazioen baterako erantzukizunaren printzipioan oinarrituko da. Izan ere, kontzeptuaren eta Sistemaren bideragarritasunaren ikuspegitik, argi dago oinarrizko arreta indartzea, arretaren hurbiltasunean eta pertsonalizazioan oinarrituz (Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetan egindako udal-gastua handitzea eragingo du), ezin dela oinarritu udalen gaitasun ekonomikoan.

Beste herrialde batzuetan baterako finantziarioko halako esperientziak egon dira, baina baita Estatuan ere, Gizarte Zerbitzuen Prestazioen Plan Hitzartuaren bidez; eta Nafarroako Foru Aldundian ere bai, eta bertako finantziario-sistema zenbait alderditan geurearen antzekoa da³⁶. Bertan, Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 14ko 15/2006 Legeak hauxe ezartzen du: *“Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen eta horiek ematen dituzten programen finantziarioa Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioaren eta Nafarroako toki-erakundeen kontura izango da”*. Legean hau esaten da, hitzez hitz: *“Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioaren ekarpena urte anitzeko hitzarmenetan ezarriko da, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen toki-erakunde titularrekin egindako urte anitzeko hitzarmenetan, eta ez da inoiz ere Foru Lege honetan ezarritako programen kostuaren %50 baino txikiagoa izango. Nolanahi ere, mendetasunari buruzko estatu-legeak bermaturiko prestazioak, programen barruan jasotzen direnak, Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioak finantzatuko ditu oso-osorik”*. Bestalde, Gizarte Zerbitzuen Foru Legearen (Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen finantziarioaren eta programen arloan) araudia onetsi duen Foru Dekretuko Aurreproiektuak bitarte finko baten arabera finantziario-eredu bat ezarri du, eta bitarte hori Gizarte Zerbitzuen zona bakoitzak eduki behar duen gutxieneko profesional taldearen kostuaren %50ekoa da³⁷; halaber, bitarte aldagarri bat ere ezartzen du, zenbait faktorearen arabera (barreiadura geografikoa, zahartzea, haur kopurua, gizarteratze-

³⁶ EAEK bezala, Nafarroak ere bere zergak biltzen ditu. Aldundiek udalei baldintza barik egiten dizkieten transferentzia ekonomikoak, hala ere, EAEn nahiko handiagoak dira Nafarroako Foru Erkidegoan baino.

³⁷ 15.000 eta 20.000 biztanle bitarteko udalerrietan, adibidez, taldearen gutxieneko kostua 367.000 eurokoa da, eta diru-laguntza, urtean, 183.000 eurokoa da. Finkaturiko bitarteak, gutxi gorabehera, biztanleko 13 euroko diru-laguntza adierazten du; horrek, EAEko errealitatera aplikatuz, 26 milioi euroko fondo gehigarri sartzea eragingo luke. Horri, gainera, bitarte aldagarria gehitu behar zaio, baita etxex etxeko laguntza zerbitzuaren finantziario ere (Mendetasunaren Arretari buruzko Legearen esparruko prestazioen onuradunei).

ko zerbitzuen erabiltzaile kopurua, inmigrante kopurua edo toki-erakundeak Gizarte Zerbitzuetara bideratzen duen aurrekontu-ehunekoa. Gainera, Aurreproiektuan ezartzen denez, Gizarte Zerbitzuen arloan eskumena duen Sailak, Oinarrizko Gizarte Zerbitzu baten titularra den toki-erakunde bakoitzari, etxez etxeko arreta-zerbitzuan emandako ordu kopuruaren arabera zenbatekoa ordainduko du (etxez etxeko arreta-zerbitzu hori eskubidea Arretako Banakako Programaren bidez onartuta duten erabiltzaileei emango zaizkie³⁸).

Azkenean, baterako finantziazioaren bidea aukeratzen bada, komenigarria izan daiteke udalek hornidurako estandar batzuk eta kalitatearen, gastuaren nahiz eraginkortasunaren adierazleak (kudeaketari dagokionez) betetzea beharrezkoa izatea. Horri dagokionez, beste herrialde batzuetako ereduak aintzat hartuta, adierazle-lauki batzuk zehaztea komeni da; bertan, gutxieneko edota ezinbesteko parametroak ezarriko dira, hornidura maileri (estaldura eta intentsitatea), udal-gastuaren maileri, langileria-zuzkidurei edo prozesuen zein azpiegituren kalitatearekin loturiko elementuei dagokienez, 12/2008 Legea garatu duen araudian ezarritakoaren arabera (batez ere, Zorroaren Dekretua, Plan Estrategikoa eta Gizarte Zerbitzuen Mapa). Proposaturiko baterako finantziazio-sistema, horrela, baldintzapekoa izango litzateke, eta lurralde-justiziaren printzipioa bermatzeko egituratuko litzateke, Euskal Autonomia Erkidegoko udaletan gutxieneko estaldura eta intentsitate homogeneoak ezarrita³⁹; halaber, udal-autonomiaren printzipioa bermatzeko ere egituratuko litzateke, 1.3.3 atalean adierazitakoa aintzat hartuta.

EAEko erakundeek eskubideen eskubide subjektiboa onartzean oinarrituriko ereduak aukeratu dute, eta hori, zalantzarik gabe, aurrerakuntza handia da gizarte zerbitzuen arloan; eredu hori, hala ere, ezin izango da eraginkortasunez garatu beraren helburuaren arabera finantziazio-neurriak hartzen ez badira; hortaz, ezinbestekoa da administrazioek, etorkizun hurbilean, hori bermatzeko formularik egokienak eztabaidatzea, erabakitzea eta aukeratzea.

³⁸ SII Dokumetazio eta Ikasketa Zentroa. EAEko Gizarte Zerbitzuen Sistemaren jasangarritasun ekonomikoa bermatzeko oinarrizko orientazioak, *Zerbitzuan*, 46. zenb. 2009.

³⁹ SII Dokumetazio eta Ikasketa Zentroa. EAEko Gizarte Zerbitzuen Sistemaren jasangarritasun ekonomikoa bermatzeko oinarrizko orientazioak, *Zerbitzuan*, 46. zenb. 2009.



BIGARREN ZATIA
OINARRIZKO GIZARTE ZERBITZUEN EGOERA
EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOAN

1. OINARRIZKO GIZARTE ZERBITZUEN MAGNITUDE NAGUSIEN BILAKAERA EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOAN: LANGILEAK, GASTUA ETA HERRITARREN EZAGUTZA

1.1. Sarrera

Kapitulu honen helburua da gure autonomia-erkidegoko oinarrizko gizarte zerbitzuen egoera testuinguruan sartzea, beren magnitudeek zer bilakaera izan duten berrikusiz eta Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren beste sektore batzuek izandako aldaketarekin alderatuz. Horretarako, datozen orrialdeetan, oinarrizko gizarte zerbitzuen gastuari eta finantzaketari, lan egiten duten profesionalei, eta herritarrek oro har eta beste talde batzuek batez ere (hala nola immigranteek eta etxerik gabeko pertsonak) zerbitzu horien inguruan dakitenari eta erabilerari buruzko datu nagusiak jasotzen dira.

Txosten honen bigarren zatiko hurrengo kapituluan egindako analisisian ez bezala, kapitulu honetan datuak bigarren mailako estatistika-iturrietatik datoz. Hiru iturri hauek erabiliko dira, batez ere:

- EUSTAT Euskal Estatistika Erakundeko Gizarte Zerbitzuen eta Gizarte Ekintzaren Estatistika, 1994tik 2007ra arteko bilakaera-datuak ditu. Inkesta horretan jasotako datuak oinarrizko gizarte zerbitzuetan lan egiten duten langileekin lotutako gaiak aztertzeko erabili dira funtsean.
- Egungo Enplegu eta Gizarte Gaiak Saileko Estatistika Organo Espezifikoak Gizarte Zerbitzuetako Gastu Publikoari buruz egiten duen azterketa multzoa, 1995-2007 aldiko bilakaera-datuak dituena. Oraingoan, azpimarratu behar da eskura dagoen informazioak ez duela aldi hori erabat betetzen, baina bai 2001etik aurrerako ekitaldi guztiak. Multzo horretatik jasotako datuak oinarrizko gizarte zerbitzuentzako gastu publikoarekin zerikusia duten gaiak analizatzeko erabili dira batez ere.
- Gizarte Zerbitzuen Eskariaren – Gizarte Beharren Estatistika 2006, Eusko Jaur-laritzaren orduko Justizia, Enplegua eta Gizarte Segurantza Sailak argitaratua 2007an. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei buruzko ezagutzari eta zerbitzu horien erabilerari buruzko datuak biltzeko egin zen.

- Azkenik, beste azterketa eta ikerketa batzuk erabili dira, modu zehatzagoan, talde batzuek oinarrizko gizarte zerbitzuak nola erabiltzen dituzten baloratzeko, hala nola etxerik gabeko pertsonen.

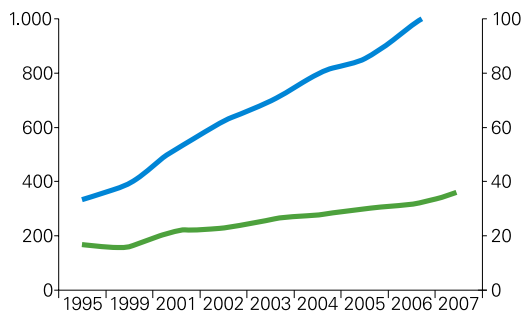
Kapitulu honetan aztertzen diren gai gehienak ez dira lantzen datozen kapituluetan. Kapitulu horiek ikerketa honetarako berariaz egindako datuen bilketa-prozesu batean oinarritzen dira. Prozesu hori sarreran aipatutako tekniken bidez garatu da. Langileei buruzko datuak heltzen dira soilik hainbat ikuspuntutatik, bai kapitulu honetan bai 4. kapituluan. Hori dela eta, datuak behar bezala ulertzeko, beharrezkoa da gogoraraztea kapitulu hauetako bakoitzean aipatzen diren langileei buruzko datuak zenbait iturritatik datozela, eta zenbait metodologiaren oinarritzen direla. Hala ere, egia da, aurrerago esaten den bezala, analisi horietako bakoitzean identifikatutako magnitude nagusiak bat datozela funtsean. Hala eta guztiz ere, funtsean hau kontuan izan behar da: hurrengo orrietako langileei buruzko datuak EUSTATEk urtero egiten duen galdeketa berariazko ustiapenetik atera dira; 4. kapituluan jasotakoak, berriz, txosten honen egileek, lan hau egiteko, Euskal Autonomia Erkidegoko oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen arduradunei egindako inkestatik atera dira. Hala ere, garrantzitsua da adieraztea kapitulu honetan jasotako datuak aipatutako iturrien informazioa jasotzeko, ustiatzeko eta taldekatzeko jarraibideekin bat datozela. Horrenbestez, informazioa hedatzeko, komenigarria da jatorrizko iturri horietara jotzea.

1.2. Oinarrizko gizarte zerbitzuetako gastuaren eta finantzaketaren bilakaera

1.2.1. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetarako gastuaren handitzea

Euskal Autonomia Erkidegoan oinarrizko gizarte zerbitzuei eusteko egiten den gastu publikoa nabarmen handitu da azken hamarkadan. 1995etik 2007ra, oinarrizko gizarte zerbitzuen gastua 2,1ez biderkatu da –euro arruntetan– eta urtetik urterako batez besteko hazkunde-tasa %6,5ekoa izan da. Aldi horretan, oinarrizko gizarte zerbitzuen gastu publikoa %112,8 handitu da. Hala ere, hazkunde nabarmena den arren, txikiagoa izan da gizarte zerbitzuek oro har erregistratutako hazkunde baina. Aldi horretan bertan, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuak %10,4ko urtetik urterako erritmoan hazi dira, eta haien gastua hirukoiztu egin da, %226,4ko metatutako hazkundearekin. Hain zuzen ere, grafiko honetan ikusten den bezala, 1995ean, Gizarte Zerbitzuen gastu publikoa 331 milioikoa zen, eta 2007an, 1.079 milioikoa. Oinarrizko gizarte zerbitzuetako gastu publikoa, berriz, 17 milioikoa izatetik 36 milioikoa izatera pasatu da. Beraz, esan daiteke datozen orrietan adieraziko diren gabeziak eta arazoak asko desoreka horrek eragin dituela, edo desoreka horretan islatzen direla, sistemara sartzeko gailua gutxiago hazi baita sistema osoa baino.

1. grafikoa. Gizarte zerbitzuen eta oinarrizko gizarte zerbitzuetako ohiko gastu publikoaren bilakaera EAEn. 1995-2007

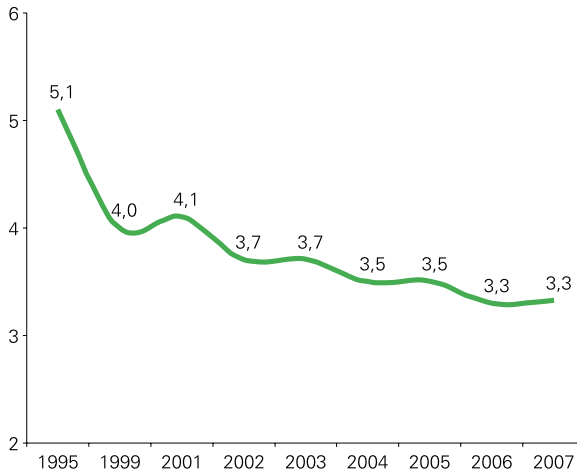


■ Gizarte zerbitzuak Guztira	331	391	522	615	696	791	852	972	1,079
■ Oinarrizko Gizarte zerbitzuak	17	16	21	23	26	28	30	32	36

Oharra: Grafikoko datuak milioi eurotan adierazten dira. Ezkerreko ardatza Gizarte Zerbitzuen multzoari dagokio, 0tik 1000ra arteko eskala batean. Eskuineko ardatza oinarrizko gizarte zerbitzuei dagokie, 0tik 100era arteko eskala batean. Iturria: Guk eginda, EAeko Gizarte Zerbitzuetako Gastu Publikoari buruzko ikerketa multzoa oinarri hartuta. Lan eta Gizarte Gaietarako Saila. Eusko Jaurlaritzak.

Balio erlatiboetan, Euskal Autonomia Erkidegoan oinarrizko gizarte zerbitzuetan egiten den gastua gaur egun gizarte zerbitzuetan guztira egiten den gastu publikoaren %3,3 da. Azken hamarkada, grafiko honetan ikus daitekeen bezala, oinarrizko gizarte zerbitzuen garrantzi erlatiboa pixkanaka txikitu da gizarte zerbitzuen guztizko gastuan. 1995ean, gizarte zerbitzuetan egindako 100 euroko gastutik, 5,1 euro oinarrizko gizarte zerbitzuetarako ziren. 2001ean, duela 5 urte, 4,1 euro ziren; eta 2007an –esleitutako funtzioak eta unitate horiek izapidetutako baliabideak areagotu arren–, berriz, 100 eurotik 3,3 euro baino ez ziren oinarrizko gizarte zerbitzuentzat.

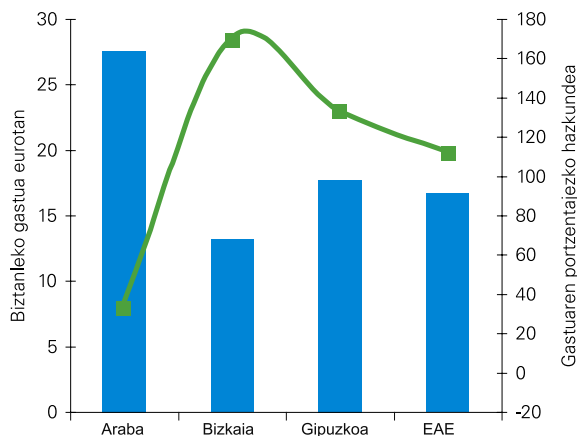
2. grafikoa. Oinarrizko gizarte zerbitzuetako ohiko gastu publikoaren garrantzi erlatiboaren bilakaera EAEn, gizarte zerbitzuetan egindako gastu osoarekin alderatuta. 1995-2007



Iturria: Guk eginda, EAEko Gizarte Zerbitzuetako Gastu Publikoari buruzko ikerketa multzoa oinarri hartuta. Lan eta Gizarte Gaietarako Saila. Eusko Jaurlaritzza.

Edonola ere, lurralde-mailako desberdintasun handiak daude, oinarrizko gizarte zerbitzuei eusteko gaur egun egiten den biztanleko gastuari dagokionez nahiz egindako gastuaren bilakaerari dagokionez edo Gizarte Zerbitzuetan egindako gastu osoaren oinarrizko gizarte zerbitzuetarako ehunekoari dagokionez. Beraz, oinarrizko gizarte zerbitzuetan egiten den gastu publikoa nabarmen handiagoa da Araban, Gipuzkoan eta Bizkaian baino: lurralde bakoitzean egindako ahalegina biztanleko eurotan neurtzen bada, hau ikus daiteke: Araban 2007an 27,6 euro gastatu zen biztanleko, ia 10 euro gehiago Gipuzkoan baino –17,7 euro–, eta bi aldiz gehiago Bizkaian baino, non biztanleko batez besteko gastua 13,2 eurokoa den.

3. grafikoa. Ohiko gastu publikoa biztanleko oinarrizko gizarte zerbitzuetan 2007an, eta oinarrizko gizarte zerbitzuetarako gastu publikoaren portzentajejo hazkundea 1995etik 2007ra, lurralde historiko bakoitzean



	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	EAE
■ Biztanleko gastua oinarrizko gizarte zerbitzuetan	27,62	13,20	17,74	16,73
■ Biztanleko gastuaren hazkundea oinarrizko gizarte zerbitzuetan (1995-2007)	32,2	168,8	132,8	111,7

Oharra: Ezkerreko ardatza oinarrizko gizarte zerbitzuetan biztanleko egiten den gastuari dagokio, eta eurotan adierazten da. Eskuineko ardatzak adierazten du oinarrizko gizarte zerbitzuetarako gastuak 1995etik 2007ra izandako portzentajejo hazkundea. Iturria: Guk eginda, EAEko Gizarte Zerbitzuetako Gastu Publikoari buruzko ikerketa multzoa oinarri hartuta. Lan eta Gizarte Galetarako Saila. Eusko Jaurlaritza.

Hiru lurralde historikoek oso bestelako bilakaera izan dute, oinarrizko gizarte zerbitzuetako gastuari dagokionez. Aurreko grafikotan ikus daitekeen bezala, hiru lurraldeetatik biztanleko gastu baxuena izan arren, Bizkaia izan du hazkunde handiena, balio absolutuetan nahiz biztanleko euroko balioetan. 1995etik 2007ra, gastua 2,6z biderkatu da: 5,7 milioiko gastua izatetik 15,1 milioi eurokoa izateraino. Antzekoa, baina pixka bat txikiagoa izan da Gipuzkoak erregistratutako hazkundea. Aldi horretan gastua bikoiztu du, 5,2 milioikoa izatetik 12,3 milioi eurokoa izateraino. Aipamen berezia behar du Arabak, hiru lurraldeetatik hazkunde txikiena izan baitu –1995ean 5,9 milioi euroko gastua zuen, eta 2007an, 8,4 milioi eurokoa–, nahiz eta hasierako gastu handiagoa izan, baita balio absolutuetan ere, Gipuzkoa eta Bizkaia baino. Biztanleko gastuko balioetan, Araban hazkundea %32,2koa izan da; Gipuzkoan, %132,8koa; eta Bizkaian, %168,8koa.

Beraz, nolabaiteko bateratasuna izan da, behintzat bi zentzutan: Bizkaian biztanleko gastua izugarri handituenez, lurralde horretako gastua Gipuzkoako biztanleko gastuaren antzekoagoa da jada, bai eta Euskal Autonomia Erkidego osoan erregistratzen denaren antzekoagoa ere. Horrez gainera, bi lurralde horien eta Arabaren arteko aldea murriztu egin da, handia izaten jarraitzen duen arren (1995ean, Arabako per capita gastua oinarrizko gizarte

zerbitzuetan 2,6 aldiz handiagoa zen Euskal Autonomia Erkidegoaren batez bestekoa baino; 2007an, 1,7 aldiz handiagoa zen *soilik*). Beraz, alderdi horri dagokionez, lurralde-mailako aldeak oraindik nabarmenak diren arren, txikiagotu egin dira, Arabako ahalegin ekonomikoa murriztu egin baita, eta beste bi lurraldeetan, batez ere Bizkaian, egindako gastua handitu egin baita.

Halaber, taula honetan ikus daitekeen bezala, lurralde-mailako alde handiak daude, oinarrizko gizarte zerbitzuetarako gastuak gizarte zerbitzuen guztizko gastuan duen ehunekoari dagokionez. Araban Gizarte Zerbitzuetarako gastu publikoaren %4,3 den bitartean, Gipuzkoa %4 eta Bizkaian %2,6 da. Azken urteetan, hiru lurraldeetan oinarrizko gizarte zerbitzuen gastuaren garrantzi erlatiboa pixkanaka galdu egin da, eta murrizketa hori handiagoa izan da Araban, Bizkaian eta Gipuzkoan baino.

4. taula. Oinarrizko gizarte zerbitzuen biztanleko ohiko gastu publikoaren bilakaera eta gizarte zerbitzuetarako gastu publikoaren oinarrizko gizarte zerbitzuen ehunekoa, lurralde historiko bakoitzean. 1995-2007

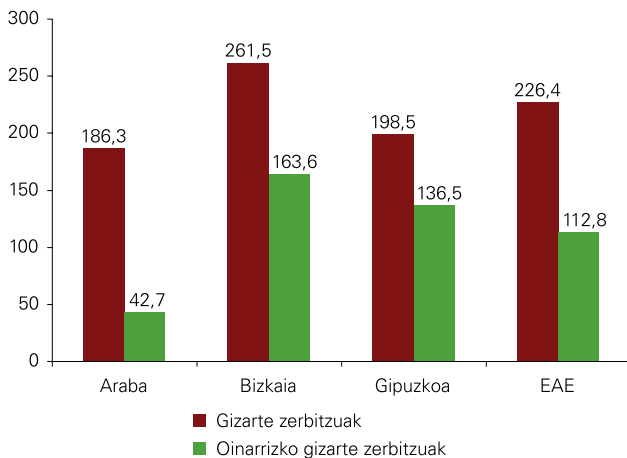
		1995	1999	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	Δ (%) 95-07
Ohiko gastu publikoa oinarrizko gizarte zerbitzuetan (milioi eurotan)	Araba	5,9	4,5	5,9	6,1	6,6	7,0	6,9	7,7	8,4	42,7
	Bizkaia	5,7	6,1	9,0	10,1	11,0	11,9	13,3	13,8	15,1	163,6
	Gipuzkoa	5,2	5,2	6,5	6,7	8,2	8,8	9,5	10,5	12,3	136,5
	EAE	16,8	15,7	21,4	22,9	25,9	27,7	29,8	31,9	35,8	112,8
Per capita gastua oinarrizko gizarte zerbitzuetan (eurotan)	Araba	20,9	15,8	20,3	20,8	22,5	23,8	23,1	25,5	27,6	32,2
	Bizkaia	4,9	5,3	7,9	8,9	9,7	10,5	11,7	12,1	13,2	168,8
	Gipuzkoa	7,6	7,7	9,6	9,8	12,0	12,8	13,8	15,1	17,7	132,8
	EAE	7,9	7,5	10,2	10,8	12,3	13,1	14,0	15,0	16,7	111,7
Gizarte zerbitzuen gastuaren ehunekoa oinarrizko gizarte zerbitzuentzat	Araba	8,7	5,5	5,8	5,0	4,8	4,6	4,4	4,4	4,3	-50,2
	Bizkaia	3,6	3,2	3,4	3,2	3,1	2,9	2,9	2,6	2,6	-27,1
	Gipuzkoa	5,1	4,3	4,2	3,8	4,2	3,9	4,0	3,8	4,0	-20,8
	EAE	5,1	4,0	4,1	3,7	3,7	3,5	3,5	3,3	3,3	-34,8

Iturria: Guk eginda, EAEko gizarte zerbitzuetako Gastu Publikoari buruzko ikerketa multzoa oinarri hartuta. Lan eta Gizarte Gaietarako Saila. Eusko Jaurlaritza.

Oinarrizko gizarte zerbitzuetarako gastu publikoa gutxiago handitu da gizarte zerbitzuetarako guztizko gastu publikoari dagokionez. Fenomeno horren zergatia izan daiteke beste zerbitzu eta prestazio sozial batzuetan hazkunde handiagoa izan dela. Beraz, esate baterako, 1995.

eta 2007. urteen arteko aldia kontuan hartzen bada, esan daiteke oinarrizko gizarte zerbitzuetarako gastua %6,5 handiko dela urtero; adindunentzako egoitza-zerbitzuak %10,4; etxeko etxeko laguntzaren zerbitzuak %9,3; eta gizarte bazterketako egoeran edo egoera hori nozitzeko arriskuan dauden pertsonentzako prestazio ekonomikoak %12,8 (oinarrizko errenta eta gizarte larrialdietarako laguntzak). Edonola ere, oinarrizko gizarte zerbitzuetarako gastua hiru lurralde historikoetan hazi da gutxiago, gizarte zerbitzuetarako gastu publiko osoaren hazkundearekin alderatuta. Hala ere, Araban aldea nabarmenki handia da: oinarrizko gizarte zerbitzuetarako gastuen hazkundea askoz ere txikiagoa izan da batez bestekoa baino eta pixka bat txikiagoa gizarte zerbitzuetarako gastu osoa baino.

4. grafikoa. Gizarte zerbitzuen eta oinarrizko gizarte zerbitzuen ohiko gastu publikoaren portzentajeazko hazkundea, lurralde historiko bakoitzean. 1995-2007



Iturria: Guk eginda, EAEko gizarte zerbitzuetako gastu publikoari buruzko ikerketa multzoa oinarri hartuta. Lan, Justizia eta Gizarte Segurantzaren Saila. Eusko Jaurlaritza.

Bestalde, oinarrizko gizarte zerbitzuetarako gastu publikoa udalerrri bakoitzaren tamainaren arabera aztertzen bada, oso alde nabarmenak ikusten dira: lehenik, zenbat eta txikiagoa izan udalerrria, orduan eta handiagoa izango da biztanleko gastua eta neurri handiagoan hazi da 1995etik⁴⁰. Aitzitik, zenbat eta handiagoa izan udalerrria, orduan eta txikiagoa izango da biztanleko gastua eta neurri txikiagoan hazi da 1995etik.

⁴⁰ Egoera horrek adierazten du udalerrri txikiek zailtasun handiak dituztela eskalako ekonomiei etekina ateratzeko oinarrizko gizarte zerbitzuen kudeaketan. Halaber, adierazten du beharrezkoa dela oinarrizko gizarte zerbitzuen finantzaketarako biztanleko diru kantitate handiago bat ematea udalerrri jendeztatuagoetan baino. Halaber, egia da, ordea, udalerrri txikiagoek gastu maila handiagoa duten arren, gastu horiek bat datozela –hurrengo kapituluetan ikusiko dugun bezala– emaitza hobeeekin hainbat alderditan, hala nola langile-ratiodan, gizarte langileek lan-kargan eta lehen elkarrizketarako itxaro-zerrendan.

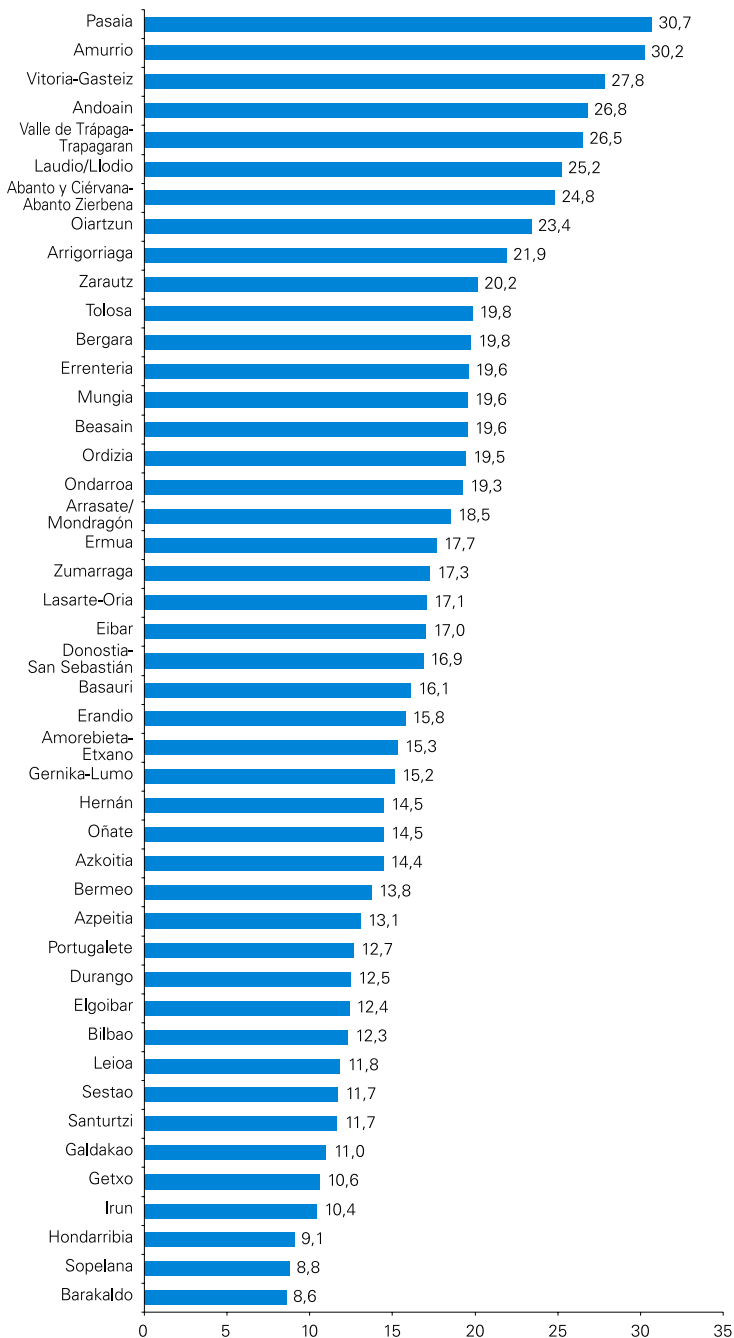
5. taula. Oinarrizko gizarte zerbitzuen biztanleko ohiko gastu publikoaren bilakaera, lurralde historiko bakoitzean eta udalerrien tamainaren arabera. 1995-2007

		1995	2007	(%) 95-07
Araba	< 1.000	10,4	27,8	166,6
	1.001-5.000	9,7	26,6	175,2
	5.001-10.000	9,5	30,2	218,9
	10.001-50.000	12,0	25,2	109,8
	50.000 baino gehiago	24,2	27,8	15,2
	Hiriburua	24,2	27,8	15,2
	Guztira	20,9	27,6	32,2
Bizkaia	< 1.000	6,2	17,1	178,3
	1.001-5.000	4,6	15,3	234,2
	5.001-10.000	5,9	16,1	171,6
	10.001-50.000	5,3	14,2	165,2
	50.000 baino gehiago	4,6	11,4	145,5
	Hiriburua	4,0	12,3	206,6
	Guztira	4,9	13,2	168,8
Gipuzkoa	< 1.000	11,7	33,2	183,2
	1.001-5.000	9,0	20,2	125,8
	5.001-10.000	10,4	19,3	85,5
	10.001-50.000	8,9	18,2	104,0
	50.000 baino gehiago	4,5	15,3	237,4
	Hiriburua	4,8	16,9	250,5
	Guztira	7,6	17,7	132,8
EAE	< 1.000	8,8	24,2	173,5
	1.001-5.000	6,8	19,1	179,7
	5.001-10.000	8,0	18,2	125,8
	10.001-50.000	7,5	16,1	116,3
	50.000 baino gehiago	8,2	16,1	95,6
	Hiriburua	9,9	18,1	83,0
	Guztira	7,9	16,7	111,7

Iturria: Guk eginda, EAEko gizarte zerbitzuetako gastu publikoari buruzko ikerketa multzoa oinarri hartuta. Lan eta Gizarte Gaietarako Saila. Eusko Jaurlaritza.

Azkenik, oinarrizko gizarte zerbitzuetarako gastuari dagokionez, beharrezkoa da aipatzea gastua izugarri aldatzen dela arlo horretan, gastua zer udalerrian egiten den kontuan hartuta. 9.000 biztanle baino gehiagoko udalerrietan arreta jarriz gero, 2007. urtean egindako gastuari dagokionez, ikus daiteke biztanleko gastua 30 eta 8 euroren artean dabilela: aztertutako 45 udalerrietatik 18tan urteko hamabost euro baino gutxiago gastatzen da biztanleko, eta hamar udalerrian, urteko hogeit hamar euro baino gehiago biztanleko. Nolanahi ere, ez da ahaztu behar udalerrri bakoitzean oinarrizko gizarte zerbitzuetarako egiten den gastua dela, eta ez ezinbestean, aurrerago zehazten den bezala, udal bakoitzak gizarte zerbitzuetarako egin duen gastua; hau da, udal bakoitzak oinarrizko gizarte zerbitzuei eusteko bere gain hartzen duen karga ekonomikoa.

**5. grafikoa. Oinarrizko gizarte zerbitzuetan biztanleko egiten den gastua
EAEko 9.000 biztanle baino gehiagoko udalerrietan. 2007**

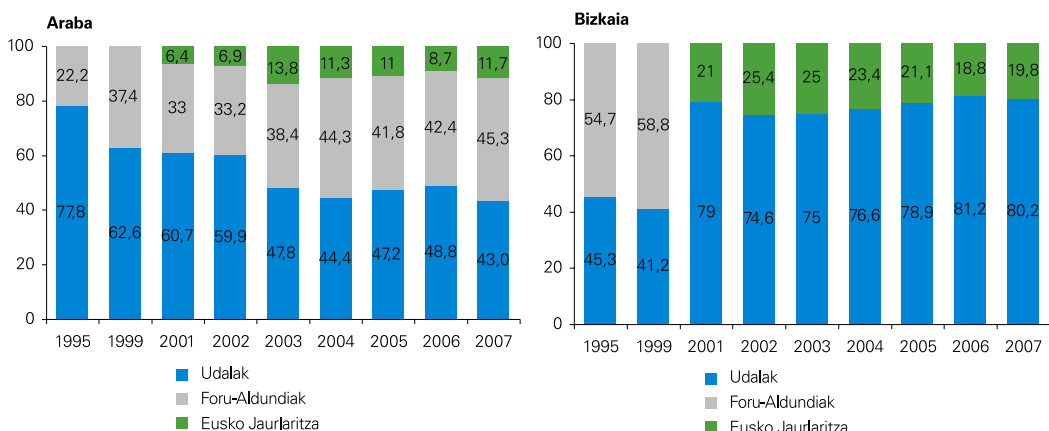


Iturria: Guk eginda, EAEko gizarte zerbitzuetako gastu publikoari buruzko ikerketaren multzoa oinarri hartuta. Lan eta Gizarte Gaietarako Saila. Eusko Jaurlaritza.

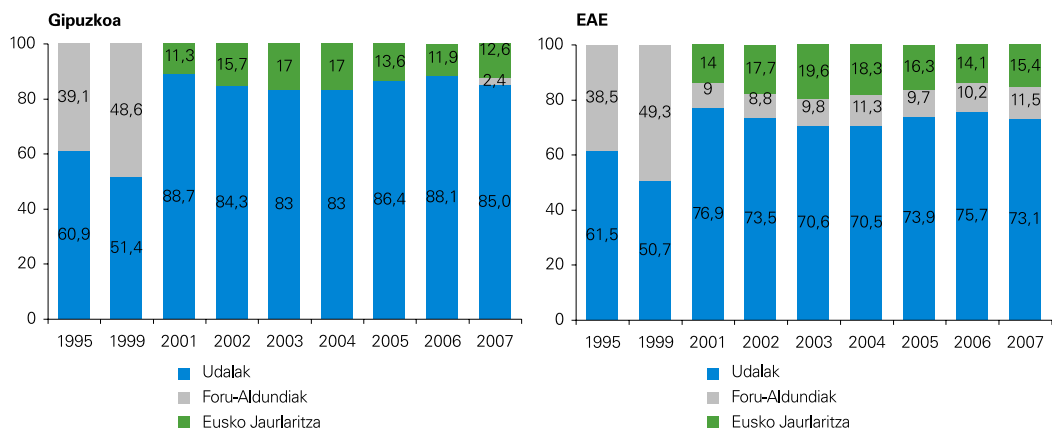
1.2.2. Oinarrizko gizarte zerbitzuei eusteko finantza-ardurak

Orain arte, udalek finantzatu dituzte batez ere oinarrizko gizarte zerbitzuak, nahiz eta Eusko Jaurlaritzak eta foru-diputazioek ere parte hartzen duten haien finantzaketan –modu desberdinean Lurraldearen eta aldiaren arabera–. Hurrengo grafiko multzoan ikus daiteke Araban oinarrizko gizarte zerbitzuetan egiten den gastuaren ia erdia –%45,3– Foru Aldundiak finantzatzen duela. Gainera, Foru Aldundiak bere ekarpena pixkanaka handitzen joan da esparru horretan 1990eko hamarkadaren erdialdetik aurrera. Aitzitik, Bizkaian eta Gipuzkoan, aldundiek oinarrizko gizarte zerbitzuetarako gastua finantzatzeari utzi zioten 2001ean, eta ordutik, udalek eta Eusko Jaurlaritzak batera finantzatzen dute (2007. urtean izan ezik, Gipuzkoako Foru Aldundiak bere lurraldeko oinarrizko gizarte zerbitzuei eusteko ekarpen txiki bat egin zuenean). Bestalde, Eusko Jaurlaritzak oinarrizko gizarte zerbitzuak hiru Lurralde historikoetan finantzatzen badu ere, Bizkaian finantzaketaren ehuneko pixka bat handiagoa hartzen du bere gain, Gipuzkoan edo Araban baino. Halaber, nabarmendu behar da hiru lurraldeetan autonomia-mailako finantzaketak garrantzia galdu duela azken urteetan, 2007an gorakada txiki bat izan zuen arren.

6. grafikoa. Oinarrizko gizarte zerbitzuen finantzaketaren banaketaren bilakaera, lurralde historiko bakoitzean eta finantzaketa-iturriaren arabera



Oinarrizko gizarte zerbitzuen egoera Euskal Autonomia Erkidegoan



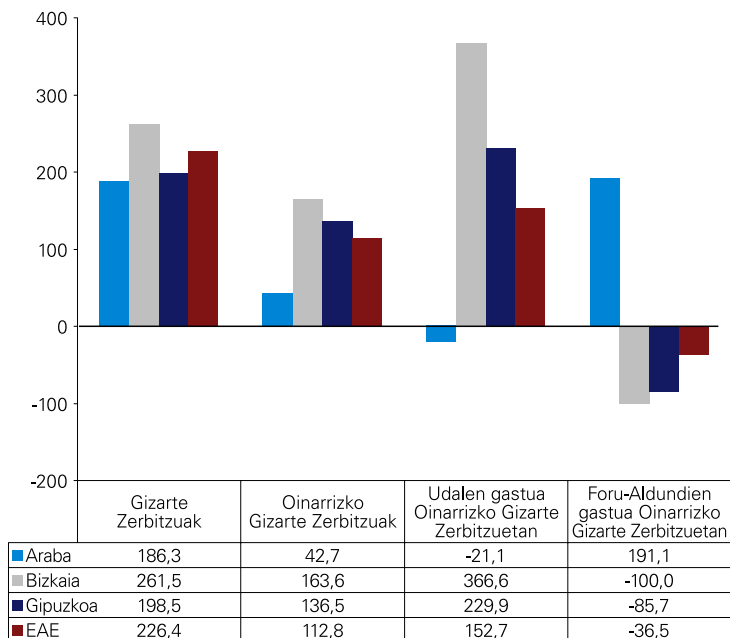
Iturria: Guk eginda, EAEko gizarte zerbitzuetako gastu publikoari buruzko ikerketa multzoa oinarri hartuta. Lan eta Gizarte Gaietarako Saila. Eusko Jaurlaritzaren.

Oinarrizko gizarte zerbitzuetarako gastuaren hainbat finantzaketa-eredu daudenez, beharrezkoa da oinarrizko gizarte zerbitzuetarako gastua aztertzean egin diren baieztapen batzuk argitzea. Hain zuzen ere, EAEko udalak –gutxienez Gipuzkoakoek, eta batez ere Bizkaikoek– oinarrizko gizarte zerbitzuetarako gastua nabarmen handitu dute urte hauetan. Bizkaian %366 hazi da, eta Gipuzkoan, %230. Aitzitik, Arabako udalerriek atzera egin dute alderdi horri dagokienez, eta erabilitako datuen arabera, 2007an aurrekontu txikiagoa zuten Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei eusteko 1995ean baino; %21 gutxitu zen.

Eusko Jaurlaritzaren Gastu Publikoaren Azterketaren datuen arabera, Aldundiaren ekarpenaren bilakaera oso desberdina izan da: Arabako Foru Aldundiak %191 handitu du oinarrizko gizarte zerbitzuen finantzaketarako gastua, eta beste bi aldundiek, berriz, murriztu egin dute: Bizkaiak %100, eta Gipuzkoak %85⁴¹.

⁴¹ Horrez gainera, esan behar da Gipuzkoako murrizketa, %85ekoa, 2007an oinarrizko gizarte zerbitzuen foru-finantzazioko kuota bat berriz sartzeagatik gertatu zela. Aurreko sei urteetan, Foru Aldundiak ez zuen partida bat bera eskaini zerbitzu horietarako, eta horrenbestez, murrizketa 2001. Urtearekiko %100ekoa izan zen.

7. grafikoa. Gizarte zerbitzuetarako eta oinarrizko gizarte zerbitzuetarako gastu publikoaren, eta oinarrizko gizarte zerbitzuetarako udal- eta foru-gastuaren portzentajejo hazkundera, lurralde historiko bakoitzean. 1995-2007



Iturria: Guk eginda, EAEko gizarte zerbitzuetako gastu publikoari buruzko ikerketa multzoa oinarri hartuta. Lan eta Gizarte Gaietarako Saila. Eusko Jaurlaritza.

Hala, datuak ditugun azken urtean, ikus dezakegu udalerrri batean oinarrizko gizarte zerbitzuetarako egiten duen gastua beti ez dela bere udalak arlo horretan egiten duen gastuaren baliokidea. Eta, zehazkiago, ikus daiteke Arabako udalerrrien egoera pribilegiatua Foru Aldunditik jasotzen duten finantzaketarekin lotuta dagoela batez ere. Izan ere, udalek egiten duten gastua ez dago handien artean –handia den arren, batez ere Gasteizen–. Ikuspuntu horretatik, azpimarratu behar da Gipuzkoako eta Bizkaiko udalerrri batzuek egiten dutela biztanleko gastu handiagoa oinarrizko gizarte zerbitzuei eusteko. Edonola ere, udalahaleginean aldeak oraindik oso handiak dira, besteak beste: Pasaian 25,4 euro gastatzen dute, eta Hondarribian 6,2 euro. Halaber, desberdina da, neurri txikiagoan bada ere, oinarrizko gizarte zerbitzuen berezko finantzaketaren ehunekoak. Ehuneko hauen artean dago: Laudion %37,2, Amurrión %41,8 eta Bermeón %46,1 eta Ermuan, Amorebieta-Etxanon eta Santurtzin %100.

6. taula. Oinarrizko gizarte zerbitzuetarako biztanleko ohiko udal-gastua eta guztizko gastu publikoa 9.000 biztanle baino gehiagoko udalerrietan (eurotan). 2007

	Oinarrizko gizarte zerbitzuetarako gastuak biztanleko	Oinarrizko gizarte zerbitzuetarako udal-gastua biztanleko	Udal-gastua guztizko gastuaren zer % den
Pasaia	30,7	25,4	82,8
Trapagaran	26,5	24,2	91,5
Andoain	26,8	23,9	89,3
Abanto Zierbena	24,8	20,7	83,2
Oiartzun	23,4	19,7	84,2
Ordizia	19,5	19,0	97,8
Ermua	17,7	17,7	100,0
Ondarroa	19,3	17,4	90,2
Zarautz	20,2	17,2	85,2
Zumarraga	17,3	16,9	97,6
Lasarte-Oria	17,1	16,7	97,5
Bergara	19,8	16,5	83,4
Errenteria	19,6	16,4	83,5
Mungia	19,6	16,2	82,9
Arrasate	18,5	16,2	87,2
Tolosa	19,8	15,3	77,2
Amorebieta-Etxano	15,3	15,3	100,0
Beasain	19,6	14,9	76,0
Donostia	16,9	14,7	87,3
Oñate	14,5	14,1	97,1
Gasteiz	27,8	13,8	49,7
Basauri	16,1	13,8	85,6
Erandio	15,8	13,1	83,0
Eibar	17,0	12,7	74,7
Amurrio	30,2	12,7	41,8
Azkoitia	14,4	12,6	87,4
Gernika-Lumo	15,2	12,4	82,0
Santurtzi	11,7	11,7	100,0
Hernani	14,5	11,5	79,0
Durango	12,5	11,2	89,6
Arrigorriaga	21,9	11,0	50,1
Portugalete	12,7	10,1	79,7
Elgoibar	12,4	10,0	80,8

	Oinarrizko gizarte zerbitzueterako gastuak biztanleko	Oinarrizko gizarte zerbitzueterako udal-gastua biztanleko	Udal-gastua guztizko gastuaren zer % den
Azpeitia	13,1	9,7	73,8
Leioa	11,8	9,4	79,7
Laudio	25,2	9,4	37,2
Bilbo	12,3	9,4	75,9
Sestao	11,7	9,1	77,7
Galdakao	11,0	8,9	80,9
Getxo	10,6	7,7	72,6
Irun	10,4	7,1	68,2
Sopela	8,8	6,8	76,8
Barakaldo	8,6	6,3	74,0
Bermeo	13,8	6,3	46,1
Hondarribia	9,1	6,2	68,4

Iturria: Guk eginda, EAEko gizarte zerbitzuetako gastu publikoari buruzko ikerketa multzoa oinarri hartuta.
Lan, Justizia eta Gizarte Segurantzaren Saila. Eusko Jaurlaritza.

Edonola ere, udalak eta gainerako erakundeek oinarrizko gizarte zerbitzuetan egiten duten gastua udalen gastu-ahalmenarekin lotzen bada –hau da, diru-sarrerekin–, ikusten dugu bilakaera nahiko antzekoa izan dela hiru lurraldeetarako, eta Euskal Autonomia Erkidego osoan, 2007an oinarrizko gizarte zerbitzueterako guztizko gastua udaleko diru-kutxek jasotzen zuten diru-sarreraren %1,29aren parekoa zen. Desberdintasunak berriz ere nabarmenak dira: Araban ehuneko hori %2,04koa da; Bizkaian, %1ekoa; eta Gipuzkoan, %1,44koa. Egia da ehuneko hori handitu egin dela ia kasu guztietan azken sei urteetan, eta Gipuzkoako eta Bizkaiko udaletan ahaleginaren handitzea nabarmena izan dela balio erlatiboetan (%0,5etik %1,2ra, eta %0,3tik %0,8ra, hurrenez hurren). Hala ere, nabarmendu behar da oinarrizko gizarte zerbitzueterako gastua EAEko udalen diru-sarrera guztien oso ehuneko txiki bat dela, eta azken urteetan, egoera hori ez da funtsean aldatu alderdi horri dagokionez.

7. taula. Oinarrizko gizarte zerbitzueterako ohiko udal gastuaren ehunekoaren eta oinarrizko gizarte zerbitzueterako ohiko guztizko gastuaren bilakaera udaleko ohiko diru-sarrerei dagokienez, lurralde historiko bakoitzean. 1999-2007

	1999	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Araba	1,87	2,31	2,26	2,29	2,27	1,97	2,00	2,04
Udalak	1,17	1,40	1,35	1,10	1,01	0,93	0,98	0,88
Beste batzuk	0,70	0,91	0,91	1,20	1,26	1,04	1,02	1,16
Bizkaia	0,72	0,89	1,02	1,12	1,11	1,19	1,03	1,00

	1999	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Udalak	0,30	0,70	0,76	0,84	0,85	0,94	0,84	0,80
Beste batzuk	0,43	0,19	0,26	0,28	0,26	0,25	0,19	0,20
Gipuzkoa	0,95	1,13	1,09	1,23	1,26	1,32	1,32	1,44
Udalak	0,49	1,00	0,92	1,02	1,04	1,14	1,16	1,22
Beste batzuk	0,46	0,13	0,17	0,21	0,21	0,18	0,16	0,22
EAE	0,97	1,16	1,22	1,33	1,33	1,36	1,27	1,29
Udalak	0,49	0,89	0,90	0,94	0,94	1,00	0,96	0,94
Beste batzuk	0,48	0,27	0,32	0,39	0,39	0,35	0,31	0,35

Oharra: Kalkulia egiteko lehenbizi kontuan izan da Lurralde bakoitzarentzat eta EAE osoarentzat, batetik, udalek finantzaturako oinarrizko gizarte zerbitzuetarako ohiko gastua, eta bestetik, eta gainerako erakundeek finantzaturakoa. Bigarrenik kontuan izan da EAEko udalek ohiko eragiketengatik (zuzeneko eta zeharkako zergak, tasak eta beste diru-sarrera batzuk, ohiko transferentziak eta ondareko diru-sarrerak) urte bakoitzean lortutako guztizko diru-sarrerak, Eustaten aurrekontu-estatistikan oinarrituta.

1.2.3. Elementu nagusiak

Euskal Autonomia Erkidegoan Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetarako gastuarekin eta finantzaketarik lotuta elementu nagusi hauek nabarmen daitezke:

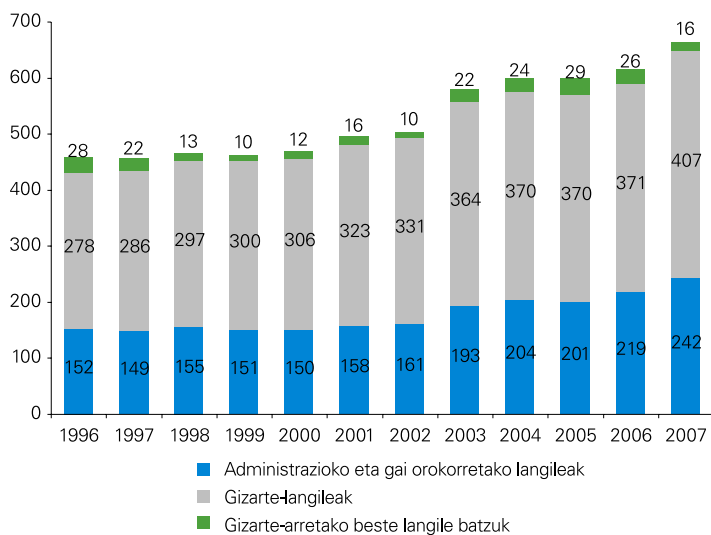
- Oinarrizko gizarte zerbitzuetarako gastua funtsean handitu den arren, azken urteetan, gutxiago hazi da gizarte zerbitzuen sistema osorako gastua baino. Beraz, esan daiteke datozen orrietan adieraziko diren gabeziak eta arazoetako asko desoreka horrek eragin dituela, edo desoreka horretan islatzen direla, sistemara sartzeko gailua gutxiago hazi baita sistema osoa baino.
- Euskal Autonomia Erkidegoan, oinarrizko gizarte zerbitzuen finantzazioa bi finantzazio-ereduekin bat dator: lehenengoan, Arabari dagokionean, Foru Aldundiak gizarte zerbitzuetarako gastuaren %50 inguru finantzatzen du, eta horrenbestez, arlo horretako guztizko gastua oso handia da. Bigarren ereduari, Bizkaiari eta Gipuzkoari dagokienez, udalek finantzatzen dute gizarte zerbitzuetarako gastuaren zati handiena, eta Eusko Jaurlaritzak ere bere ekarpena ematen du, azken urteetan murrizten joan den arren. Arabako udalek oinarrizko gizarte zerbitzuetarako ematen duten aurrekontua pixka bat handitu den arren, Arabako baterako finantzaketaren ereduak eragiten dituen aldeak handiak dira.
- Halaber, alde handiak daude udalek oinarrizko gizarte zerbitzuetarako gastua finantzatzeko moduen artean: udal askok gutxiago gastatzen dute –9.000 biztanle baino gehiagoko udalak soilik– ahalegin handiagoa egiten duten udalek gastatzen dutenaren %50 baino. Alde horiei lehen aipaturako bi finantzaketa-ereduak gehitzen bazaizkie, ohartzen gara oso aldakorrek direla –gehiegizkoa homogenea eta denentzat berdina izan nahi duen sistema batentzat– oinarrizko gizarte zerbitzuen ekonomia-baliabideak.
- Azkenik, azpimarratu behar da euskal udalek oraindik diru-sarreraren oso ehuneko txikia erabiltzen dutela oinarrizko gizarte zerbitzuei eusteko, nahiz eta ehuneko hori handitu.

1.3. Oinarrizko gizarte zerbitzuetara atxikitako langileen bilakaera

1.3.1. Lanaldi oso baliokideko langileen hazkundera

Eustaten Gizarte Zerbitzuen eta Gizarte Ekintzaren Estatistikaren datuen arabera, 1996tik 2007ra, oinarrizko gizarte zerbitzuen berezko langileen kopurua –ez azpikontratatuak–, lanaldi osoko baliokidean jarduten direnena, handitu egin da: 458 izatetik 665 izatera pasatu dira. Beraz, %45eko hazkundera izan du. ‘Administrazioko eta gai orokorretako langileen’ taldeko profesionalen kopurua handitu da gehien: 152 izatetik 242 izatera pasatu ziren, eta horrenbestez, %59ko hazkundera izan zuen. Gizarte-langileen kopurua %46 handitu zen. 2006. eta 2007. urteetan oso hazkunde handia izan zuen, agian Mendekotasun Legea izapidetzeko behar diren eskakizunei erantzun behar izateagatik. Aitzitik, ‘gizarte arretako profesionaltzat’ (psikologoak, hezitzaileak...) hartzen direnen kopurua murriztu egin da. Edonola ere, pentsa daiteke funtzio horiek betetzen dituzten profesionalen kopurua benetan ez dela gutxitu. Eustatek zentroetako langileen kopurua jasotzen du soilik, eta arrazoizkoa da pentsatzea profesional horietako gehienak azpikontratatuta daudela, eta horrenbestez, ez dira datu horietan islatzen. Nolanahi ere, kopuru osoaren batez besteko erritmoan hazi izan balitz, ez lirateke berrogeita hamar baino gehiago izango⁴².

8. grafikoa. EAEn lanaldi oso baliokidean jarduten diren oinarrizko gizarte zerbitzuetara atxikitako langileen kopuruaren bilakaera. 1996-2007

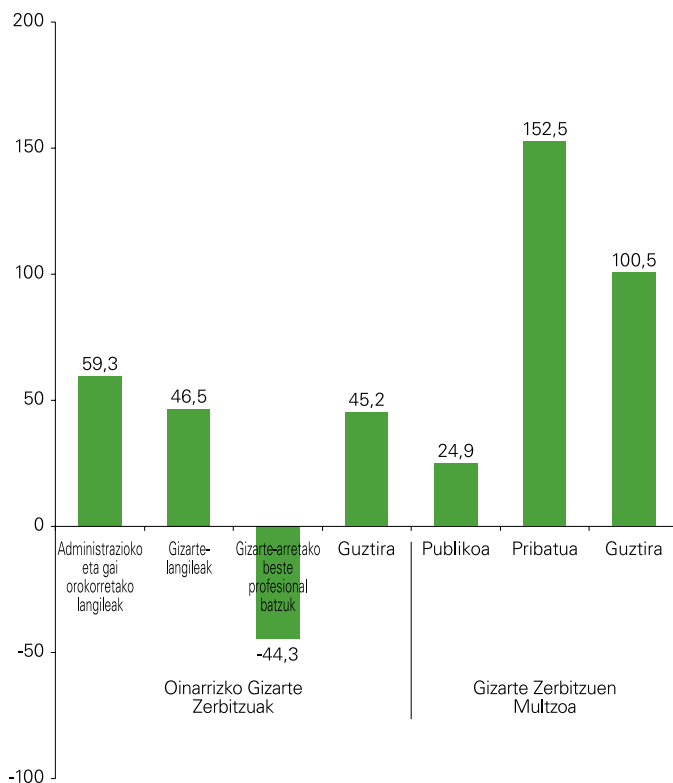


Iturria: Guk eginda, Eustaten Gizarte Zerbitzu, Erakunde eta Zentroyen gaineko Estatistika multzoa oinarri hartuta.

⁴² Egian, GEZeko datuak bat datoz ia erabat inkestan jasotakoekin. Txosten honen hurrengo kapituluak inkesta horretan oinarritzen dira, langile horiei dagokionez izan ezik. Egindako inkestaren arabera, oinarrizko gizarte zerbitzuetara atxikitako teknikariak guztira 74 izango lirateke. Horiez gain, beste 55 pertsona gehitu behar zaizkie oinarrizko gizarte zerbitzuei, unitateen zuzendaritza- eta koordinazio-funtzioak betetzen dituztenak.

Hala ere, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen berezko langileen guztizko kopuruaren handitzea txikiagoa izan da EAEko Gizarte Zerbitzuen berezko langileen guztizko kopuruak izandako handitzea baino. Hain zuzen ere, aldi horretan Gizarte Zerbitzuen berezko langileen kopuruaren handitzea %100ekoa izan bada, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen berezko langileen kopuruaren handitzea %45,2koa baino ez da izan. Edonola ere, adierazi behar da Gizarte Zerbitzuen sektore osoan sektore pribatuko langileen kopurua askoz gehiago handitu dela (%152,5 aldi horretan), sektore publikoko langileen kopurua baino (%24,9).

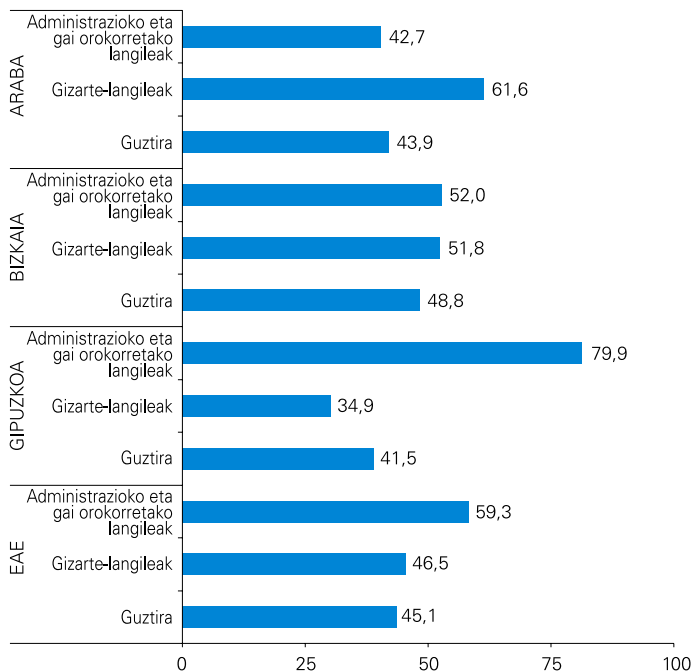
9. grafikoa. Lanaldi oso baliokidean jarduten diren oinarrizko gizarte zerbitzuetara atxikitako langileen hazkunde portzentuala, lanbidearen arabera, eta lanaldi oso baliokidean jarduten diren Gizarte Zerbitzu guztietara atxikitako langileen portzentajezko hazkundera, zentrozen titulartasunaren arabera. 1996-2007



Iturria: Guk eginda, Eustaten Gizarte Zerbitzu, Erakunde eta Zentrozen gaineko Estatistika multzoa oinarri hartuta.

Gastuaren eta finantzaketaren arloan gertatzen zena ez bezala, oinarrizko gizarte zerbitzuetako lanaldi oso baliokidean jarduten diren berezko langileen hazkundera nahiko antzekoa izan da Euskal Autonomia Erkidegoko hiru lurralde historikoetan. Beraz, langile guztien kopuruaren hazkundera %45ekoa izan da gutxi gorabehera lurralde historiko bakoitzean. Gipuzkoako zuzendaritzako eta administrazioko langileen kopurua handitu da gehien.

10. grafikoa. Lanaldi oso baliokidean jarduten diren oinarrizko gizarte zerbitzuetara atxikitako langileen hazkunde portzentuala, lanbidearen eta Lurralde historikoaren . 1996-2007

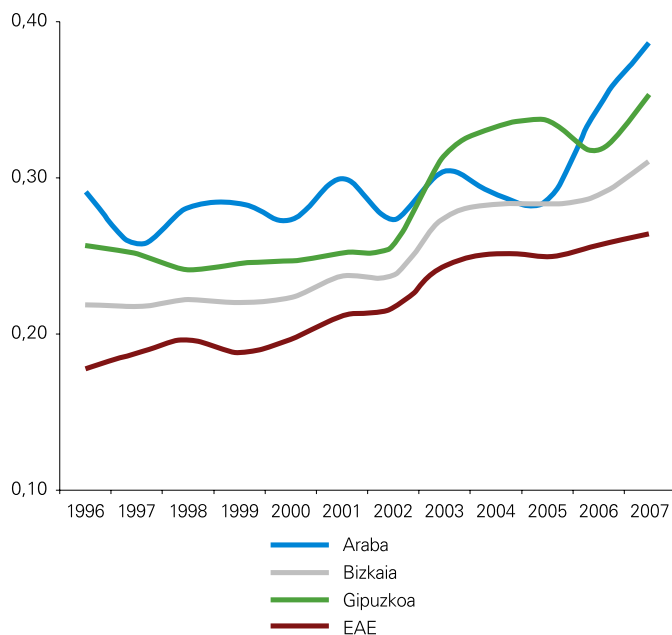


Iturria: Guk eginda, Eustaten Gizarte Zerbitzu, Erakunde eta Zentroyen gaineko Estatistika multzoa oinarri hartuta. Oharra: Ez da berariaz adierazten gizarte arreta arloko beste profesional batzuen kategoria, baina guztizkoetan sartuta dago.

1.3.2. Lurralde-mailako aldeak arreta-ratioan

Antzeko hazkunde-erritmo horiek direla eta, aldi horretan ez dira murriztu lurralde arteko aldeak arreta-ratioan. Alde horiek 1990eko hamarkadaren erdialdean ere agerian zeuden. Grafiko honetan ikus daitezkeen bezala, azken hamarkadan, alde horiek oso antzeko balioetan mantendu dira. Edonola ere, azken bi urteetan, Arabako oinarrizko gizarte zerbitzuetako zuzeneko langileen ratioek oso hazkunde nabarmena izan dute.

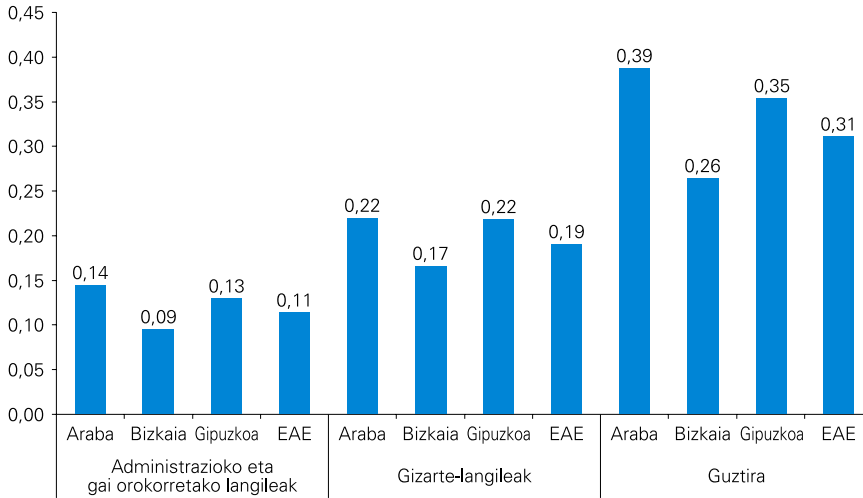
11. grafikoa. Lanaldi oso baliokidean jarduten duten oinarrizko gizarte zerbitzuetara atxikitako langileen ratioaren bilakaera, lurralde historiko bakoitzean. 1996-2007



Iturria: Guk eginda, Eustaten Gizarte Zerbitzu, Erakunde eta Zentroyen gaineko Estatistika multzoa oinarri hartuta. Oharra: Ez da berariaz adierazten gizarte arreta arloko beste profesional batzuen kategoria, baina guztizkoetan sartuta dago. Ratioak 1.000 biztanleko lanaldi oso baliokidean jarduten diren langileen balioetan adierazten dira.

Hain zuzen ere, Bizkaian hazkundea pixka bat handiagoa izan den arren beste bi lurralde historikoetan baino –batez ere bilakaera biztanleria-ratiotan neurtzen bada, eta ez soilik jardunaldi oso baliokideko langileen balioetan–, ez da nahikoa izan Gipuzkoan, eta bereziki Araban, erregistratzen diren langile-ratioak lortzeko.

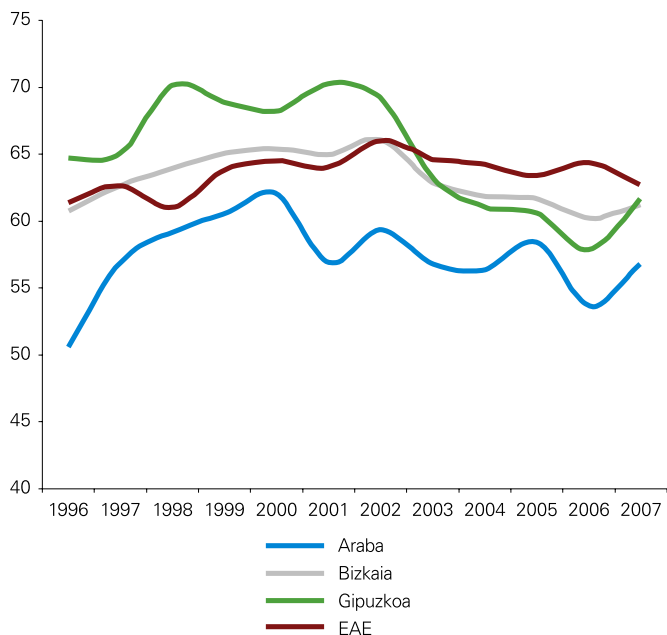
12. grafikoa. Lanaldi oso baliokidean jarduten diren oinarrizko gizarte zerbitzuetara atxikitako berezko langileen arreta-ratioak, lanbideka eta lurralde historiko bakoitzean. 2007



Iturria: Guk eginda, Eustaten Gizarte Zerbitzu, Erakunde eta Zentroen gaineko Estatistika multzoa oinarri hartuta. Oharra: Ez da berariaz adierazten gizarte arreta arloko beste profesional batzuen kategoria, baina guztizkoetan sartuta dago. Ratioak 1.000 biztanleko lanaldi oso baliokidean jarduten diren langileen balioetan adierazten dira.

Azkenik, azpimarratu behar da Euskal Autonomia Erkidego osoan lanaldi oso baliokideko gizarte-langileek %60-%65 dira lanaldi oso baliokideko oinarrizko gizarte zerbitzuetako berezko langile guztiei dagokienez.

13. grafikoa. Gizarte-langileen garrantzi erlatiboaren bilakaera oinarrizko gizarte zerbitzuei atxikitako langileria guztiari dagokionez, lurralde historiko bakoitzean. 1996-2007



Iturria: Guk eginda, Eustaten Gizarte Zerbitzu, Erakunde eta Zentroen gaineko Estatistika multzoa oinarri hartuta.

1.3.3. Lan-baldintzak: aldi baterako kontratazioa eta lanaldi partziala

GZEren datuek informazio gutxi ematen dute oinarrizko gizarte zerbitzuetan lan egiten duten pertsonen lan-baldintzei buruz. Hala ere, inkesta honetan jasotako datuak oinarri hartuta, oinarrizko gizarte zerbitzuetako langileen kontratazioaren behin-behinekotasunak zer nolako bilakaera izan duen azter daiteke. Taula honetan ikus daitekeen bezala, aldi baterako kontratua duten lanaldi oso baliokideko langileen ehunekoa pixka bat murriztu da lanaldi oso baliokideko langileria guztiari dagokionez: lehen %0,40 ziren, eta orain %0,35. Hala eta guztiz ere, garrantzitsua da azpimarratzea gaur egun oinarrizko gizarte zerbitzuetako lanaldi oso baliokideko langileen heren bat aldi baterako kontratuen bidez kontratatuta daudela. Lurralde-mailako ikuspuntutik, gaur egungo egoera eta 1999tik aurrerako bilakaera oso desberdinak dira: Araban, behin-behinekotasunaren ehunekoa handiena da alde handiaz, nahiz eta aurrean murriztu egin den. Aitzitik, Bizkaian, behin-behinekotasunaren ehunekoa handitu egin da, eta 2007an bataz bestekoaren azpitik kokatu da, eta Gipuzkoan, berriz, 2003tik aurrera behin-behinekotasunaren maila txikiak erregistratu dira.

8. taula. Oinarritzko gizarte zerbitzuetako lanaldi oso baliokidean jarduten diren aldi baterako langileen eta langile finkoen arteko erlazioaren bilakaera, lurralde historiko bakoitzean. 1999-2007

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Araba	0,79	0,79	1,07	0,57	0,73	0,58	0,52	0,82	0,65
Bizkaia	0,27	0,21	0,21	0,25	0,32	0,37	0,35	0,37	0,33
Gipuzkoa	0,42	0,29	0,23	0,28	0,22	0,30	0,21	0,17	0,26
EAE	0,40	0,31	0,31	0,30	0,33	0,36	0,31	0,34	0,35

Iturria: Guk eginda, Eustaten Gizarte Zerbitzu, Erakunde eta Zentroyen gaineko Estatistika multzoa oinarri hartuta.

Halaber, GZEko datuei esker, azter dezakegu lanaldi partzialeko lanak zer eragin duen oinarritzko gizarte zerbitzuetan, lanpostu mota bakoitzean lan egiten duten gizabanakoen kopurua lanpostu beretan lanaldi oso baliokidean jarduten diren pertsonen kopuruarekin gurutzatzeko aukera ematen duen neurrian. Gurutzatze horren emaitzak hau adierazten du: Araban formula hori askoz gehiago erabiltzen dute –lanaldi oso baliokide bakoitzeko 1,54 pertsonak lan egiten dute sektorean–, eta aztertutako hamarkadan, lanaldi partzialaren eragina nolabait igo da, batez ere Araban eta Gipuzkoan.

9. taula. Oinarritzko gizarte zerbitzuetako lanaldi oso baliokidean jarduten diren profesionalen kopuruaren eta profesionalen guztizko kopuruaren bilakaera, lurralde historiko bakoitzean. 1996-2007

	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Araba	1,39	1,45	1,35	1,56	1,69	1,60	1,55	1,49	1,69	1,67	1,58	1,54
Bizkaia	1,31	1,39	1,32	1,29	1,32	1,34	1,34	1,32	1,31	1,29	1,26	1,31
Gipuzkoa	1,27	1,29	1,28	1,29	1,38	1,45	1,50	1,38	1,34	1,37	1,40	1,41
EAE	1,31	1,36	1,31	1,33	1,41	1,42	1,43	1,37	1,37	1,38	1,37	1,39

Iturria: Guk eginda, Eustaten Gizarte Zerbitzu, Erakunde eta Zentroyen gaineko Estatistika multzoa oinarri hartuta.

1.4. Oinarritzko gizarte zerbitzuei buruzko ezagutza eta haien erabilera

1.4.1. Herritarrek oinarritzko gizarte zerbitzuei buruz zer dakiten eta nola eskuratzen dituzten

Eusko Jaurlaritzaren orduko Justizia, Enplegua eta Gizarte Segurantza Sailak 2007an argitaratutako 2006ko Gizarte Zerbitzuen Eskariaren Estatistikaren arabera “EAEko etxe guztiek ez dute oinarritzko gizarte zerbitzuen berri”. Egiatan, EAEko etheen %57,3ak baino ez du haien berri. Haietatik, %80,4ak daki zehaztasunez, behar izanez gero, non dagoen dagokion oinarritzko gizarte zerbitzua. Beraz, EAEko etheen %46,1ak soilik daki zehaztasunez oinarritzko gizarte zerbitzuak benetan biztanleria egoiliarri laguntzeko zerbitzu publikoa direla.

**10. taula. Oinarrizko gizarte zerbitzuei buruzko ezagutzaren adierazleak.
2006 (etxeen guztizkoaren %)**

	Etxeak (%)
Oinarrizko gizarte zerbitzuek zer funtzio duten daki	57,3
Badaki non dagoen dagokion oinarrizko gizarte zerbitzua	46,1

Iturria: Gizarte Zerbitzuen Eskariaren Estatistika. 2006

Edonola ere, argi dago ez dela gauza bera zer funtzio dituen jakitea, eta oinarrizko gizarte zerbitzuak zer diren jakitea edo haien aditzea izatea. Duela hamar urte, euskal biztanleriari galdetu zitzaionean gizarte zerbitzu publikoen (udaletako oinarrizko gizarte zerbitzuak barne hartuta) aditzea al zuten, biztanleriaren gehiengoak baiezkoa erantzun zuten. Eusko Jaur-laritzako Prospekzio Soziologikoen Kabineteak 1999an egindako inkesta horren arabera, inkesta egin zitzaizen pertsonen %75ak esan zuten gizarte laguntzaileak zituzten udaletako oinarrizko gizarte zerbitzuen aditzea zuela. Proportzio hori Gizarte Zerbitzuen Eskariaren E-statistikak geroago erregistratutakoa baino handiagoa zen, baina nabarmenki txikiagoa beste gizarte zerbitzu espezializatuago batzuk erregistratutako proportzioa baino, besteak beste: adinekoentzako eta elbarrientzako egoitza publikoak (%93), haurrentzako eta emakumeentzako urgentziatzako harrera-zentroak edo -pisuak (%84), eta adinekoentzako eta elbarrientzako eguneko zentroak (%83).

Proportzio handi batek zerbitzuen berri ez zuten arren, garrantzitsua da azpimarratzea Ez-gaitasunen, Urritasunen eta Osasun-egoeraren gaineko Inkestaren datuen arabera EAeko etxeen %20,3ak erabili dituela noizbait oinarrizko gizarte zerbitzuak eta %15ak azken hiru urteetan erabili dituela. Oinarrizko gizarte zerbitzuetara noizbait joan diren familien %75a azken hiru urteetan joan da, eta horrek adierazten du lehen aldiz erabili ondoren etengabe-ko kontaktua izan dutela zerbitzu horiekin eta/edo erabiltzaile berriak sartu direla duela gu-txi. Hori dela eta, ez da pentsatu behar oinarrizko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen kopurua baxua denik: Ezgaitasunen, Urritasunen eta Osasun-egoeraren gaineko Inkestaren arabera, azken hiru urteetan ia 120.000 familiak jo dute zerbitzu horietara, eta horrenbestez, kalkula daiteke gutxienez 250.000 pertsona artatu direla zuzenean edo zeharka. Adierazitako inkes-taren arabera, askoz ere ohikoagoa da gizarte zerbitzuen sare publikora jotzea Cáritasek edo gobernuz kanpoko beste erakunde batzuek eskainitako laguntza-zerbitzuak erabiltzea baino. EAeko familien %3,3ak esaten du noizbait zerbitzu horietara joan dela; %1,9a azken hiru urteetan joan da –hamabost mila familia baino gehiago–. Zerbitzu Publiko Orokorrekin gertatzen den bezala, behin joateak bermatzen du berriz itzuliko zarela behar izanez gero. Beraz, noizbait gobernuz kanpoko zerbitzu horietara joan diren familien %58,5a berriz joan da azken hiru urteetan.

**11. taula. Oinarrizko gizarte zerbitzuen erabileraren adierazleak. 2006
(familien guztizkoaren %)**

	Familiak (%)
Oinarrizko gizarte zerbitzuen erabileraren adierazleak	
Noizbait oinarrizko gizarte zerbitzuetara joan dira	20,3
Oinarrizko gizarte zerbitzuetara joan dira azken 3 urteetan	15,1
Azken 3 urteetan joan dira/ Noizbait joan dira	74,4
Beste gizarte zerbitzu batzuen erabileraren adierazleak.	
Cáritasera edo beste GKE batera joan dira noizbait	3,3
Cáritasera edo beste GKE batera joan dira azken 3 urteetan	1,9

Iturria: Gizarte Zerbitzuen Eskariaren Estatistika. 2006

Halaber, Gizarte Zerbitzuen Eskariaren Estatistikak oinarrizko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen profila aztertzen du, eta zer erabilera-maila duten, ezaugarri pertsonal eta soziodemografiko batzuen arabera. Hurrengo taularen datuek hau adierazten dute argi eta garbi: emakumeak⁴³, 34 urte baino gutxiago eta 75 urte baino gehiago dituzten pertsonak buru dituzten familiak, eta batez ere beste herrialde batzuetako pertsonak buru dituzten familiak, eta beharrak asetzeko oso arazo larriak dituzten familiak dira hein handi batean oinarrizko gizarte zerbitzuetara jotzen duten pertsonak. Ildo horretatik, interesgarria izan daiteke datu hauek azpimarratzea⁴⁴:

- Erabiltzaileen %9,5 baino ez diren arren, beste estatu batzuetako pertsonak buru dituzten familien ia erdiak oinarrizko gizarte zerbitzuak erabili ditu azken hiru urteetan. Beraz, gizarteratzearekin lotutako beste baliabide eta prestazio batzuen moduan, oinarrizko gizarte zerbitzuak arreata-sare paralelo bihurtu dira, eta atzerri-tarrei buruzko legeek eragindako arazoak eta urritasunak osatzen dituzte.
- Txostenaren arabera, eskariaren eta eskasia ekonomikoaren artean lotura handia dago, batez ere larrialdi handiko egoerak direnean. Hala ere, oinarrizko beharrak eta etxebizitza-beharrak asetzeko oso arazo larriak dituzten familien %40 soilik joan da azken hiru urteetan oinarrizko gizarte zerbitzuetara. Nahiz eta ikerketan ez aztertu erabilera-tasa baxu horien zergatiak –ez jakitea, gizarte beharrak dituzten herritarrak laguntzeko eskubideen berri ez izatea, lotsa, eskaintako zerbitzuak eta hautemandako beharrak bat ez etortzea...–, bistakoa da oinarrizko gizarte

⁴³ Hain zuzen, GEZen arabera: “nabarmendu beharreko lehenengo datua da emakumeak buru dituzten familiek egindako eskaerek garrantzi handia dutela. Gizonak buru dituzten familietan eskatzaileak %11,8 dira. Azken hiru urteetan, pertsona nagusia emakumea denean, oinarrizko gizarte zerbitzuetara jotzen duten familien ehunekoa %24,6koa da. Familia eskatzaileen %42,5etan emakumea buru da”

⁴⁴ SIIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa: Gizarte zerbitzuen mendekotasuna eta eskaera Euskadin: interpretazio bat Gizarte Zerbitzuen Eskariaren Estatistika oinarri hartuta, *Zerbitzuan*, 42. alea, 2007.

zerbitzuek gizarte zailtasunak dituzten herritar guztiei laguntza emateko zerbitzu gisa gabezia handiak dituela.

- Oinarrizko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen %70ak ez ditu beharrak asetzeko arazo larriak. Beraz, badirudi euskal gizarte zerbitzuen erabiltzaile gehienak har daitezkeela nolabait, edo behintzat, ez dituztela gabezia-maila altuak. Beraz, datu horiek argi eta garbi ezeztatzen dute gizarte zerbitzuak gizarte egoera ahuleneko taldeentzako *ghettoak* edo babeslekuak izatearen ideia.

12. taula. Azken 3 urteetan oinarrizko gizarte zerbitzuetara jo duten familiak, pertsona nagusiaren ezaugarrien arabera. 2006 (eragina eta % bertikalak)

		Oinarrizko gizarte zerbitzuetara jotzea	
		Azken hiru urteetan zerbitzu horietara jo duten familien %	% bertikalak
Sexua	Gizona	11,8	57,5
	Emakumea	24,6	42,5
Adina	15-24 urte	18,1	1,1
	25-34 urte	18,6	11,8
	35-44 urte	16,7	21,5
	45-54 urte	15,1	19,1
	55-64 urte	11,6	13,9
	65-74 urte	12,2	12,1
	> 75 urte	17,5	20,4
Nazionalitatea	Nazionala	14,1	90,5
	Beste estatu batekoa	46,1	9,5
Estaldura	Oso arazo larriak	39,0	21,9
	Arazo larriak	15,1	7,2
	Arazo larrik gabe	12,7	70,8
Guztira		15,1	100,0

Iturria: Gizarte Zerbitzuen Eskariaren Estatistika. 2006

1.4.2. Beste talde batzuek oinarrizko gizarte zerbitzuak erabiltzea: etxerik gabeko pertsonak

Oinarrizko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen profilari buruzko datuei, eta talde soziodemografikoetan zerbitzu horien erabilerak duen prebalentziari buruzko datuei gehitu behar zaizkie etxerik gabeko pertsonen taldeak baliabide horiei buruz egiten duen erabilerari eta balorazioari buruzko datuak. Hala, EUSTATEk 2005ean egindako Etxerik gabeko Pertsonen buruzko Inkestaren datuen arabera, elkarrizketatutako etxerik gabeko pertsonen %80ak kontakturen bat izan zuen gizarte laguntzaile batekin azken urtean (inkestak ez du zehazten oinarrizko gizarte zerbitzuei ala bigarren mailako arretako gizarte zerbitzu bati atxikitako gizarte-langilea den). Pertsona horien %50,5aren ustez, gizarte zerbitzuek gutxi lagundu zioten arazoak konpontzen, edo ezer ez.

13. taula. Azken urtean gizarte-langile batekin harremanetan jarri diren etxerik gabeko pertsonen ehunekoa eta gizarte zerbitzuek emandako laguntzaren balorazioa, sexuaren eta adinaren arabera. 2005

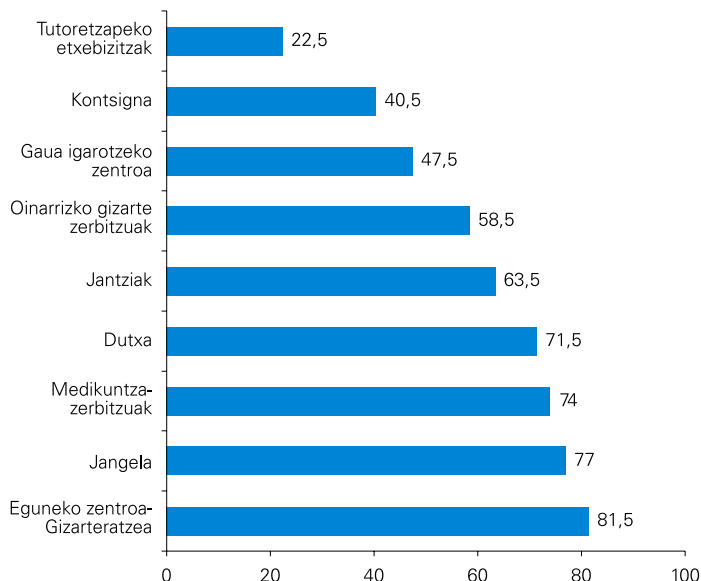
	Guztira	Sexua		Adina			
		Gizonak	Emakumeak	18-29	30-44	45-64	65 ó más
Azken urtean gizarte-langileren batekin harremanetan jarri da	80,7	77,5	90,7	78,9	85,2	77,5	66,7
Gizarte zerbitzuek lagundu diote							
Ezer ez	24,3	28,7	10,6	24,4	22,8	27,3	13,7
Gutxi	26,2	28,7	18,6	20,9	33,0	21,1	33,3
Nahikoa	32,9	29,9	42,3	35,1	31,8	33,2	25,5
Asko	16,5	12,5	28,5	19,6	12,4	18,4	23,5
ED/EE	0,1	0,1	--	--	--	--	3,9
Guztira	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Iturria: EUSTAT. Etxerik gabeko pertsonen buruzko inkesta.

Duela gutxiko ikerketa batek, Bizkaiko Foru Aldundiak 2009an argitaratutakoak⁴⁵, zenbatesen zuen Bizkaian geratutako etxerik gabeko pertsonen %58a noizbait oinarrizko gizarte zerbitzuetara joan dela.

⁴⁵ Aierdi, X. eta beste batzuk. *Etxerik gabeko pertsonen profilak eta beharrianak Bizkaian*, Bizkaiko Foru Aldundia, 257. orrialde, 2009.

14. grafikoa. Etxerik gabeko pertsonen erabilitako zerbitzuak eta baliabideak Bizkaian



Iturria: Aierdi, X. eta beste batzuk. Etxerik gabeko pertsonen profilak eta beharrianak Bizkaian, Bizkaiko Foru Aldundia, 257. orrialde, 2009.

2. OINARRIZKO GIZARTE ZERBITZUETAKO UNITATEEN KOKAPENA, IRISGARRITASUNA, INSTALAZIOAK ETA BALIABIDE TEKNOLOGIKOAK

2.1. Sarrera

Sarritan esan den bezala, oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateak gizarte zerbitzuen sistema publiko osoaren *sarrera* dira. Euskal udalerrri guztietan dauden sare deszentralizatu bat dira. Kapitulu honetan, unitate horiek zer baldintza materialetan ematen dituzten aztertzen da, hiri-inguruneek kokapenaren eta mugikortasun- edo ikusmen-arazoak dituzten pertsonentzako irisgarritasunaren ikuspuntutik nahiz instalazioen, baliabide materialen eta baliabide teknologikoen egokitasunaren ikuspuntutik. Halaber, kapitulu honetan aztertzen dira gizarte zerbitzuei buruzko 12/2008 Legeak oinarrizko gizarte Zerbitzuen erabiltzaileei aintzatesten dien konfidentzialtasunerako eskubidearekin lotutako gaiak, intimitaterako printzipioarekiko errespetua oinarrizko gizarte zerbitzuen baliabide materialekin, antolaketa-rekin eta gaitasunekin estuki lotuta dagoen neurrian.

Kapitulu osoan, baliabide materialen egokitzapena bi ikuspuntu kontuan hartuta aztertzen da –profesionalen eskubideekin lotutako ikuspuntua eta erabiltzaileen eskubideekin lotutakoa–. Horrez gainera, analisiak batez ere lantzen du Gizarte Zerbitzuei buruzko 12/2008 Legeak ezartzen duen kalitate-printzipioa nola gauzatzen den. EAEko herri-administrazioek prestazio eta zerbitzu mota nagusientzako gutxieneko kalitate-estandar batzuk izatea ber-

matu beharko dute, kalitate-printzipio horren arabera, hauen bidez: errespetatu behar diren gutxieneko betekizun materialak, funtzionalak eta langile-betekizunak arautzea, autonomia erkidegoko mailan. Halaber, herri-administrazioek estandar horiek hobetzea sustatuko dute, bai eta Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema osoaren kalitatea lortzeko kudeaketa garatzea bultzatu ere.

Sarreran azaldu den bezala, datozen orrietako informazioa batez ere lau iturritatik lortu da, hurrengo kapituluetakoa moduan:

- Euskal Autonomia Erkidegoko oinarrizko gizarte zerbitzuetako 262 unitatetatik 216ko arduradunek betetako galdera-sorta.
- Hiru Lurralde historikoetako oinarrizko gizarte zerbitzuetako hamaika unitateetara egindako ikerketa-bisitetan jasotako informazioa.
- Bisitatutako oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateetara maiatzean eta ekainean joan ziren erabiltzaileei egindako borondatezko inkesta.
- Eztabaida-taldeak. Euskal Autonomia Erkidegoko oinarrizko gizarte zerbitzuen egoeraren berri duten hogeita hamar pertsona inguruk parte hartu zuten.

2.2. Zentroen kokapena

2.2.1. Oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen kokapena hiri-ingurunean

1999. urtean argitaratutako oinarrizko gizarte zerbitzuen egoerari buruzko Arartekoaren txosten bereziaren arabera: *“zerbitzu horiek ematen dituzten zentroak ahalik eta integratuen egon behar dute komunitateko ingurunean, udalerriko erdialdean edo eremu horrekin ondo komunikatutako toki batean, betiere toki normalizatu batean”* 2008an, oinarrizko gizarte zerbitzuen hamar zentrotatik zazpi –%69,3a– geografikoki ondo kokatuta zeuden, heltzeko errazak ziren tokietan; hau da, inkestan zehazten zen bezala, erdiguneko tokietan artatzen duten biztanleriarentzat. Halaber, ondo seinaleztatuta zeuden, argiak ondo jarrita zituzten, eta ingurunean ez zuten aldapa handirik eta eskailera-atalik. Era berean, aztertutako zentroen %23,6a ondo kokatutako eremuetan daude, baina haietara heltzea ez da erraza. Gainerakoak –%6,5a, balio absolutuetan 14 zentro– urruneko eremuetan kokatuta daude, eta haietara heltzea ez da erraza.

14. taula. Oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen banaketa, kopapenaren eta irisgarritasunaren arabera

	Kopurua	Oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen %	Biztanleriaren %
Ondo kokatutako eremuan dago, eta haietara heltzea erraza da	151	69,9	69,3
Ondo kokatutako eremuan dago, baina haietara heltzea ez da erraza	51	23,6	22,9
Gaizki kokatutako eremuan dago, eta haietara heltzea erraza da	14	6,5	7,8
Guztira	216	100,0	100,0

Oinarrizko gizarte zerbitzuen egoerari buruzko Arartekoaren 1999ko txosten berezian hau adierazten zen: *“aztertutako oinarrizko unitate gehienak, %84,8a, erdiguneko toki batean dauden artatzen duten biztanleriarentzat; %8,1a ez dago erdigunean, baina komunikazio onak ditu; eta gainerakoak, biztanleriaren %8,6^a artatzen duten hamabost unitateak, ez daude erdigunean, eta gainera, gaizki komunikatuta daude.”* Beraz, ondo kokatutako zentroyen batuketa egiten bada, ingurunearen irisgarritasuna alde batera utzita, esan daiteke erdiguneko eremuetan kokatutako unitateen kopurua handitu egin dela: 1998an %84,8 ziren, eta 2008an, %93,5. Hala ere, alderatzen badira 2008an lortu zen gaizki kokatutako eta irisgarritasun zaileko zentroyen ehunekoa –%6,5– eta 1998an lortu zen erdialdetik urrun dauden eremuetan kokatutako eta gaizki komunikatutako zentroyen ehunekoa –%7,1–, ondoriozta daiteke egoera ia ez dela aldatu aldi horretan.

Datuak lurralde-mailako ikuspuntutik aztertzen badira, ikus daiteke 2008an Gipuzkoak gaizki kokatutako eta irisgarritasun zaileko zentroyen proportzio handiena zuela hiru lurralde historikotatik. Lurralde horretan aztertutako laurogeita hiru zentrotatik zazpi egoera horretan daude, Araba eta Bizkaiak batera dituzten kopuru bera. Aztertutako zentroak kokatuta dauden udalerriaren tamainaren ikuspuntutik, adierazi behar da 5.000 biztanle baino gutxiagoko udalerriei eta biztanle gehieneko udalerriei eragiten diela batez ere kokapen txarra eta irisgarritasun zaila izatea. Balio orokorretan Euskal Autonomia Erkidegoko oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen %30,1 irisgarritasun zaileko eremuetan badaude, 50.000 biztanle baino gehiagoko udalerrien %42,1 dira, eta 1.000 biztanle baino gutxiagoko udalerrien %38,3.

15. taula. Oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen banaketa, kokapenaren eta irisgarritasunaren arabera, lurralde historiko bakoitzean eta udalerrien tamaina kontuan hartuta (%)

	Ondo kokatutako eremuan dago, eta haietara heltzea erraza da	Ondo kokatutako eremuan dago, baina haietara heltzea ez da erraza	Gaizki kokatutako eremuan dago, eta haietara heltzea ez da erraza	Guztira
Araba	71,9	22,8	5,3	100,0
Bizkaia	72,4	22,4	5,3	100,0
Gipuzkoa	66,3	25,3	8,4	100,0
Guztira	69,9	23,6	6,5	100,0
<1.000	61,7	28,3	10,0	100,0
1.001-5.000	69,4	24,2	6,5	100,0
5.001-10.000	84,2	15,8	0,0	100,0
10.001-50.000	89,2	10,8	0,0	100,0
50.000 baino gehiago	57,9	31,6	10,5	100,0
Guztira	69,9	23,6	6,5	100,0
(N)	(51)	(51)	(14)	(216)

Eskuarki, oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateak ez dira eraikin eta ekipamendu independenteetan egoten. Aitzitik, ohikoena da oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateak komunitateko beste zerbitzu orokor batzuk dituzten –hala nola udaletxea, gizarte-etxea, kiroldegia edo zerbitzuen mankomunitate baten egoitza– eraikinen barruan integratzea: Euskal Autonomia Erkidegoko hamar zentrotatik zortzi daude egoera horretan. Gehienetan, eta oso bereziki biztanle gutxiako udalerrietan, herriko etxean daude kokatuta unitateak. Ez da horren ohikoa oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateak gizarte zerbitzuekin lotutako beste ekipamendu batzuetan kokatzea, besteak beste eguneko zentroetan, egoitzetan edo zentro okupazionaletan. Aztertutako 216 zentrotatik 11k soilik daude gizarte zerbitzuetako beste ekipamendu batzuen toki berean. Horrek adierazten du normalizazio- eta integrazio-maila komunitario handiagoa dagoela, eta zentro horiek zer neurritan dauden bereizita bigarren mailako harretako gizarte zerbitzuetatik.

Lurralde-mailaren ikuspuntutik, ez da ohikoa unitate horiek lokal edo eraikin independenteetan kokatzea Araban eta udalerririk txikietan. Komunitateko beste baliabide batzuen aprobetxamendua, berriz, orokortuta dago lurralde horretan. Era berean, Bizkaian askoz ohikoagoa da oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateak beste gizarte zerbitzu batzuen ondoan egotea –oraindik gutxien erabiltzen den formula den arren–.

16. taula. Oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen banaketa, kokapenaren arabera, lurralde historiko bakoitzean eta udalerrien tamaina kontuan hartuta (%)

	Aparteko eraikin edo lokal batean	Beste gizarte zerbitzu batzuk hartzen dituen eraikinean	Komunitateko beste zerbitzu orokor batzuk hartzen dituen eraikinean	Guztira
Araba	5,3	0,0	94,7	100,0
Bizkaia	21,1	7,9	71,1	100,0
Gipuzkoa	16,9	6,0	77,1	100,0
Guztira	15,3	5,1	79,6	100,0
<1.000	1,7	0,0	98,3	100,0
1.001-5.000	1,6	4,8	93,5	100,0
5.001-10.000	26,3	5,3	68,4	100,0
10.001-50.000	37,8	10,8	51,4	100,0
50.000 baino gehiago	31,6	7,9	60,5	100,0
Guztira	15,3	5,1	79,6	100,0
(N)	(33)	(11)	(172)	(216)

Inkestari erantzun dioten pertsona gehienek diote pozik daudela lan egiten duten oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitatearen kokapenarekin. Hala ere, pertsona horien laurenak komenigarritzat jotzen du bere unitatearen egungo kokapena aldatzea. Udalerri handietan aldaketa-behar hori handia dela kontuan hartuta, arduradunen ustez kokapenez aldatu beharko liratekeen zentroek aztertutako oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateek barne hartzen duten biztanleriaren ia %30 artatzen dute.

17. taula. Oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen banaketa, zentroaren kokapena aldatzeko egokitasunaren arabera

	Kopurua	Oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen %	Biztanleriaren %
Bai	53	24,5	29,7
Ez	160	74,1	67,5
ED/EE	3	1,4	2,9
Guztira	216	100,0	100,0

Aldaketa-behar hori hiru lurraldeetan dago maila berean, eta neurri handiagoan eragiten dio 50.000 biztanle baino gehiagoko udalerrietan kokatutakoei. Oro har, udalerri horietan zentro bat baino gehiago egon ohi da. Beharrezkoa da adieraztea 50.000 biztanle baino gehiagoko udalerrietan kokatutako oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateetako arduradunen %52ak –Euskal Autonomia Erkidegoko osoko %74arekin alderatuta– uste du egokia dela egungo kokapenean jarraitzea.

18. taula. Oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen banaketa, zentroaren kokapena aldatzeko egokitasunaren arabera, lurralde historiko bakoitzean eta udalerraren tamaina kontuan hartuta (%)

	Bai	Ez	ED/EE	Guztira
Araba	26,3	73,7	0,0	100,0
Bizkaia	23,7	75,0	1,3	100,0
Gipuzkoa	24,1	73,5	2,4	100,0
Guztira	24,5	74,1	1,4	100,0
<1.000	23,3	75,0	1,7	100,0
1.001-5.000	21,0	79,0	0,0	100,0
5.001-10.000	21,1	73,7	5,3	100,0
10.001-50.000	13,5	86,5	0,0	100,0
50.000 baino gehiago	44,7	52,6	2,6	100,0
Guztira	24,5	74,1	1,4	100,0
(N)	(53)	(160)	(3)	(216)

Zentrozen kokapena egokia ez izateko arrazoi ugari daude. Hala ere, pentsa daiteke orain arte aztertutako batzuk direla zalantzarik gabe arrazoi nagusiak, hala nola kokapen geografiko txarra edo ingurunean iristeko zailtasunak izatea. Berez, kokapen desegokia duten berrogeita hamahiru zentrotatik gehienak (hogeita hemeretzi edo %73,5) irisgarritasun zaileko eremuetan daude. Hala ere, ez dira kokapen desegokia izatearen arrazoi bakarrak. Izan ere, gainerako zentrozen %26,4 erdiguneko tokietan daude eta haietara heltzea erraza da, baina arduradunen ustez, egokia izango litzateke egoitza tokiz aldatzea. Aipatutakoez gain, hauek izan daitezke beste arrazoi batzuk: egungo kokapenean beharrezko aldaketak ezin egitea (irisgarritasun-obra, zentroa handitzea, etab.), zentroaren edo eraikinaren baldintza fisikoengatik edo arkitektura-baldintzengatik, tamainagatik, bizigarritasun-baldintzengatik, etab.

2.2.2. Bisitatutako zentrozen egoera, kokapen fisikoari dagokionez

lkerketa-bisitetan zentroak aztertu ziren, eta analisi horrek adierazi du, oro har, egoera egokia dutela. Bisitatutako hamaika zentrotatik sei herriko etxean daude, eta horrenbestez, erdigunean daude, eta udal egitura osoarekin kontaktu handiagoa dute. Hiru kasutan, zentroak komunitateko erabilera anitzeko ekipamenduetan daude, mankomunitate baten egoitza ekipamendu horietakoak direla kontuan hartuta. Beraz, erdigunean daudela esan daiteke, eta komunitateko udal-baliabideen sarean gehiago integratzen direla. Bi kasutan baino ez daude zentroak aparteko eraikinetan, eta horietako bat hiri-bilbetik nahiko urrun. Egoerarik konplexuena duela urte batzuetatik instalazioak bi eraikinetan banatuta dituen zentroarena da. Zentro horrek, instalazioen ikuspuntutik, nolabaiteko eskasia du.

1. koadroa. Bisitatutako zentroyen egoeraren deskribapena, kokapenari dagokionez

- **1. kasua:** Zentroa zenbait udalerriz osatutako taldeko udalerrri jendetsuena da. Ikuspuntu fisikotik, oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitatea duela gutxi sortu den mankomunitatearen lokalean dago. Gainera, lokal horretan beste bulego eta zerbitzu batzuk daude. Lokal hori etxebizitza-erakin baten beheko solairuan dago. Artatzen duen eremu geografikoari dagokionez, oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateak kokapen ezin hobea du, udalerriko etorbide nagusienetako baten ondoan baitago. Beharrezkoa da adieraztea zentro horrek mugikortasun handia izan duela, udalerrri horretako gizarte zerbitzuak bost kokapenetan egon baitira azken urteetan.
- **2. kasua:** Unitate honek 50.000 biztanle baino gehiagoko udalerrri bateko zenbait auzo artatzen ditu. Oinarrizko gizarte zerbitzuetako zentroa artatzen diren auzoetako batean kokatuta dago. Auzo hori erdigunean dago, artatutako biztanleriaren gehiengoarentzat. Hala ere, azken urteetan, auzo berri baten sorreragatik, eta horren ondorioz, bertako biztanleria hazteagatik (auzune berriak eremuko biztanleriaren %30 barne hartzen du), zentroaren erantzuteko ahalmena gutxitu egin da. Halaber, jada ez dago horren erdigunean, arrazoi geografikoak direla eta. Era berean, azpimarratu behar da gizarte zerbitzuetako zentroa ez dagoela bistako tokian eta etxebizitzaz inguratuta dagoela, erdigunean egon arren. Kasu honetan, zentroa erkidegoko ekipamendu handienaren beheko solairuan integratuta dago.
- **3. kasua:** Oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitate hau 10.000 eta 50.000 biztanle arteko udalerrri batean dago. Kokapenaren ikuspuntutik, udalerriko erdiguneko eremu batean dago, erdigunekoak ez diren eremuetatik pixka bat urrun. Eremu horretan, beste administrazio-erakin batzuk daude. Gizarte zerbitzuetako zentroa duela 150 urte eraikitako balio historikoko antzinako eraikin publiko batean dago. Eraikina burdin sare batez inguratuta dago, eta eskailera batzuk edo arrapala bat igota sar daiteke bertara.
- **4. kasua:** Oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitate hori 10.000 eta 50.000 biztanle artean dituen udalerrri batean dago. Zentroa erdigunetik oso hurbil dago, artatzen duen biztanleriari dagokionez, eta irisgarritasun erraza du. 2003. urtetik aurrera, zentroaren bulegoak duela gutxi birgaitutako herriko etxean integratuta daude, eraikin moderno eta eroso baten bigarren solairuan. Udal zerbitzu gehienak ere eraikin horretan daude. Ez dago desberdintasun fisiko zorrotzik eraikinaren solairu berean kokatutako gizarte zerbitzuen bulegoen eta udaleko beste sail batzuen artean. Ildo horretan, oinarrizko gizarte zerbitzu normalizatuenetako bat da, erabiltzaileak herriko etxera edozein herritar bezala sartzearaz gain, bulegoetara joaten baitira beste gai batzuetarako. Azken hamaika urteetan, zentroa hirutan aldatu da tokiz, eta egungo kokapena behin betikoa dela dirudi.

- **5. kasua:** Oinarrizko gizarte zerbitzuetako zentroak 5.000 eta 10.000 biztanle artean dituen udalerrri bat artatzen du. Erdigunean kokatuta dago eta irisgarritasun erraza du. Horrez gainera, komunitateko beste zerbitzu batzuetatik oso gertu dago, hala nola osasun-zentrotik eta adinekoentzako zenbait zerbitzutatik (zahar-etxea, eguneko zentroa, adinekoen egoitza eta babespeko etxebizitzak). Zentroa udaletxearen eraikineko beheko solairuan dago, eta arkupetik zuzenean sartzen da bertara.
- **6. kasua:** Zentroa 50.000 biztanle baino gehiago dituen udalerrri batean kokatuta dago, eta bi auzori ematen die zerbitzua. Auzo horretan milaka biztanle bizi dira. Kokapena nahiz zentroaren instalazioak erabat berriak diren arren –2008. urtearen bukaeran aldatu zen lekuz–, oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateak bi arazo ditu, kokapenaren ikuspuntutik. Batetik, zentroa ez dago erdigunetik gertu, artatzen duen biztanleriari dagokionez: zerbitzuak ematen dizkien eremua oso zabala da eta oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitatea eremu horren muturretako batean dago. Bestetik, zentroa bide publiko batean dago. Bidea duela gutxi berritu den arren, jende gutxi ibiltzen da bertan, eta bertara sartzeko hainbat eskailera-maila jaitsi behar dira edo arrapala handiak igaro. Era berean, sarbidearen seinalea oso eskasa da. Zentroaren ondoan udalerriko adinekoentzako gizarte zentroetako bat dago.
- **7. kasua:** 1.000 eta 5.000 biztanle artean dituen udalerrri erdi hiritarrean dagoen zentroa da. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen zentroa bi auzoetako batean dago. Hain zuzen, udalerrriak biztanle gehien dituen auzoan eta ondo kokatuta -erdigunean- eta eskuragarri dagoen lekuan. Hori horrela, zentroa udaletxearen beheko solairuan dago eta, aldi berean, plaza batean. Hortaz, ingurune argia dauka.
- **8. kasua:** Zentro honek hiri handi bateko bi auzoko biztanleria artatzen du. Bi auzoen arteko mugan dago, toki iristerrazean, baina erdigunetik urrun. Oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitatea eraiki berri den eraikin baten lehen solairuan dago 2005. urtetik. Eraikin hori erkidegoko beste erabilera batzuetarako erabiltzen da, eta hori dela eta, jende ugari ibiltzen da bertan egunero. Gainera, eraikina ikastetxe batetik, haur-parke batetik, eta autobus- eta tren-linea askotatik gertu dago. Ikuspuntu horiek denak kontuan hartuta, zentroa erkidegoko sarean oso ondo integratuta dagoela esan daiteke. Hala ere, batzuetan, zentroaren eta barne hartzen dituen urruneko eremuen arteko distantzia handia izan daiteke.
- **9. kasua:** Zentro hori 1.000 biztanle baino gutxiagoko udalerrri batean dago, landa-ingurune batean. Biztanleria nahiko sakabanatua dago, kokapenagatik eta tamainagatik ondo berezitateko bi biztanleria-gunetan. Gizarte zerbitzuetako zentroa bi auzotatik jendetsuenean dago, udaletxearen eraikineko lehenengo solairuan.

- **10. kasua:** Oinarrizko gizarte zerbitzuak 10.000-50.000 biztanleko udalerriri bertan bateko biztanleria artatzen du. Erabiltzaileak bi eraikinetan artatzen dira. Bi eraikinen artean 100 metroko distantzia baino handiagoa dago. Biak udalerriko alde zaharrean daude, erdigunean, eta irisgarritasun erraza dute. Bi kokapenetako bat, oinarrizko gizarte zerbitzuen egoitza nagusitzat har daitekeena, udaleko beste bulego batzuk hartzen dituen eraikin batean dago, eta sarreratik sartzen da haietara. Oinarrizko gizarte zerbitzuen sarrera atzeko aldean dago, eraikinaren tokirik ezkutuenean. Era berean, beira ilun batek estaltzen du, eta horrenbestez, zailagoa da zerbitzua identifikatzea. Bigarren kokapena beste eraikinaren lehenengo solairuan dago. Eraikin horretan eguneko zentro bat dago, bai eta adinekoentzako etxe bat ere. Bi lokalak udalaren eraikin nagusitik aparte daude. Udalaren eraikin nagusiak udal-zerbitzu nagusiak daude (alkatetza, zinegotziak, osoko bilkuren aretoa, etab.). Lokalak sakabanatuta egotea zerbitzua antolatzeko eragozpen bat da. Egoera hori horrelakoa izan da duela urte askotatik. Edonola ere, aurreikusita dago udaleko egungo bulegoetan aldaketak egitea, gizarte zerbitzuekin zerikusia duten bulego guztiak zentro bakar batean egon daitezela.
- **11. kasua:** Zentroak 2.000 biztanle baino gutxiagoko udalerriri batean dago, landa-ingurune batean. Udalerriri bederatzita landa-azoz osatuta dago. Oso biztanleria-dentsitate baxua du, gutxi gorabehera 20 biztanle kilometro koadroko. Era berean, biztanleria oso sakabanatuta dago. Gizarte zerbitzuetako zentroa auzorik jendeztatuenean dago. Auzo horrek udalerriko hirigunearen lanak betetzen ditu. Herriko etxearen lehenengo solairuan dago.

2.3. Zentrozen seinaleak

Zerbitzu horiek normalizatzeko, Arartekoaren Oinarrizko gizarte zerbitzuen egoerari buruzko txosten berezian, 1999. urtean argitaratutakoan, gomendio hau egiten zen besteak beste: *“oinarrizko gizarte zerbitzuek biztanleriari eskaintzen dioten erakunde-irudia pixka bat indartzea eta bateratzea”*. Unitateetako arduradunei bidalitako inkestan ez zen gai horri buruzko galderarik egiten. Hala ere, egindako bisitek adierazi dute izendapen ugari dituela, eta ez dela egokia bateratutzat jotzen den sare edo sistema batentzat. Ez dago gizarte zerbitzuak sistema bateratu baten zati gisa identifikatzeko logotiporik, seinalerik edo ikurrik. Era berean, udal bakoitzak bere modura identifikatzen ditu oinarrizko gizarte zerbitzuak: bi zentrotan ez dago inolako seinalerik; beste batean, Gizarte-ongizateko eremua aipatzen da –batzuetan, udaleko saila–; eta beste bitan, Gizarte Laguntzailea aipatzen da, zerbitzua zerbitzu hori osatzen duten profesionalekin parekatuz. Gainerako zentroetan, gizarte zerbitzuen aipamen generikoa egiten da, edo modu egokiagoan, oinarrizko gizarte zerbitzuak edo oinarrizko gizarte zerbitzuetako zentroa esaten zaie.

2. koadroa. Bisitatutako zentroyen egoera, seinaleei dagokienez

- **1. kasua:** Ez dago zentro osoan, bulegoen sarreraren inguruan eta barruan inolako kartelik edo seinalerik, oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitatea dagoela adierazten duenik. Bi kartel daudela aipatu behar da; bat, kanpoko fatxadan, eta bestea, lokalaren sarreran, eta mankomunitatearen izena dute jarrita.
- **2. kasua.** Eraikinak ez du inolako seinalerik edo errotulurik, barruan oinarrizko gizarte zerbitzuak daudela adierazten duenik. Gainera, kasu honetan are beharrezkoagoak dira, kontuan hartzen bada zentroa erkidegoko ekipamendu gisa erabiltzen den lokal handiago baten barruan dagoela.
- **3. kasua:** Zentroa burdin hesiz inguratutako eraikin batean dago, eta bide publikotik ezin da identifikatu, ez baitu inolako seinalerik. Zentroaren sarreran seinalea egokia da, edukiari dagokionez, baina ez da nahikoa, euskarriari dagokionez: txintxeten bidez atean itsatsitako hiru paperezko orri plastifikatu dira. Lehenengo orrian zerbitzuaren izena ageri da (Gizarte Zerbitzuen Oinarrizko Unitatea. Servicio Social de Base); bigarren orrian, jendearentzako ordutegia; eta hirugarrenean, zer prozedurari jarraitu behar zaion, baldin eta hitzordua edo larrialdiren bat bada jendearentzako ordutegia bukatu ondoren eta gizarte-langileen lanaldian.
- **4. kasua:** Seinale gehien dituen zentroetako bat da, eta baita seinale gehien behar dituen ere, oinarrizko gizarte zerbitzuetako zentroa eraikin handi baten bigarren solairuan baitago. Hala ere, garrantzitsua da azpimarratzea seinaleek udal-esparruko gizarte-ongizatearen kokapena adierazten dutela etengabe. Ez dago oinarrizko gizarte zerbitzuen aipamen zehatzik. Eraikinean sakabanatutako seinaleei esker, nahiko argi geratzen da non dagoen zentroaren sarrera, bai eta esparruaren bulegoetako ordutegia ere.
- **5. kasua:** Ondo kokatutako zentro txiki bat denez, ondo seinaleztatuta dagoela esan daiteke, nahiz eta horman kartel bakarra izan, zentroaren sarreraren ezkerrean. Metalezko kartel horretan hau irakur daiteke: 'Gizarte Zerbitzuak/Servicios Sociales'. Kartelaren ondoan paperezko ohar bat dago. Oharrak euskaraz eta gaztelaniaz jakinarazten du hitzordua aurretik eskatu behar dela, artatua izateko.
- **6. kasua:** Zentroak seinaleztapen ona du, baina sarreraren ingurunean ez dago kartelik edo antzekorik, irisgarritasun-zailtasunak kontuan hartuta, zentrorra lehen aldiz sartzen direnei zentroa erraz aurkitzen lagunduko dienik. Zentroa bi motatako seinaleak ditu kanpoko atean. Lehen seinaleak zentroa identifikatzen du, atearren gainean inprimatutako bi hizkuntzazko testu baten bidez. Testuan zerbitzuaren izena ('Oinarrizko Gizarte Zerbitzua/Servicio Social de Base'), zer eremuri dagokion eta udalaren zer sailetakoa den jartzen du. >Halaber, zentroaren kanpotik barruan itsatsitako orri bat irakur daiteke, harretarako ordutegia jartzen duena.

- **7. kasua:** Udaletxearen beheko solairuan dago zentroa, eta bertara sartzeko sarrera nagusia igaro behar da soilik. Eraikinaren fatxadan ez dago seinale bat bera ere, eta barruan, gizarte laguntzaileen bulegoetarako sartzeko bi ateen ondoan kokatutako plaka bat baino ez dago. Plaka horretan, hau irakur daiteke gaztelaniaz eta euskaraz: "Gizarte laguntzailea/Asistente social".
- **8. kasua:** Zentroa kokatuta dagoen eraikinerako sarbidea behar bezala seinaleztatuta dago, kanpoan dagoen metalezko kartel handi baten bidez. Kartelean hau dago idatzita: 'Gizarte Zerbitzugunea/Centro de Servicios Sociales/Solairua/Planta/1'. Eraikinaren barruan eta lehenengo solairuraino seinaleak egokiak dira eta erraz ikusten dira. Lehenengo solairuan, zentroa sartzeko atean, zentroaren izena eta jendearen harretarako ordutegia daude idatzita. Ordutegi orokorra eta udarakoa zehazten dira.
- **9. kasua:** Oinarrizko gizarte zerbitzuetako zentroak, udaletxeko lehen solairuan kokatutakoak, kartel bat du zentrora sartzeko atearen ondoan. Metalezko euskarria duen kartel horretan hau irakur daiteke: 'Gizarte Zerbitzuak'. Hori da zentroaren seinale bakarra, eta ez du beste adierazlerik.
- **10. kasua:** Gizarte zerbitzuetako zentroa dagoen eraikinean kanpoko seinaleak dauden arren, oso txikiak dira eta ez dira ondo ikusten. Paperezko orri batek soilik adierazten du zentroa eraikinean dagoela. Orria barrutik itsatsita dago sarrerako atean eta gertutik baino ezin da ikusi. Orrian, euskaraz eta gaztelaniaz idatzita daude zerbitzuaren izena eta jendearen arretarako ordutegia ('Gizarte Zerbitzuak – Jendearen arreta ordutegia 8,30etatik – 14,30etara/ Servicios Sociales – Horario de atención al público – 8,30 a 14,30).
- **11. kasua:** Zentroa udaletxeko lehen solairuan dago, eta bertara sartzeko bi sarbide ditu: batetik, eskailera batzuetara daraman sarrera nagusia; eta bestetik, ondoko beste ate bat, non igogailu bat dagoen. Eraikinaren beheko solairuaren eta lehenengo solairuaren artean hiru idazkun daude. Bat, igogailuaren ondoan ('1. Solairua/Gizarte Laguntzailea), bestea lehenengo solairura joateko eskaileren bukaeran ('Gizarte Laguntzailea'), eta azkena, gizarte laguntzailearen bulegoko atearen ondoan ('Gizarte Laguntzailea').

2.4. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetarako irisgarritasun fisikoa

2.4.1. Egoera orokorraren balorazioa, irisgarritasunari dagokionez

1999. urtean argitaratutako Oinarrizko gizarte zerbitzuen egoerari buruzko Arartekoaren txosten bereziaren arabera, "Oinarrizko gizarte zerbitzuak irisgarritasunaren arloan indarrean dagoen araudira egokitu beharko dira, kanpoko sarbideari dagokionez nahiz eraikin barruko mugikortasunari dagokionez." Zehazkiago, txostenak adierazten zuen zentroek elementu hauek izan behar zituztela, besteak beste:

- kanpotik sartzeko arrapala, maldarik baldin badago;
- mugikortasun-arazoak dituzten pertsonentzako aparkaleku-plaza sarbidetik gertu, bost mila biztanle baino gehiagoko udalerrietan, edo oro har, aparkatzeko arazoak dauden udalerrietan, zentroetan sartzeko;
- zerbitzua non dagoen adierazten duten elementu berdinak, zerbitzuek irudi berdina eta erraz identifika daitekeena dutela bermatzeko, eta gainera, ikusmen-urritasuna duten pertsonentzat egokituta egon behar dute;
- gurpil aulkian doazen pertsonak sartzeko behar adina zabalerako sarbideak;
- material irristagaitzeko zoruak eta eusteko eskudelak, sarbidearen ibilbide osoan.

Hain zuzen ere, espazioetako eta zerbitzu publikoetako irisgarritasun fisikoa ezinbesteko elementua da, herritar guztiek oinarrizkotzat jotako eskubide batzuk izan ditzaten. Hala ere, gaur egun, unitateen arduradunek⁴⁶ helezintzat hartzen dute oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen %38, egoera horrek biztanleriaren ehuneko txikiago bati eragiten dion arren, %29,4ri. Edonola ere, garrantzitsua da aipatzea egoera hori funtsean hobetu egin dela bilakaera-balioetan. Arartekoak Euskal Autonomia Erkidegoko Oinarrizko gizarte zerbitzuen egoerari buruzko txosten berezia argitaratu zenetik hamar urte igaro dira, eta 2008. Urtean lortu ziren emaitzek adierazten dute aurrerapena funtsezkoa izan dela arlo horretan. Aldi horretan, irisgarritzat jotako oinarrizko gizarte zerbitzuetako zentroen ehunekoa hirukoiztu egin da, eta lehen aztertutako zentro guztien %21 bazen, orain %61,9 da. Irisgarritzat jotako zentroek –132 zentro– artatzen duten biztanleriaren ehunekoa gutxiago hazi da: orain %70,6 da, eta duela hamar urte, %38,5.

19. taula. Oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen banaketaren bilakaera, irisgarritasun fisikoaren arabera 1998-2008

	1998			2008		
	Kopurua	Oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen %	Biztanleriaren %	Kopurua	Oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen %	Biztanleriaren %
Iristeko errazak	46	21,9	38,5	132	61,1	70,6
Helezinak	159	75,7	55,7	82	38,0	29,4
ED/EE	5	2,4	5,8	2	0,9	0,0
Guztira	210	100,0	100,0	216	100,0	100,0

⁴⁶ Inkestan, galdera hau egiten zen zehazki: oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitatera heltzea erraza den barrerarik gabe –eskailera-maila, ate estuegiak, etab.– gurpil aulkian dabilen pertsona batentzat.

Egungo egoerari helduz berriz ere, eta lurralde-mailako ikuspuntua kontuan hartuta, adierazi behar da egoera hobea dela Gipuzkoan –zentroen %66ra heltzea erraza da– Araban eta Bizkaian baino, non ehunekoak %59,6 eta %56,6 diren, hurrenez hurren. Udalerrien tamaina kontuan hartuta, argi eta garbi ikusten da oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateak helezinak izatearen arazoa bereziki nabarmena dela udalerrri txikietan eta ertaintetan: 10.000 biztanle baino gutxiagoko udalerrietan, oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen %43-%47 helezinak dira; hiri handietan, %31; eta 10.000 eta 50.000 biztanle artean dituzten udalerrietan, %18.

20. taula. Oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen banaketa, irisgarritasun fisiko mailaren arabera, lurralde historiko bakoitzean eta udalerrien tamaina kontuan hartuta (%)

	Iristerrazak	Helezinak	ED/EE	Guztira
Araba	59,6	40,4	–	100,0
Bizkaia	56,6	42,1	1,3	100,0
Gipuzkoa	66,3	32,5	1,2	100,0
Guztira	61,1	38,0	0,9	100,0
<1.000	51,7	45,0	3,3	100,0
1.001-5.000	56,5	43,5	–	100,0
5.001-10.000	52,6	47,4	–	100,0
10.001-50.000	81,1	18,9	–	100,0
50.000 baino gehiago	68,4	31,6	–	100,0
Guztira	61,1	38,0	0,9	100,0
(N)	(132)	(82)	(2)	(216)

2.4.2. Irisgarritasuna errazten duten elementuak erabiltzeko aukera

Nahiz eta oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen arduradunek balorazio positibo samarra egin zentroen irisgarritasun-mailari buruz, ezin esan daiteke mugikortasuna eta komunikazioa errazten duten zenbait elementu jakin erabiltzeko ohitura handiegia dagoenik bertan. Hain zuzen, kontsultatutako unitateen %72k ez du eskudelik zerbitzuaren sarbideko ibilbideak; %64,4k ez du zoru irristagaitzik; eta %89,9k ez du ikusmen-arazoak dituzten pertsonentzako seinale egokiturik. Oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen %44,4k mugikortasun urriko pertsonen beharrei egokitutako komuna du. Aipatutako lau elementuak batera kontuan hartuta, esan daiteke zentroen herenak (%36,1) ez duela elementu horietako bakar bat ere, eta aztertutako 216 zentrotatik 26k soilik –gutzizkoaren %12k, hain zuzen– duela hiru elementu horietako bat. Beraz, irisgarritasuna hobetu denaren ideia orokorra bateragarria da benetako egoerarekin: irisgarritasun-arloko oinarrizko elementu batzuen gabezia hedatua.

21. taula. Oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen banaketa, mugikortasuna eta komunikazioa errazteko elementuen arabera

	Bai	Ez	ED/EE	Guztira
Eskudela zerbitzuaren sarbidearen ibilbidean	26,4	72,7	0,9	100,0
Material irristagaitzeko zoruak	27,8	64,4	7,9	100,0
Komun egokitua	44,4	54,6	0,9	100,0
Ikusmen-arazoak dituzten pertsonen egokitutako seinaleak	8,8	89,8	1,4	100,0

Ikuspuntu hori kontuan hartuta, bilakaera ez da horren positiboa izan, zentroaren irisgarritasun maila orokorraren balorazioari dagokionez. Hain zuzen, sarbideko eskudelik gabeko zentroen ehunekoa ia ez da aldatu hamar urte hauetan (lautik ia bat izaten jarraitzen du) eta lurzoru irristagaitzik gabeko zentroen ehunekoa 15 puntu murriztu da: lehen zentroen %75,5ek zuen zoru irristagaitza, eta orain, %64,4k. Edonola ere, hobekuntza nabarmenena komun egokituetan izan da; komun egokitua duten zentroen ehunekoa hirukoiztu egin da, %16,2 izatetik %44,4 izatera.

22. taula. Oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen banaketaren bilakaera, mugikortasuna eta komunikazioa errazteko dituzten elementuen arabera 1998-2008

	Eskudela		Zoru irristagaitza		Komun egokitua	
	1998	2008	1998	2008	1998	2008
Bai	21,9	26,4	12,4	27,8	16,2	44,4
Ez	72,4	72,7	79,5	64,4	78,6	54,6
ED/EE	5,7	0,9	8,1	7,9	5,2	0,9
Guztira	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
(N)	(210)	(216)	(210)	(216)	(210)	(216)

Berriz ere egungo egoerari helduz, irisgarritasuna errazteko elementuen erabilgarritasuna lurralde-mailako aldean ikuspuntutik aztertuta, ikusten da egoera hobea dela Bizkaian gainerako lurraldeetan baino, seinale egokituari dagokienez izan ezik. Udalerrien tamaina kontuan hartuta, udalerrri txikietan eskudel gehiago dago, adierazitako gainerako elementuekin alderatuz gero. Hala ere, oro har, eskudela izateko aukera areagotu egiten da, oinarrizko gizarte zerbitzuetako zentroa kokatutako dagoen udalerrriaren tamaina handitzen den neurrian.

23. taula. Irisgarritasuna errazteko zenbait elementu dituzten oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen banaketa, lurralde historiko bakoitzean eta udalerrien tamainaren arabera (%)

	Eskudela	Zoru irristagaitza	Seinale egokituak	Komun egokitua
Araba	15,8	26,3	19,3	42,1
Bizkaia	38,2	28,9	6,6	51,3
Gipuzkoa	22,9	27,7	3,6	39,8
Guztira	26,4	27,8	8,8	44,4
<1.000	31,7	16,7	1,7	20,0
1.001-5.000	22,6	22,6	3,2	40,3
5.001-10.000	26,3	36,8	10,5	57,9
10.001-50.000	27,0	48,6	13,5	62,2
50.000 baino gehiago	23,7	28,9	23,7	65,8
Guztira	26,4	27,8	8,8	44,4
(N)	(57)	(60)	(19)	(96)

2.4.3. Bisitatutako zentroyen egoera, irisgarritasunari dagokionez

Egindako ikerketa-bisitek irudi positiboagoa eskaintzen dute inkestetatik ondorioztatzen dena baino, irisgarritasun gaiari dagokionez. Hain zuzen, bisitatutako hamaika zentrotatik bi baino ezin dira hartu helezintzat, eta beste bederatzietan, irisgarritasun-baldintzak egokitzat har daitezke, oro har.

3. koadroa. Bisitatutako zentroyen egoeraren deskribapena, irisgarritasunari dagokionez

- **1. kasua:** Zentroak bi urte baino ez ditu, eta erabat iristerraza da. Kaletik barrura sartzeko arrapala bat dago, eta barruan, ez du bistako arkitektura-barrerarik. Hala ere, gizarte-langileak adierazi du bulegoko atea oso astunak direla (beirazkoak dira), eta hori dela eta, ezgaitasun fisikoren bat duten pertsonentzat oso zaila dela atea irekitzea. Horrez gainera, zentroak ezin hobeto egokitutako bi komun ditu
- **2. kasua:** Gizarte zerbitzuetako zentroa hogeitau urte baino gehiagoko eraikin batean dagoen arren, beharrezko obrak egin dira, irisgarria izan dadin. Kanpotik barrura sartzeko sarbideko arrapala bat du. Barruan, oinarrizko gizarte zerbitzuetako zentroa beheko solairuan dago, non ez dagoen inolako arkitektura-barrerarik. Zentroya sartzen diren mugikortasun-arazoren bat duten pertsonak komun egokitu bat erabiltzen dute solairu horretan bertan.

- **3. kasua:** Oinarrizko gizarte zerbitzuetako zentroa antzinako eraikin baten beheko solairuan eta lehen solairuan banatuta dago. Eraikinak ez du igogailurik, eta hori dela eta, gurpil aulkian dabiltzan pertsonak ezin dute lehenengo solairura igo, eta mugikortasun-arazoak dituzten edozein pertsonentzat ere zaila da hara heltzea. Lehenengo solairuan, zentroko sei gizarte-langiletako bostek artatzen dute, eta hara heltzeko, malda handi samarreko bi eskailera-atal igo behar dira. Erabiltzaileek ezin dutenean gora igo, gizarte-langileak egiten ditu beharrezko kudeaketak, bulegoa beheko solairuko bulego batekin trukatzeko aldi baterako. Beheko solairua, lehenengo solairua ez bezala, iristerraza da, baina akats batzuk ditu, besteak beste: sarreratik zentrorra atalase mailakatua dago, lau zentimetro ere ez dituena; eta bulegoak oso txikiak dira eta estuak, eta hori dela eta, gurpil aulkian dabilen pertsonak ezin dute lasai ibili. Halaber, zentroak partzialki egokitutako komuna du. Neurri egokiak ditu, baina ez ditu elementu batzuk, hala nola transferentziarako barrak konketan. Beraz, zentroa ezaugarri horietako zerbitzuei dagokien gutxieneko irisgarritasun-baldintzak betetzetik urrun dago.
- **4. kasua:** Udalerri honetako oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitatearen irisgarritasuna erabatekoa da. Izan ere, igogailua duen eraikin baten bigarren solairuan kokatuta dago. Eraikina duela gutxi eraiki zuten, eta irisgarritasun-arau guztiak errespetatu zituzten. Hala ere, bigarren solairuan ez dago komun egokiturik, beheko solairuan baino ez dago.
- **5. kasua:** Zentroa erabat iristerraza da, kanpotik nahiz barrutik, eta komun egokiturik ez duen arren, edozein erabiltzailek udaletxearen beheko solairuan dagoena erabil dezake, metro bakar batzuk ibiliz.
- **6. kasua:** Zentroa duela gutxi birmoldatu dute goitik behera, eta oso diseinu iristerraza du, bai eta komun egokitu bat ere.
- **7. kasua:** Udalerri honetako oinarrizko gizarte zerbitzuetako zentroa erabat iristerraza da. Eraikinera sartzeko sarbideko arrapala bat du. Beheko solairuan ez dago inolako arkitektura-barrerarik, bi bulegoetara sartzeko, eta lehenengo solairura joateko, eraikinak igogailu bat du. Horrez gainera, udaletxeko eraikinak komun egokitu bat du beheko solairuan.
- **8. kasua:** Zentroa eta zentroa kokatuta dagoen eraikin osoa, biak duela lau urte egindakoak, erabat iristerrazak dira. Kanpoan sarbideko arrapala egoki bat du, eta barruan, bulego guztietarako sarbidea duen igogailu bat. Gizarte zerbitzuetako zentroak komun egokitu bat du.

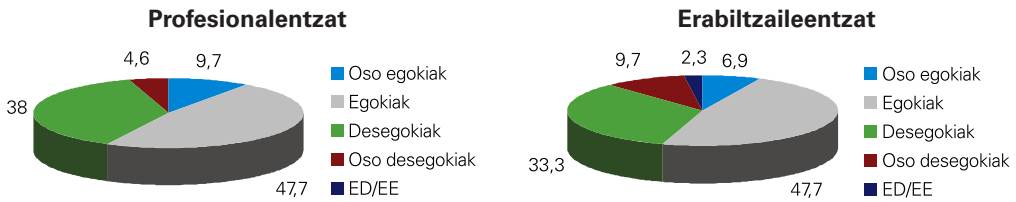
- **9. kasua:** Zentro honek arkitektura-barrera ugari ditu, eta barrera horiek direla eta, gupil aulkian dabilzan pertsonak ezin dira sartu eta mugikortasun-arazoak dituzten pertsonak oztopatzen ditu. Lehenengo barrera eskailera-maila bat da, 15 zentimetro baino pixka bat gehiago duena, eta eraikinaren ate nagusia baino lehenago dago. Eraikinaren barruan, oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitatea lehen solairuan dago. Eraikinak igogailurik ez duenez, zentrorra heltzeko bi eskailera-atal nahiko handi igaro behar dira. Mugikortasun-arazoak dituzten pertsonentzat zentroa helezina den arren, praktikan arazo hori gainditzeko ahaleginak egiten dira, senideekin elkarriketak eginez edo etxera bisitak eginez, egoerak horrela eskatzen duenean. Oraingoz ez dago eraikinaren irisgarritasuna hobetzeko inolako proiekturik.
- **10. kasua:** Gizarte zerbitzuetako zentroa bi eraikinetan banatuta dago, eta biak iristerrazak dira. Bi eraikinen barrura sartzeko eskubanda bikoitzeko arrapala bat dago, altuera desberdinetan. Barruko irisgarritasunari dagokionez, bi eraikinek igogailua dute, baina bakar batek ere ez du komun egokiturik.
- **11. kasua:** Zentroa iristerraza da. Eraikina udaletxean kokatuta dago, non igogailu bat instalatu den. Hala ere, eraikinaren berezko ezaugarriak direla eta, gizarte-langilearen bulegora heltzeko, udaletxeko batzar-gela igaro behar da. Zentroak berak komun egokitik ez duen arren, udaletxeko lokalek komun egokitu bat dute oinarrizko gizarte zerbitzuetako zentroa dagoen solairu berean.

2.5. Instalazioak moldatzea

2.5.1. Instalazioen erosotasun-maila erabiltzaileentzat eta profesionalentzat

Kokapena eta irisgarritasuna alde batera utzita, Euskal Autonomia Erkidegoko oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateek instalazio egokiak al dituzte, herritarrak artatzeko eta profesionalen erosotasuna bermatzeko? Ikerketa hau egiteko antolatu ziren eztabaida-taldeetan aipatu zen instalazioak desegokiak zirela eta arazo bereziki larria zela, profesionalen lan-baldintzen kalitateari dagokionez. Halaber, desegokitasun horrek adierazten du erakundeetan erantzukizuneko postuak betetzen dituztenek ez dituztela behar adina kontuan hartzen oinarrizko gizarte zerbitzuak. Puntu honetan, ordea, inkestatutako pertsonen iritzia banatuta daude: Inkestatutako pertsonen %57,4ren ustez, beren lantoki diren oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen instalazioak egokiak edo oso egokiak dira langileentzat; eta %42,6ren ustez, desegokiak edo oso desegokiak dira. Erabiltzaileentzako prestazioen ikuspuntutik, balorazioak berdin-berdinak dira.

15. grafikoa. Oinarritzko gizarte zerbitzuetako unitateak, instalazioek profesionalentzat eta erabiltzaileentzat duten erosotasunari buruzko balorazioaren bidez (%)



Taula honetako datuen arabera, Gipuzkoan asegabetasuna edo balioztatze negatiboa oso nabarmena da instalazioen erosotasunari dagokionez, batez ere instalazioen erosotasuna profesionalen ikuspuntutik aztertzen denean. Udalerriaren tamainaren ikuspuntutik, ez dago joera argirik: profesionalentzako erosotasunari dagokionez, zenbat eta txikiagoa izan zentroa kokatuta dagoen udalerria, orduan eta handiagoa izango da asegabetasuna, hiri handietan izan ezik, non asegabetasun-maila udalerrri txikienen parekoa den. Erabiltzaileentzako erosotasunaren ikuspuntutik, zenbat eta handiagoa udalerria, orduan eta handiagoa da asegabetasuna, 10.000 eta 50.000 biztanle artean dituzten udalerrietan izan ezik.

24. taula. Zentroko instalazioak desegokitzen edo oso desegokitzen hartzen dituzten oinarritzko gizarte zerbitzuetako unitateen banaketa, lurralde historiko bakoitzean eta udalerriaren tamaina kontuan hartuta (%)

	Profesionalentzat	Erabiltzaileentzat
Araba	36,8	40,4
Bizkaia	39,5	42,1
Guztira	49,4	45,8
Total	42,6	43,1
<1.000	50,0	40,0
1.001-5.000	41,9	46,8
5.001-10.000	36,8	47,4
10.001-50.000	27,0	29,7
50.000 baino gehiago	50,0	52,6
Guztira	42,6	43,1
(N)	(92)	(93)

2.5.2. Oinarrizko espazioak edo elementuak izateko aukera oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateetan

1999. urtean, Oinarrizko gizarte zerbitzuen egoerari buruzko Arartekoaren Txosten Bereziak hau adierazten zuen: *“zerbitzu horiei atxikitako baliabide materialen egoerak, neurri batean, udalek zerbitzu horiengatik adierazitako sentsibilitatea eta kezka adierazten du. Egoera horrek eragin handia du langileen jarduera profesionalean, eta funtsezkoa dena, eragin positiboa edo negatiboa izan dezake herritarrek zerbitzu horiek erabiltzea erabakitzeko orduan, eta egoerarik muturrenean –helezintasuna, intimitate gabezia– zerbitzuak erabiltzeko asmo ken diezaieke.”* Ildo horretan, txostenak beste hau adierazten zuen: *“gizarte-langilearen bulegoaz gain, komenigarria da zentroek beste eremu batzuk izatea, berezkoak edo beste zerbitzu batzuekin banatuta, udalerriren tamainaren eta udalen funtzionamenduaren arabera:*

- *Harrera-lekua, zerbitzuaren ezaugarri orokorrei buruzko oinarrizko informazioa ematen duten administrazio-lanen arduradunentzat.*
- *Itxarongela, harrera-lekuarekin batera egon daitekeena.*
- *Komun egokitua, behar bereziak eta mugikortasun- edo ikusmen-arazoak dituzten pertsonak erabili ahal izan dezaten.”*

Aurreko epigrafean adierazi den bezala, gaur egun zentroen %44,4k baino ez du komun egokitua. Beraz, zentro gehienek ez dute betetzen duela hamar urte Arartekoaren txosten bereziak gai horri buruz ematen zuen erreferentzia-irizpidea. Aipatutako gainerako elementuak erabiltzeko aukera zertxobait handiagoa da, baina ezin da esan orokortuta dagoenik: Zentroen %56,5ak harrera-lekua du; %67ak, erabiltzaileentzako itxarongela bat; eta %65,7ak gutxienez bilera-gela bat du, taldeko bilerak egiteko edukiera nahikoa duena.

25. taula. Oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen banaketa, oinarrizko espazio edo elementu batzuen erabilgarritasunaren arabera

	Bai	Ez	ED/EE	Guztira
Harrera-lekua	56,5	43,5	–	100,0
Itxarongela erabiltzaileentzat	67,6	31,9	0,5	100,0
Gutxienez bilera-gela bat, taldeko bilerak egiteko nahikoa edukiera duena	65,7	32,9	1,4	100,0

Gai hori lurralde-mailako ikuspuntutik aztertzen bada, ikusten da Arabako unitateek neurri handiagoan ez dutela harrera-lekurik gainerakoak baino; Gipuzkoako unitateek neurri handiagoan ez dutela itxarongelarik; eta hiru lurraldeetako unitateen antzeko neurrian dutela bilera-gela. Udalerriren tamainaren ikuspuntutik, aldeak nabarmenagoak dira, eta kontuan

hartutako elementuak izateko aukera handitu egiten da, oinarrizko gizarte zerbitzuetako zentroa kokatutako dagoen udalerriaren tamaina handitzen den neurrian. Hala ere, 50.000 biztanle baino gehiagoko udalerriak arau horren salbuespena dira, ez baitituzte elementu horiek, udalerrri ertainek baino neurri handiagoan.

26. taula. Oinarrizko espazio edo elementu batzuk ez dituzten oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen banaketa, lurralde historiko bakoitzean eta udalerrien tamainaren arabera (%)

	Harrera-lekua	Itxarongela	Bilera-gela
Araba	64,9	22,8	33,3
Bizkaia	28,9	31,6	34,2
Gipuzkoa	42,2	38,6	31,3
Guztira	43,5	31,9	32,9
<1.000	65,0	45,0	36,7
1.001-5.000	67,7	43,5	40,3
5.001-10.000	21,1	15,8	26,3
10.001-50.000	5,4	8,1	13,5
50.000 baino gehiago	18,4	23,7	36,8
Guztira	43,5	31,9	32,9
(N)	(94)	(69)	(71)

Bilakaeraren ikuspuntutik argi eta garbi ikusten da egoera hobetu egin dela, harrera-lekuen erabilgarritasunari dagokionez, baina okertu egin dela itxarongelei dagokienez. 1998. urtean lau zentrotatik hiru itxarongela zuten, eta 2008an, oinarrizko gizarte zerbitzuetako hiru zentrotatik bik baino ez zuten.

27. taula. Oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen banaketaren bilakaera, oinarrizko espazio edo elementu batzuen erabilgarritasunaren arabera 1998-2008

	Harrera-lekua		Itxarongela		Bilera-gela	
	1998	2008	1998	2008	1998	2008
Bai	46,7	56,5	76,2	67,6	–	65,7
Ez	52,9	43,5	23,3	31,9	–	32,9
ED/EE	0,5	–	0,5	0,5	–	1,4
Guztira	100,0	100,0	100,0	100,0	–	100,0
(N)	(210)	(216)	(210)	(216)	(210)	(216)

2.5.3. Oinarrizko espazioak edo elementuak izateko aukera bisitatutako zentroetan

Gizarte zerbitzuetako hamaika unitateetara egindako bisitek adierazi dute oso egoera heterogeneoa dagoela, instalazioei eta oinarrizko espazioei dagokienez: zentro bakarreko egoera jo daiteke desegokitzat, gutxieneko baldintza egokiak ez dituen antzinako eraikin batean baitago. Halaber, duela gutxi berritutako eraikin batean kokatutako unitatea nabarmentzeko modukoa da, oso zaindua eta atsegina da. Zentro horretako espazioen banaketa egitean, ordea, ez dira kontuan hartu oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen eta bertako profesionalen beharrak. Izan ere, profesional horiek ez dituzte behar den bezala lan egiteko espazio fisikoak, eta bien bitartean, lokal horretan bertan, ia aste osoan gutxiegia erabiltzen diren espazioak daude. Azkenik, taulan adierazten den bezala, azpimarratu behar da oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateek espazioak hainbat eremutako langileekin batera erabili behar izaten dituztela, batez ere udalerrri txikietan. Edonola ere, ezin da esan bisitatutako oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen baldintza materialak beste ongizate-sistema batzuen (hala nola ikastetxeak, ospitaleak edo osasun-zentroak) ekipamendu publikoen baldintza materialen oso desberdinak direnik, itxuraz behintzat.

4. koadroa. Bisitatutako zentroen egoera, instalazioen egokitasun orokorrari dagokionez

- **1. kasua:** Oinarrizko gizarte zerbitzuetako zentroa sartuta dagoen zerbitzuan mankomunitatearen lokal batean kokatuta dago. Lokal erabat berria da, bi urte inguru baino ez ditu, eta oso zaindua eta atsegina da, dekorazioari dagokionez. Hala ere, zerbitzua 'lausotua' dago mankomunitatearen gainerako bulegoen artean, eta nahiz eta duela gutxi berri, oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitatea kokatuta dagoen espazio fisiko txikia eta desegokia da. Oinarrizko gizarte zerbitzuak ez du harreralekurik eta berezko itxarongelarik. Izan ere, itxarongela mankomunitateko gainerako zerbitzuekin batera erabiltzeko da. Lokala banatuta dagoen geletatik oinarrizko gizarte zerbitzuak bakarrik bi bulego erabil ditzake, bat gizarte-langilearentzat, eta bestea, psikologoarentzat. Gizarte-hezkuntzazko esku-hartze taldeko bi hezitzaileei dagokionez, ez dute aparteko espaziorik, eta mahai luze batean kokatzen dira, mankomunitateko beste teknikari batzuekin batera. Hala ere, eraikinak ia aste osoan okupatu gabe egoten diren espazioak ditu, hala nola osoko bilkuren aretoa eta mankomunitateko presidentearen bulegoa.
- **2. kasua:** Zentroa kokatuta dagoen eraikina 1987. urtean eraiki zen. Orduetik, berrikuntza partzialak egin dira instalazioetan, eta erabat berrituta ez dagoen arren, barrualdea, eta zehazkiago, zentroa kokatuta dagoen eraikineko hegala eremu zaindua eta atsegina da. Instalazioen ikuspuntutik, zentroak gela hauek ditu: zentroa sartzeko mahai bat, administrazioko langileak atzean dituena; aireztapena eta argi naturala duten hiru bulego, bat gizarte-langile bakoitzeko; aireztapenik eta argi naturalik gabeko bulego bat, zerbitzuko arduradunak eta psikologoak batera erabiltzen dutena; eta korridore zabal bat, non zortzi aulki jarrita dauden, erabiltzaileek itxaroteko. Horrez gainera, zentroak zortzi komun ditu, eta horietako lau egokituta daude. Erabiltzaileek nahiz langileek erabil ditzakete. Bestalde, oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateek taldeko bilerak egiteko berezko aretorik ez izan arren, langileek komunitateko zerbitzuetako zentroan dauden edozein areto erabil dezakete, baina zailtasun pixka batekin.

- **3. kasua:** Udalerrri honetako oinarrizko gizarte zerbitzuetako zentroa aparteko eraikin baten beheko solairuan eta bigarren solairuan dago. Eraikina duela mende bat baino gehiago diseinatu zen ikastetxe gisa, eta azken urteetan behintzat, ez da barne-birmoldaketa sakonik egin bertan. Beraz, eraikinaren instalazioak nahiko antzinakoak dira eta nahiko hondatuta daude, eta horrek eragin esanguratsua du zentroaren irudian, lan-baldintzetan eta erabiltzaileei emandako arretan. Zentroak itxarongela gisa erabiltzen den korridore txiki bat du beheko solairuan; ate batek zeharkatutako harrera-leku bat, non lau administrari-laguntzailek lan egiten duten; gizarte laguntzaileen sei bulegoak; artxiboa; hiru komun; eta garita txiki bat lehen solairura heltzeko eskaileren azpian segurtasuneko zaindaria rentzat. Lehenengo solairuan lau bulego gehiago daude (bat lehenengo bilera-gela da, orain jada ez dagoena) gizarte-langileek arreta zuzena emateko; lau administrari-laguntzailek batera erabiltzeko gela bat; eta bi bulego, bat eremuko zuzendariarentzat, eta bestea, zinegotziarentzat. Oro har, zentroko instalazioen ezaugarri dira espazioak oso urriak izatea, irisgarritasun fisikoko zailtasunak egotea, eta hondatu eta prekaritate itxura izatea.
- **4. kasua:** Antolaketa-eraren ikuspuntutik, oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitatea udal sail batean integratuta dago, eta sail horren lokalak udaletxeko eraikinaren bigarren solairuan daude. Hiru udal sailek erabiltzen dute solairu hori. Ingurune honetan ez dago espazio-muga zehatzik, oinarrizko gizarte zerbitzuei dagokienez. Batetik, harrera-lekua dago, solairu honetarako sartzeko atetik gertu. Eremu horretan mahai bat dago, non bi laguntzailek artatzen duten, eta mahaiaren aurrean, zazpi aulki daude jarrita, erabiltzaileek itxaroteko. Bestetik, gizarte laguntzaileen bulegoak daude, harrera-lekutik oso gertu, baina beste sail batzuetako bulegoen ondoan. Oro har, zentroko instalazio berriak ditu, oso erosoak eta ekipamendu onekoak, baina pixka bat urriak dira, bulego gutxi baitaude: laguntzeko teknikari batek eta lan-munduan txertatzeko batek ez dute bulegorik, eta erabiltzaileekin elkarrizketak egiteko, beste formula batzuk bilatu behar dituzte. Zentroko langileek denen erabilerarako areto bat daukate, taldeko bilerak egiteko. Bulego guztiek argi eta aireztapen naturala, eta tamaina egokia dute. Halaber, oso erosoak dira.
- **5. kasua:** Zentroa bi bulegoz osatuta dago, bat gizarte-langile bakoitzeko, eta harrera-leku batez. Harrera-lekua bi eremutan banatuta dago: itxarongela txiki bat, non lau aulki jarrita dauden; eta administrari-laguntzaileak bere lana egiten duen espazioa. Administrari-laguntzailearen mahaiak bereizten ditu bi eremuak. Hiru eremuek aireztapen eta argi naturala dute, eta egokiak dira, dekorazioari dagokionez. Hala ere, zenbait muga daude, espazioari dagokionez.

- **6. kasua:** Zentroak bi urte baino gutxiago ditu, eta antzinako eraikin batean kokatua dago. Eraikina erabat birmoldatu dute erabilera horretarako. Kanpotik jatorrizko fatxada duen arren, eraikinaren barrualdea erabat berrituta dago. Oso dekorazio zaindua du, baina nahiko soila. Zentroaren sarreran, bi aldetara bederatzai aulki dituen eremu bat dago, itxaroteko prestatuta, bai eta mahai bat, non laguntzaile batek artatzen duen normalean. Zentroak zazpi bulego ditu (aireztapenik gabe, baina argi naturalarekin) gizarte laguntzaileentzat, bilera-gela oso zabal bat, laguntzaileentzako administrazio-sail bat, hiru komun eta garbiketeta-gela txiki bat. Zentroan bertan, barruko eremuan gizarte-hezkuntzako esku-hartzeko taldea dago, eta berezko sarrera ere badu kaletik. Bost kidek osatzen dute talde hori, eta bi areto handi eta txapitula-erako bulego bat erabil ditzakete. Geletako bakar batek ere ez du argi eta aireztapen naturalik. Muga batzuk dituen arren, ezin esan instalazioak oro har desegokiak direnik.
- **7. kasua:** Oinarrizko gizarte zerbitzuen zentroa udaletxearen eraikineko beheko solairuan dago. Hor daude, atondoan bertan, bata bestearen aurrean, gizarte laguntzailearen eta gizarte-hezitzailearen bulegoak. Gizarte-hezitzaileak bake-epailearekin erdibanatu behar du bulegoa, baina ez dute aldi berean erabiltzen. Era berean, gizarte-langile titularrak gizarteratzeko teknikariarekin banatu behar du bulegoa. Bi bulegoak oso antzekoak dira, handiak dira eta oso argitsuak, eta erabat berrituta daude. Gizarte laguntzailearen bulegoaren alboan udaletxearen erabilera anitzetarako aretoa dago, eta itxarongela gisa erabiltzen da. Hala ere, zentroak ez du harrera-leku zehatzik, zerbitzuko profesional batekin hitzordua eskatzeko erabiltzaileek lehenengo solairua joan behar baitute, han baitago lan hortaz arduratzen den administrari-laguntzailea.
- **8. kasua:** Zentroko instalazioak ezin hobeak dira. Dekorazioa egokia da eta irudi atsegina eskaintzen die erabiltzaileei nahiz langileei. Zentroak espazio hauek ditu: harrera-leku handi bat, erabiltzaileentzako itxarongela gisa ere erabiltzen dena, eta mahai bat duena, itxarongela lehen arretako eremutik bereizteko; bederatzai bulego, bat gizarte laguntzaileko, denak aireztapenarekin eta kanpoko argiarekin; artxibo orokor bat; hiru komun, horietako bat egokitua; eta *office* txiki bat. Horrez gainera, zentroko langileek bilera-areto bat erabil dezakete. Bilera-areto hori eraikinaren zati handiena hartzen duen komunitateko ekipamendua kudeatzen duen erakundearekin banatu behar da. Zentro osoan berokuntzako eta aire girotuko sistema integratu bat dago. Zentroa handitzea aurreikusita dago, besteak beste, komunitateko psikologoa eta bi kale-hezitzaile hartzeko. Gaur egun, hiru pertsona horiek antzinako gizarte zerbitzuetako zentroan daude, 15 minututara oinez gizarte zerbitzuetako zentrotik. Egoera horrek baterako lanak egiteko dinamikak hausten ditu, eta taldeak benetan integratzea eragozten du. Kasu honetan, instalazioak desegokitzen har daitezke. Lokala txikia da, bulegoak partekatu egin behar dira eta ezin da beharrezko konfidentzaltasuna eduki, nahiz eta zentro horren kokapena erdigunetik gertuago dagoen arren, gutxienez artatutako auzo bati dagokionez.

- **9. kasua:** Zentzu hertsian, gizarte-langilearen bulegoak osatzen du zentroa. Bulegoa beste batzuek ere erabiltzen dute, baina ez aldi berean, hala nola administrari-laguntzaileak eta bulegoa behar duen udaleko beste edozein langilek, baldin eta gizarte-langileak erabiltzen ez duen egun bat denean. Bulegoa espazio egokia da, neurriei eta erosotasunari dagokienez: handia eta atsegina da, argi eta aireztapen naturala du, bai eta berogailua ere. Horrez gainera, gizarte-langileak elkarrizketetarako erabili ohi dituen mahai bat eta bi aulki daude, eta beste mahai handiago bat, beste elkarrizketa mota batzuetarako edo bilera jendetsuak egiteko erabil daitekeena. Zentroak berezko harrera-lekurik ez duen arren, denek erabiltzen duten eremu bat dago, non udaleko administrari-laguntzailea egoten den (ez da oinarrizko gizarte zerbitzuetako laguntzailea. Laguntzailea astean behin etortzen da udalerrri horretara). Eremu hori harrera-leku gisa ere erabiltzen da, eta gizarte-langilearen bulegora sartzeko atearan aurrean dago. Halaber, liburuxken erakustoki bat dago bertan eta informazio ugari, gizarte zerbitzuei eta prestazioei buruzko informazioa barne.
- **10. kasua:** Bulegoak sakabanatuta daudela aipatu dugu, baina arazo hori alde batera utzita, instalazioak hainbatean egokiak direla esan daiteke. Hala ere, espazioak mugatuak dira, batez ere eraikin nagusiaren itxaro-eremuan, non denek erabiltzen duten oso eremu txiki bat harrera-leku, itxarongela eta zentroko artxiboa hartzen duen eremu gisa erabiltzen den. Horma mugigarri batzuk baino ez dute mugatzen eremu komun hori. Pixka bat hondatuta dagoela ere aipatu behar da, eguneko zentroa eta zahar-etxea dauden eraikinean kokatutako lokalei dagokienez. Horrez gainera, espazioaren beharrak direla eta, batzuetan beharrezkoa da ordutegi desberdinak dituzten langile batek baino gehiagok bulego, mahai eta ordenagailu bera erabili behar izatea.
- **11. kasua:** Zentroak gizarte laguntzailearentzako bulegoa baino ez du. Bulegoa egokia da, neurriei eta erosotasunari dagokienez. Aireztapen eta argi naturala ditu, bai eta berokuntza zentrala ere. Ez dago bulego gehiago. Gizarte-langileak administrazio-laguntza duen arren, laguntzailea beste udalerrri batean egoten da. Horrez gainera, itxarongela, non hiru aulki dauden, ez da aparteko espazio bat. Izan ere, espazio horretatik udaletxeko osoko bilkuren aretora sar daiteke, bai eta udaletxeko bulego tekniko batera ere.

2.6. Konfidentziasunaren bermea

Euskal Autonomia Erkidegoan gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharren gutuna onetsi zuen apirilaren 6ko 64/2004 Dekretuaren testurekin bat etorritik, *“erabiltzaileak eskubidea dute pribatutasuna eta dagokien informazioaren konfidentziasuna errespetatzea diezazkieten”*. Dekretu horren arabera, *“pribatutasunerako eskubidetzat hartuko da pertsonak norbere intimitatea eta harremanetarako gordetzeko duena, zuzen-zuzenean eta berari bakarrik dagozkion gaietan inoren interferentziarik jaso gabe; horren barruan dago, jakina, bakoitzaren nortasunaren babesa, informazioaren tratamenduaren aurrean gordetzeko eskubidea dago eta”*. Era berean, konfidentziasunerako eskubidearen ondorioz *“datu pertsonalak, dagokien espedientean edo edozein dokumen-*

tutan daudenak, abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoak (datu pertsonalen babesari buruzkoak) aurrez ikusi duena erabat errespetatuz tratatu behar dira; horren barruan dago, halaber, profesionalek behar bezalako zuhurtziaz tratatzea gizarte zerbitzuetako erabiltzaileei buruz jakin dituzten datuak.”

Era berean, Euskal Autonomia Erkidegoko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Egoerari buruzko Arartekoaren 1999ko txosten berezian, erreferentziazko irizpideen artean, ondoko hau azaldu zen: oinarrizko gizarte unitateek *“bulego bereizi eta isolatu bat eduki behar dute, herritarrekin egiten dituzten elkarrizketetan pribatutasuna bermatzeko.”* Gainera, *“giltzaz itxi daitekeen artxibategi bat eduki behar dute, sortzen den isilpeko informazio guztia bertan gordetzeko.”*

2008an, galdetegiko datuekin bat etorritz, Oinarrizko Gizarte Unitateen %95,4ak erabiltzaileekiko elkarrizketetan intimitatea eta konfidentzialtasuna errespetatzen dituen espazio bat daukate gutxienez. Sarraila daukan artxibategi bat (edo gehiago), gordetako dokumentazioaren konfidentzialtasuna bermatzen duena, daukate unitate gehienek, baina haien portzentajea txikiagoa da, %83,8. Udalerrri mota guztietan eta hiru lurraldeetan zehar aurki ditzakegu konfidentzialtasuna errazten duten elementu hauek. Halere, esan behar dugu elkarrizketa pertsonalak intimitate baldintza egokietan egin ahal izateko moduko bulegoak erabiltzeko aukera batezbestekoa baino zerbait txikiagoa dela udalerrri txikienetan. Ildo berean, gordetzen den informazioaren konfidentzialtasuna bermatzen duten artxibategiak urriagoak dira biztanleria-tamaina murriztu ahala.

28. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, ondoko hauek kontuan izanik: elkarrizketen intimitatea eta konfidentzialtasuna bermatzen dituen espazio bat edo gehiago daukaten edo ez, lurralde historikoa eta udalerrien tamaina (%)

	Badauka	Ez dauka	ED/EE	Guztira
Araba	96,5	1,8	1,8	100,0
Bizkaia	94,7	5,3	0,0	100,0
Gipuzkoa	95,2	4,8	0,0	100,0
Guztira	95,4	4,2	0,5	100,0
<1.000	90,0	8,3	1,7	100,0
1.001-5.000	98,4	1,6	0,0	100,0
5.001-10.000	94,7	5,3	0,0	100,0
10.001-50.000	100,0	0,0	0,0	100,0
50.000 baino gehiago	94,7	5,3	0,0	100,0
Guztira	95,4	4,2	0,5	100,0
(N)	(206)	(9)	(1)	(216)

29. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, ondoko hauek kontuan izanik: sarraila daukan artxibategi bat edo gehiago edukitzea, lurralde historikoa eta udalerrien tamaina (%)

	Badauka	Ez dauka	ED/EE	Guztira
Araba	93,0	7,0	–	100,0
Bizkaia	78,9	21,1	–	100,0
Gipuzkoa	81,9	18,1	–	100,0
Guztira	83,8	16,2	–	100,0
<1.000	75,0	25,0	–	100,0
1.001-5.000	83,9	16,1	–	100,0
5.001-10.000	84,2	15,8	–	100,0
10.001-50.000	89,2	10,8	–	100,0
50.000 baino gehiago	92,1	7,9	–	100,0
Guztira	83,8	16,2	–	100,0
(N)	(181)	(35)	(0)	(216)

Harrera gelekina gertatu den bezalaxe, azken hamar urteetan (hau da, Arartekoaren aurreko txosten berezia argitaratu zenetik) egoerak hobera egin du, erabiltzaileek zentroko langileekin daukaten harremanaren pribatutasuna bermatzen duten bulegoak edukitzeari dagokionez. Urte hartan portzentajea %69,5 zen, eta oraingoan %83,8. Gehikuntzarik ikusgarrienak Araban gertatu dira eta, biztanleria-tamainaren ikuspegitik, udalerririk txikienetan eta handienetan.

30. taula. Elkarrizketen intimitatea eta konfidentzialtasuna bermatzen dituen espazio bat edo gehiago daukaten oinarrizko gizarte unitateen bilakaera, lurralde historikoa eta udalerrien tamaina kontuan izanik. 1998-2008

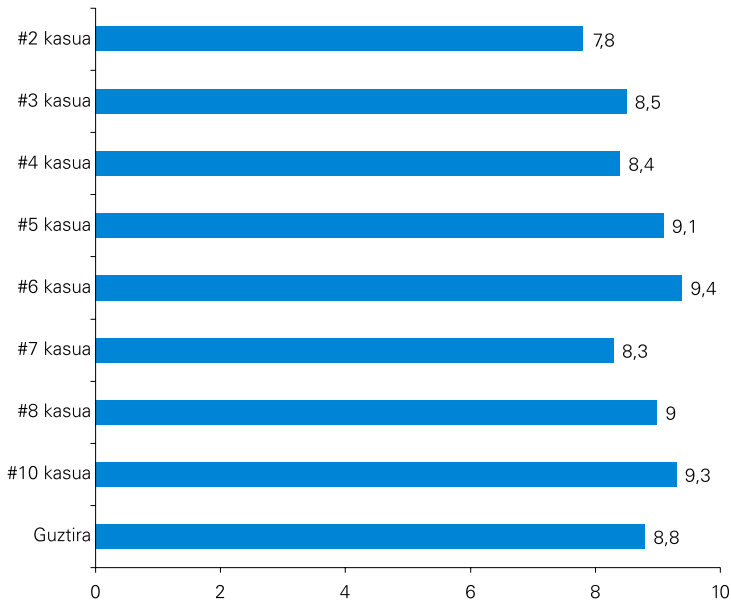
	1998	2008
Araba	67,3	93,0
Bizkaia	69,6	78,9
Gipuzkoa	71,1	81,9
Guztira	69,5	83,8
<1.000	59,5	75,0
1.001-5.000	73,3	83,9
5.001-10.000	68,8	84,2
10.001-50.000	83,3	89,2
50.000 baino gehiago	73,3	92,1
Guztira	69,5	83,8
(N)	(146)	(181)

2.6.1. Bisitatutako zentroyen egoera konfidenzialtasunaren bermeari dagokionez

Zentroetan dagoen egoera objektiboa edozein izanik ere, oinarrizko gizarte zerbitzuen erabiltzaileek ez dute arazo larririk atzeman konfidenzialtasunarekin edota beren intimitatearen babesarekin erabiltzen dituzten oinarrizko gizarte unitateetan. Txosten honen sarreran azaldu dugunez, aukeratutako oinarrizko hamaika gizarte unitateetan egin ziren ikerketa bisitaldian, zentro bakoitzeko erabiltzaileen artean iritzia jakiteko galdetegi labur bat banatu zen. Guztira 169 lagunek erantzun zuten. Galdetegian, erabiltzaileei zenbait galdera egin zitzaizkien gai hauei buruz: arretaren kalitatea, langileek ematen duten tratua, helburuak zein mailatan betetzen diren, barne antolaketa eta gizarte langilearekin lehenbiziko elkarrizketa izateko itxaron behar den denbora.

Jasotako datuek erakusten dute gai honetan gogobetetzea handia dela (hain zuzen ere, txostenaren bigarren zati honetako 7. kapituluari xeheago azaltzen denez, erabiltzaileen gogobetetzea oso handia da galdetu zaizkien gai guztiei buruz). Baina gainera, galdetutako gauza guztien artean aipatutakoa da gogobetetze handiena lortu duena: 10 puntutatik 8,8.

16. grafikoa. Bisitatutako zentroetako erabiltzaileen gogobetetze maila konfidentziasunari dagokionez, zentroen arabera



Oharra: 10 pertsona baino gutxiagok inkesta erantzun duten zentroetako inketetan ez da norbanakoen daturik sartu, baina datuak guztira kalkulatzeko kontuan izan dira. Balorazioa 1 eta 10 arteko eskala kontuan izanik egin da: 1 oso txarra da eta 10 oso ona.

Esan dezakegu erabiltzaileek gai honetaz daukaten gogobetetze handia bat datorrela oro har positiboa den egoera batekin. Irisgarritasunaren kasuarekin gertatzen denez, aukeraturako oinarritzko hamaika unitate horietara egin diren bisitaldiek egoera egokia dela erakutsi dute, oro har, konfidentziasuna bermatzeari dagokionez. Zentro jakin batean konfidentziasunaren beharra ez da kontuan izan, zentroaren barnealdea modu modernoago edo funtzionalean diseinatzea lehenetsi baita. Halere, egoera, oro har, ontzat jo dezakegu, behintzat elkarrizketa indibidualak intimitate baldintza egokietan egin ahal izateari dagokionez.

Okerragoa da erabiltzaileei egiten zaien lehenbiziko harrerari dagokion egoera: bisitatutako zentro ia guztietan, lehen harrera hori (lehenengo informazio eskaera egiteko, hitzorduak jartzeko edota dokumentazioa emateko erabili ohi dena) erabiltzaileak erraz ikus daitezkeen zonetan egiten dira. Gehienetan, itxarongela eta arreta emateko mostradorea ez daude bereiztuta. Horregatik, elkarrizketetan konfidentziasuna mantentzea nahiko zaila da. Batzuetan, saihestezina da langileek telefonoz izaten dituzten elkarrizketak entzutea.

5. koadroa. Bisitatutako zentroyen egoeraren deskribapena, konfidentzialtasunaren bermeari dagokionez

- **1. kasua.** Lehen aipatu dugun zentroyaren antolaketak nabarmen murrizten du konfidentzialtasunaren bermea, oinarrizko gizarte unitate guztietan mantendu behar dena. Hori gertatzea bereziki zaila da ulertzea, zentro hau eraiki berria delako. Hezitzaileek egiten dituzten telefono deiak, askotan kontuz ibiltzeko gaiak eztabaidatzeko izaten direnak, mankomunitateko beste teknikari batzuen aurrean egin behar izaten dira, eta norbanakoaren bulegoan erabilera koordinatu beharra dago elkarrizketa pertsonalak egiteko. Zentroyaren antolaketa (mahai luzeak eta kristalezko manparez berezitutako bulegoak, hoshgabetu gabe) aukeratzekoan, ez da kontuan izan oinarrizko gizarte zerbitzu batek nolako beharrianak dauzkan. Gainera, esan behar dugu itxaroteko eta harrera egiteko eremuak bat eta bera direla. Zentroya beste arrazoi batzuegatik datozen pertsonen aurrean azaldu behar izaten dute erabiltzaileek beren bisitaldiaren arrazoia.
- **2. kasua:** Gizarte langile bakoitzak bere bulegoan berari dagozkion kasuen artxibategia dauka, eta banakako elkarrizketak banakako bulegoetan egin daitezke, konfidentzialtasuna behar bezala bermatuz. Aitzitik, lehenbiziko harrera jendearentzat irekitako mostradore batean egiten da, sarrerako hallean. Horrek lehenengo arretaren konfidentzialtasuna eta intimitatea murrizten ditu.
- **3. kasua:** Gizarte langile guztiek bulego bereizi eta itxia daukate. Zentroyaren berezko mugak eta guzti (bulego batzuk ez daude hoshgabetuta, hormak beharrean panelak dituztelako), esan dezakegu batzarren eta elkarrizketen konfidentzialtasuna nahiko bermatuta dagoela. Lehenbiziko harrerako eremuan, konfidentzialtasunaren eta intimitatearen bermeak nahiko egokiak dira: itxaroteko zona eta harrera zona ate batek bereizten ditu. Harrera zonan modu antolatuan sartzen dira erabiltzaileak (binaka). Harrera zonara iritsitakoan, zenbait harrera postu daude. Haietan, erabiltzaile bakoitzak dokumentazioa ematen du edo administrazio laguntzaileei informazioa eskatzen die.
- **4. kasua:** Zentroyan lan egiten duten lau gizarte langileek zeinek bere bulegoa daukate. Bulegoak itxiak dira. Horrela, elkarrizketak konfidentzialtasun osoz egin ditzakete. Errefortzuko teknikariak eta laneratze teknikariak, ordea, mahaiak zona orokorrean daukate, jendearen bistan, eta horrek konfidentzialtasuna kentzen die haien kudeaketa eta elkarrizketei. Harrera zona, jendearentzat irekita egon arren, nahiko zabala da. Horregatik, konfidentzialtasuna bermatuta dago.
- **5. kasua:** Zentroak 40 metro karratu inguruko harrera zona dauka. Zona hau itxaroteko areto gisa ere erabiltzen da. Hor lanerako mahai bat dago, administrariarena. Zona berean artxibategia dago, laguntzailearen mahaiaren bi alboetan banatuta. Mahaiaren aurrean lau aulki daude, erabiltzaileek itxaron dezaten. Administrazio laguntzaileak erabiltzaileekin edo beste teknikari batzuekin dauzkan elkarrizketak entzuten dituzte itxaroten ari direnek, nahitaez. Gizarte langileen bulegoak banakakoak dira, eta elkarrizketak ez ditu beste inork entzuten.

- **6. kasua:** Langile bakoitzak bere bulegoa dauka, behar bezala hosgabetuta. Beraz, elkarriketen konfidentzialtasuna bermatuta dago. Lehenbiziko arreta, ordea, leihatila batean egiten da, erabiltzaileek itxaroteko prestatuta dauden aukietatik hurbil. Horrenbestez, ez dago konfidentzialtasuna bermatzeko egoera egokia. Hala eta guztiz ere, leihatilan ematen den informazioa oso oinarrizkoa da. Orain dela gutxi papera suntsitzeko makina erosi da. Horrela, informazio konfidentziala daukan material oro bertan txikitzen da, birziklatzeko edukiontzietara bota aurretik.
- **7. kasua:** Banakako bulegoak daude, eta horri esker, hasietan egiten diren elkarriketa pertsonalen konfidentzialtasuna bermatzen da. Halere, kasu batzuetan, beste profesional batzuekin konpartitutako bulegoak direnez, konponbide partzialak bilatu behar dira (adibidez, beste langilea kanpora irtetea elkarriketa egiten denean, eta abar).
- **8. kasua:** Lehenengo harrera harrera zonan egiten da. Zona hau itxaroteko ere erabiltzen da, eta mostradorearen aurrean hamaika aulki daude. Aulkien eta mostradorearen arteko tartea hiru metro baino gehixeago da. Bi espazioen artean, lurrean lerro bat marraztuta dago, inskripzio honekin: "Mesedez, zure txandari itxaron/ Espere su turno por favor". Zona honetan, ezin daiteke esan intimitatearen bermea osatuta dagoenik. Aitzitik, zentroan dauden bulego guztiak isolaturik daude. Horrela, erabiltzaileekin egiten diren elkarriketetan pribatutasuna bermatuta dago.
- **9. kasua:** Zentroan dagoen gizarte langile bakarrak bere bulegoan artxibategi bat dauka, sarrairekin, eramaten dituen kasu guztiekin. Egun batean bai eta hurrengoan ez bulegoa administrazio laguntzailearekin konpartitzen du, baina banakako elkarriketak konfidentzialtasun berme nahikoekin egiten dira beti. Gizarte langileak eta administrazio laguntzaileak ordenagailu bera erabiltzen dute, baina gizarte langileak uste du erabiltzaileen eta pasahitzen sistemak une oro bermatzen duela erabiltzaileei buruzko datuen konfidentzialtasuna.
- **10. kasua:** Zentroaren bi eraikinetako baten harrera eremuan egiten da lehenengo harrera. Oso gune txikia da. Itxarongela gisa eta zentroaren artxibategia gordetzeko zona gisa ere erabiltzen da. Prefabrikatutako manparek soilik bereizten dituzte erabilerak. Esan dezakegu, beraz, espazio hau ez dela oso egokia, ez dituelako ezinbesteko konfidentzialtasun bermeak eskaintzen. Bestalde, langile bakoitzak bere bulegoa dauka, elkarriketa pertsonalak egiteko.
- **11. kasua:** Zentroak ez dauka harrera eremurik ezta administrazio langilerik ere. Horregatik, sarritan, gizarte langilea pertsona bati arreta ematen ari zaionean, gainerako pertsonak (hitzordua eskatzera, dokumentazioa ematera edo kontsultak egitera datozenek) atea jotzen dute eta sartzen dira. Gizarte langilea elkarriketa batean dagoenean, ez dago horren berri ematen duen kartelik.

2.6.2. Datuak hirugarren pertsonen aurrean babestea

Oinarrizko gizarte unitateen eguneroko funtzionamenduan beste arazo bat sortzen da, langileen eta erabiltzaileen arteko harremanen konfidentzialtasunarekin zerikusia duena baina erabiltzaileen datuen babesari lotuago dagoena. Zentzu horretan, bisitaldietan eta eztabaida taldeetan zenbait egoera azaleratu dira, adibidez, *“genero indarkeriagatik, beharrian ekonomikoagatik edo haien seme-alabak eskolan jazartzen dituztelako gizarte zerbitzuetara laguntza eske datozen emakumeak. Hurbilketa horrek Umeen Zerbitzuaren esku hartzea errazten du, eta zerbitzu horren ondorioa da seme-alabak amagandik bereiztu behar direla. Oinarrizko gizarte zerbitzuek ez diote emakumeari laguntzarik ematen, baizik eta beste zerbitzu baten esku hartzea eskatzen. Ez da laguntzarik ematen: hitzorduan egin zen elkarriketan emandako informazioa beste jarduketa baterako erabili zen eta aldundiak seme-alaben babesa bere gain hartu zuen.”*

Zentzu berean, adierazi da *“Gizarte zerbitzuetako profesionalek egiten dituzten gizarte izaerako txostenak prozedura judizialean erabiltzen dira, batez ere familia kontuetan, guraso batek eta ez besteak seme-alabak zaintzeari eta jagoteari dagokionez... Txosten horiek garrantzi handia dute eta, batzuetan, haietan azaltzen diren kalifikazioek eta balio-juizioek esanahi penala eta zibila daukate, beraz, txosten hauek egiteko orduan zuhurrago jokatzeko komeni da. Bestalde, txostenak baimentzen dituzten pertsonak haien eduki teknikoarekin eta lanbide heziketarekin bat etorri behar dute.”*Ikuspegi horretatik, gai jakin batzuk ebazteko garrantzitsuak izan daitezkeen gizarte-txostenak egiterakoan zorrotzagoak izan beharra nabarmena da. Gainera, oinarrizko gizarte zerbitzuek dauzkaten datuen babesa arautzearen garrantzia azpimarratu beharra dago, bai hirugarren pertsonari ematen zaizkienean, bai interesatuek eskuratu nahi dituztenean ere.

2.7. Baliabide teknologikoak

2.7.1. Oinarrizko gizarte unitateen kudeaketako aurrerapen teknologikoak aprobetxatzeari buruzko balorazioa

1999. urtean Arartekoaren lehenbiziko txosten berezia argitaratu zen Euskal Autonomia Erkidegoko oinarrizko gizarte zerbitzuen egoerari buruz. Harrezkero, gizarte zerbitzuak kudeatzeko eta administratzeko erabil daitezkeen teknologiak nabarmen garatu dira (telekomunikazioak, informatika, ofimatika eta abar). Litekeena da aurrerapen teknologiko horiek oinarrizko gizarte zerbitzuen lanean eta haren langileengan eragin onuragarria izan dutela, eta beren lana baldintza hobeto egiten lagundu dietela. Horregatik, 2008ko galdetegian, oinarrizko gizarte zerbitzuetako arduradunei baieztapen hau erakutsi zieten, eta haien euren adostasuna maila adierazi zuten: *“Azken urteetan eginiko aurrerapen tekniko eta informatikoen administrazio lanak sinpletu dituzte eta gizarte lana erraztu dute.”*

Taulan ikusten denez, datuak maila orokorrean aztertzen badira, iritziak erdibanatuta daudela ikusiko dugu, nahiko modu orekatuan: galdetu zaien pertsonen ia herenak (%31,9ak) ez du adostasuna ez desadostasuna adierazi baieztape horri buruz; antzeko portzentaje batek (%32ak) desadostasun erabatekoa edo nahiko handia adierazi du, eta %32ak desadostasun handia edo nahiko handia azaldu du. Beraz, zentroen herenak bakarrik uste du aurrerapen hauek onuragarriak izan direla edo, behintzat, zentroetako heren batean soilik uste dute zentroko arduradunek aurrerapen teknologikoetatik ahal zen etekinik handiena atera dela.

31. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, ideia honekiko adostasun mailaren arabera: azken urteetan egindako aurrerapen tekniko eta informatikoek administrazio lanak sinpletu dituzte eta gizarte lana erraztu dute

	Kopurua	Oinarrizko gizarte unitateen %	Populazioaren %
Erabateko desadostasuna	30	13,9	20,5
Desadostasun nahiko handia	39	18,1	19,0
Ez adostasunik, ez desadostasunik	69	31,9	28,4
Nahiko ados	57	26,4	25,8
Erabat ados	12	5,6	3,3
ED/EE	9	4,2	3,0
Guztira	216	100,0	100,0

Aitzitik, gaia lurralde ikuspegitik aztertuz gero, egoera oso aldakorra da. Bizkaian, azken urteetan egindako aurrerapen tekniko eta informatikoek administrazio lanak sinpletu ez dituztelako eta gizarte lana erraztu ez dutelako ustea zabalduago dago beste bi lurraldeetan baino (%42,1 Bizkaian, %29,8 Araban eta %24,1 Gipuzkoan). Araban, berriz, inkesta egin duten pertsonen ia erdiak eboluzioa modu positiboan ikusten dute. Biztanleria-tamainaren ikuspegitik, 1.000 eta 5.000 biztanle arteko udalerriek soilik daukate pertzepzio positiboagoa eremu honetan egindako aurrerapenei buruz.

32. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, ideia honekiko adostasun mailaren arabera, lurralde historikoaren eta udalerrien tamainaren arabera (%): azken urteetan egindako aurrerapen tekniko eta informatikoek administrazio lanak sinpletu dituzte eta gizarte lana erraztu dute

	Desadostasun erabatekoa edo nahiko handia	Ez adostasunik, ez desadostasunik	Erabat edo nahiko ados	ED/EE	Guztira
Araba	29,8	21,1	45,7	3,5	100,0
Bizkaia	42,1	30,3	22,3	5,3	100,0
Gipuzkoa	24,1	41,0	31,3	3,6	100,0
Guztira	32,0	31,9	32,0	4,2	100,0
<1.000	15,0	25,0	51,7	8,3	100,0

	Desadostasun erabatekoa edo nahiko handia	Ez adostasunik, ez desadostasunik	Erabat edo nahiko ados	ED/EE	Guztira
1.001-5.000	37,1	35,5	22,6	4,8	100,0
5.001-10.000	42,1	36,8	21,1	0,0	100,0
10.001-50.000	37,8	37,8	24,3	0,0	100,0
50.000 baino gehiago	39,5	28,9	28,9	2,6	100,0
Guztira	32,0	31,9	32,0	4,2	100,0
(N)	(69)	(69)	(69)	(9)	(216)

2.7.2. Baliabide teknologikoen eskuragarritasuna oinarrizko gizarte unitateetan

Egia da, nolana ere, oinarrizko gizarte zerbitzuen unitateek dauzkaten baliabide teknologikoak ez direla urriak. Galdetegiaren datuen arabera, kontsultatutako unitateen %84an gizarte langile guztiek norberaren erabilerarako ordenagailu pertsonala daukate, hau da, ez dute konpartitu behar. Zentroen %4,2an, haietako batzuek bakarrik daukate ordenagailua. Kasuen %11n, unitateko gizarte langileetako batek ere ez dauka tresna hori. Datuak antzekoak dira Interneti buruz: lau unitateetatik hirutan, langile guztiek posta elektronikoko helbide pertsonal bat daukate. Aitzitik, kasuen %9an langile batzuek bakarrik daukate tresna hori, eta ia %15ean batek ere ez dauka e-posta helbiderik.

33. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, gizarte langileek tresna informatiko batzuk edukitzearen arabera (%)

	Gizarte langile guztiak	Gizarte langile batzuk	Gizarte langile bat ere ez	Guztira
Norberaren erabilerarako ordenagailu pertsonala	84,7	4,2	11,1	100,0
Internetarako sarbidea	82,9	8,3	8,8	100,0
Posta elektronikoko helbide pertsonala	76,4	9,3	14,4	100,0
Posta elektronikoko helbide orokorrerako sarbidea	45,8	9,7	44,4	100,0

Baliabide teknologikoak edukitzeko orduan lurraldez lurralde egon daitezkeen ezberdintasunak aztertzerakoan, aipatutako baliabideetatik bat ere ez daukaten unitateak lurralde bakoitzean edo populazio geruza bakoitzean zein portzentaje diren aztertu dugu, uste baitugu administrazio publikoan, 2009. urtean, horrelako egoerarik ezin dela gertatu. Arreta oinarrizko unitate horietan jartzen badugu (posta elektronikoko helbide orokor bat edukitzea edo ez kontuan izan gabe), argi eta garbi ikus dezakegu 1.000 biztanletik beherako udalerrietan egoera defizitarioa dela (baita kezkarria ere). Izan ere, horrelako herrietako unitateen %23an gizarte langileetako batek ere ez dauka norberak erabiltzeko ordenagailurik, profesional guztien %21,7ak ez daukate Internetarako sarbiderik eta gizarte langile

guztien %31,7ak ez daukate posta elektronikoko helbide pertsonalik. Biztanleria-tamainak gora egin ahala egoera hobetzen da, udalerrri handiagoen salbuespenarekin (konfidentzialtasunari lotutako zenbait elementu existitzeari dagokionez gertatzen zen bezalaxe). Haietan, adibidez, gizarte unitateen ia %8an gizarte langileek ez daukate norberarentzako posta elektronikoko helbiderik.

34. taula. Tresna informatiko jakin batzuk gizarte langile batek ere ez dauzkan oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, lurralde historikoaren eta udalerrien tamainaren arabera (%)

	Norberaren erabilerarako ordenagailu pertsonala	Internetarako sarbidea	Posta elektronikoko helbide pertsonala	Posta elektronikoko helbide orokorrerako sarbidea
Araba	8,8	12,3	8,8	63,2
Bizkaia	9,2	7,9	11,8	42,1
Gipuzkoa	14,5	7,2	20,5	33,7
Guztira	11,1	8,8	14,4	44,4
<1.000	23,3	21,7	31,7	51,7
1.001-5.000	14,5	8,1	11,3	58,1
5.001-10.000	0,0	0,0	5,3	26,3
10.001-50.000	0,0	0,0	2,7	32,4
50.000 baino gehiago	2,6	2,6	7,9	31,6
Guztira	11,1	8,8	14,4	44,4
(N)	(24)	(19)	(31)	(96)

Administrazio langileek beren lana egiteko bitarteko teknologiko nahikoak al daukate? Honi buruz lehenik eta behin esan behar dugu oinarrizko gizarte unitateen %13ak ez daukatela administrazio langilerik (4. kapituluaren zehatzago azaldu dugu hau). Administrazio langileak daukatenean artean, kasuen %36an administrazio langileak ez daude oinarrizko gizarte unitateen, baizik eta udalaren beste dependentzia edo zerbitzu batean, batzuetan beste udal sail batzuekin funtzioak eta erantzukizunak konpartitzen. Horren guztiaren ondorioz, administrazio langileak *in situ* dauzkaten oinarrizko gizarte unitateen kopurua 119 da, hau da, guztien %55. Baliabide teknologikoak edukitzearen analisia administrazio langileak *in situ* dauzkaten unitate horiei dagokie batez ere. Egoera hori ohikoagoa da biztanleria-tamaina handiagoa den heinean; horregatik, esan dezakegu analisia batez ere udalerrri handi eta ertainei dagokiela.

Salbuespen horiek egin ondoren, esan behar dugu analizatutako unitateen %90ean administrazio langile guztiak norberak erabiltzeko ordenagailu pertsonala daukatela. Haietako %80an administrazio langile guztiak Internetarako sarbide independentea daukate eta kasuan %73an posta elektronikoko helbide pertsonala daukate.

35. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, administrazio langileek tresna informatiko batzuk edukitzearen arabera (%)

	Administrazio langile guztiak	Administrazio langile batzuk	Administrazio langile bat ere ez	Guztira
Norberaren erabilerarako ordenagailu pertsonala	90,8	5,0	4,2	100,0
Internerako sarbidea	80,7	5,0	14,3	100,0
Posta elektronikoko helbide pertsonala	73,1	9,2	17,6	100,0
Posta elektronikoko helbide orokorrerako sarbidea	46,2	49,6	4,2	100,0

Gizarte langileek dauzkaten baliabide teknologikoen kasuan bezala, bereziki kezkarria da administrazio langile guztien baliabide gabezia 1.000 biztanletik beherako udalerrietan. Honelako udalerrietako oinarrizko gizarte unitateen %27an, administrazio langile batek ere ez dauka ordenagailu pertsonalik, %36ak ez dauka Interneterako sarbide independenterik eta %45ak ez dauka bere posta elektronikoko helbiderik. Araban, deigarria da administrari batek ere Interneterako sarbidea ez daukan oinarrizko gizarte unitateen portzentaje handia, baita hiri handietan dauden gizarte unitateen egoera okerragoa (udalerrri er-tainekin erkatuta).

36. taula. Tresna informatiko jakin batzuk administrazio langile batek ere ez daukan oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, lurralde historikoaren eta udalerrien tamainaren arabera (%)

	Norberaren erabilerarako ordenagailu pertsonala	Internerako sarbidea	Posta elektronikoko helbide pertsonala	Posta elektronikoko helbide orokorrerako sarbidea
Araba	0,0	43,5	4,3	0,0
Bizkaia	2,0	6,1	22,4	2,0
Gipuzkoa	8,5	8,5	19,1	8,5
Guztira	4,2	14,3	17,6	4,2
<1.000	27,3	36,4	45,5	27,3
1.001-5.000	9,1	4,5	18,2	9,1
5.001-10.000	0,0	0,0	0,0	0,0
10.001-50.000	0,0	0,0	5,6	0,0
50.000 baino gehiago	0,0	31,6	26,3	0,0
Guztira	4,2	14,3	17,6	4,2
(N)	(5)	(17)	(21)	(5)

2.7.3. Bisitatutako oinarrizko gizarte unitateetako egoera baliabide teknologikoei dagokienez

Bisitatutako oinarrizko hamaika gizarte unitateek dauzkaten bitarteko material eta teknologikoen deskribapenak erakusten duen egoera egokitzat jo beharra dago. Halere, oraindik zenbait tresna urriak dira, adibidez eskanerrak, dokumentazioa digitalizatzea ahalbideratzen dutenak eta dokumentuekin eta espedienteekin formatu elektronikoan lan egitea, papezko dokumentazioa erabili beharrik gabe, ahalbideratzen dutenak.

6. koadroa. Bisitatutako zentroyen egoeraren deskribapena, baliabide teknologikoak edukitzeari dagokionez

- **1. kasua:** Oinarrizko gizarte zerbitzuen zentroko bost profesionaletako bakoitzak ordenagailu pertsonala dauka, Interneteko sarbidearekin, eta posta elektronikoko bere helbidea dauka. Gainerako elementuak, fotokopiagailua eta bi inprimagailu, mankomunitatearen lokaleko gainerako langileekin konpartitzen dituzte.
- **2. kasua:** Zentro horrek dauzkan baliabide material eta teknologikoak egokiak dira. Zentroak dauzkan sei pertsonetatik seiak dauzkate ordenagailua eta posta elektronikoko helbide pertsonala. Interneterako sarbidea murriztuta dago administrazio langileen kasuan. Bestalde, beren lana egiteko behar dituzten baliabide guztiak dauzkate (batzuetan konpartitu behar badituzte ere): inprimagailua, faxa eta fotokopiagailua.
- **3. kasua:** Oinarrizko gizarte unitateko plantillan dauden hogeit hamar pertsonetatik guztiak daukate ordenagailu pertsonala. Gainera, guztiak daukate Interneterako sarbidea, posta elektronikoko helbide pertsonala daukate eta helbide elektroniko orokor baterako sarbidea daukate, gizarte langileentzat eta administrazio langileentzat ezberdina dena. Horrez gain, gizarte langile guztiak beren bulegoetan inprimagailu bana daukate. Solairu bakoitzean dagoen fotokopiagailua erabil dezake plantilla osoak. Orain dela gutxi hari gabeko komunikazio sare bat instalatu da, baina plantillak oraindik ez daki nola erabiliko den. Baliabide teknologiko bikainak eduki arren, zentroa dagoen eraikina fisikoki narriatuta dago.
- **4. kasua:** Zentroko langile guztiak oinarrizkotzat jotzen diren baliabide guztiak erabil ditzakete: ordenagailu pertsonala, Interneterako sarbidea, posta elektronikoko helbidea, faxa edo inprimagailua.
- **5. kasua:** Zentroko hiru langileetako bakoitzak bere ordenagailu pertsonala, Interneterako sarbidea eta posta elektronikoko helbide pertsonala eta orokorra dauka. Zentroak konpartitutako fotokopiagailua ere dauka. Fotokopiagailuak inprimagailu eta eskaner lanak ere egiten ditu. Ez daukate faxik, baina udaletxean dauden bietako edozein erabil dezakete. Espedienteak digitalizatzeko proiektu bat dago. Une honetan administrazio laguntzailearen lan-eremuan artxibatuta daude.

- **6. kasua:** Zentroko plantillako langileetako bakoitzak ordenagailu pertsonala eta Interneterako sarbidea dauzka. Era berean, talde profesional bakoitzak (gizarte langileak eta administrazio langileak) posta elektronikoko helbide orokorra dauka. Zentroko koordinatzaileak bakarrik dauka e-posta pertsonala. Gainerako tresnei dagokienez (inprimagailua, faxa, fotokopiagailua eta paper-suntsigailua) langile guztiek konpartitzen dute haien erabilera.
- **7. kasua:** Gizarte zerbitzuen zentroaren plantillako lau pertsonetako bakoitzak ordenagailu pertsonala dauka, Interneterako sarbidearekin. Posta elektronikoko norbanako helbidea ere badaukate, bi gizarte langileak izan ezik, bat konpartitzen baitute. Gainerako baliabideak (inprimagailua, fotokopiagailua, eskanerra eta faxa) lau profesionalak konpartitzen dituzte. Elementu horiek lehenengo solairuan daude kokatuta. Horregatik, bulegoak beheko solairuan dauzkaten hiru pertsonak, tresna horiek behar dituztenean, lehenengo solairura joan beharra dute. Elementu horiek beheko solairuan jartzeko eskatu da; proiektua onetsita eta betetzeko zain dago.
- **8. kasua:** Zentroko langile guztiek, bai gizarte langileek bai administrazio langileek, ordenagailu pertsonala, telefono linea, Interneterako sarbidea eta e-posta helbide pertsonalak daukate. Gainera, ondoko baliabide konpartitu hauek daukate: bi inprimagailu, fotokopiagailu bat, fax bat eta makina birringailu bat. Administrazioari eskanerrak ere daukate, erabiltzaileek ekartzen duten dokumentazioa eskaneatzeko eta artxibatzeko.
- **9. kasua:** Oinarrizko unitate honetan, administrazio laguntzaileak eta gizarte langileak oinarrizko unitatearen baliabide guztiak partekatzen dituzte. Erabilera, ordea, egun ezberdinetan egiten dute: bata astelehenetan etortzen da zentrora eta bestea ostiraletan. Bestalde, zentroak baliabide nahikoak dauzka. Biek daukate Interneterako sarbidea, posta elektronikoko helbide bat eta inprimagailu bat. Gainerako elementuak, hala nola fotokopiagailua, udaleko langile guztien artean partekatzen dituzte.
- **10. kasua:** Zentro honetako langile guztiek ordenagailu pertsonala, Interneterako sarbidea eta posta elektronikorako helbide pertsonala daukate lanerako. Gainerako elementuak (inprimagailua, eskanerra eta faxa) erabilera kolektibokoak dira.

2.8. Profesionalen eskaerak bitarteko materialei dagokienez

Erabili dugun galdetegiaren amaieran, galdetegia bete behar zuten pertsoneri proposatu zitzaizen bere hitzetan azal zezatela, beharrezkotzat jotzen bazuten, beren oinarrizko gizarte unitatean dauden arazo, kexa edo eskaera nagusiak, besteak beste bitarteko materialen inguruan. *Motu propio* arazo edo zailtasunen baten berri eman nahi izan zuten pertsonak azaldu zituzten gaiak askotarikoak dira. Horrek erakusten du egoera oso ezberdina dela leku batzuetan eta besteetan. Kasu batzuetan arazo hutsalak ematen dutenek besteetan premiazko esku hartze bat behar dute konpontzeko, lehenbailehen.

Nolanahi ere, sarrien errepikatzen den kexetako bat bulegoak beste pertsona batekin edo batzuekin konpartitu beharrari buruzkoa da (*'Ez daukagu guretzako bulegorik'*). Horrek batzuetan zailtasunak ekartzen ditu erabiltzaileekin egiten diren elkarriketetan konfidentzialtasuna gordetzeko, edo nolabaiteko diskrezioa exijitzen duten telefono deiak egiteko. Kexa asko daude material informatikoa ez delako egokia, administrazio publiko gehienetan egon ohi diren oinarrizko gailuak ez edukitzeagatik (eskanerra, inprimagailua eta fotokopiatagailua, adibidez), edo Interneteko konexiotik sortutako arazoengatik. Interneteko konexioa funtsezkoa da, erabiltzen diren aplikazio informatikoetako asko sarean erabiltzen direlako, aldundiekin edota Eusko Jaurlaritzarekin. (*'Eskaner on bat. Gero eta dokumentu gehiago daude eskaneatzeko'*; *'Aplikazio informatikoak gehitzen doaz baina nik ordenagailu zaharra dut eta arazoak izaten ditut. Udalak ez dit behar dudana ematen'*; *'Ordenagailua oso zaharra da'*; *'Interneterako konexioa oso motela da'*).

Asko ez diren arren, egindako kexetako batzuek Euskal Autonomia Erkidegoko oinarrizko gizarte unitate batzuek zerbitzuak emateko daukaten prekariotasuna agerian uzten dute (*'Bulegoa oso txikia da, umela, euria egiten duenean urez betetzen da, ez dauka txirrinik ez atezain automatikorik'*; *'Bulegoak ez ditu betetzen erabiltzaileak hartzeko gutxieneko baldintzak'*; *'Zerbitzua leku berri batean kokatu beharrean gaude. Egungoa oso desegokia da. Ez daukagu bulego nahikorik, artxibategirik, itxarongelarik. Gure zerbitzua birkokatzea lehentasuna da'*; *'Bulegoak sotoetan daude, hezetasuna dago eta uholdeak gertatzen dira'*; *'Saila dagoen lokalak guztiz desegokiak dira. Espazio txikia. Ez dago diskreziorako modurik. Ez da lokal irisgarria'*).

Beste kasu batzuetan instalazioek intimitate ezaz jardun dute (*'Ezin da konfidentzialtasuna bermatu, espazioen banaketa eta eraikuntza materialak direla-eta'*; *'Bulegoek ez dituzte intimitatea sortzeko baldintzak betetzen'*), batez ere harrera eremuetan. Izan ere, adierazi dugunez, diseinuan gutxitan izaten da kontuan erabiltzaileen intimitaterako eskubidea babesteko beharrezkoa. Oinarrizko unitate batzuen kokapen desegokiari buruzko iruzkin edo kexa batzuk ere izan dira (*'Gizarte zerbitzuak eremu berean eta erditik gertuago jarri behar dira. Oinarrizko gizarte zerbitzuaren zentro bat egon beharko litzateke, populazio-taldeekin lan egiteko gelek, umeentzako zonekin...'*). Beste kasu batzuetan, kexak erabil daitezkeen instalazioen edo espazioen tamaina txikiari buruzkoak dira (*'Espazioak ez dira nahikoak, bai bulegoetan, bai itxarongeletan eta administrazioan'*; *'Espazioa falta da administrazientzat'*; *'Oso itxarongela txikia dago egunero etortzen den pertsona kopuruarentzat'*; *'Arreta ona emateko espazio nahikoak falta dira. Artxibategietarako espazioa falta da. Batzarrak egiteko espazioa falta da'*; *'Bulegoak nahiz eta bi izan txiki gelditzen ari dira eta egoitza nagusian,*

sarritan, toki arazoak ditugu eskaintzen ditugun zerbitzuak eman eta bertan lanean ari garenok gure lana baldintzak egokietan burutu ahal izateko).

Era berean, irisgarritasunaren arazoari buruzko kezak ere badaude, gutxi badira ere (*Arkitekterako oztopoak (eskailerak) bulegoan sartzeko*). Kexa ugari jaso dira unitateko langileak instalazio bat edo gehiagotan (askotan elkarrengandik urrun) sakabanatuta daudelako (*Bulegoak oso desegokiak dira eta hiru edifiziotan banatuta gaude*, *‘Lan taldearen ustez egoitza desberdin bitan lanean aritzea kaltegarria da, lan taldearen koordinazioa oztopatzen duelako eta bigarren bulego horretan ez dagolako bertara doazen erabiltzaileentzako harrera tokirik*). Unitateen sakabanaketa bereziki larria da inkestari erantzun dioten zentroetako batean. Zentroko arduradunek ondokoa azaldu dute: *“Espazio fisioko bakarra izatea ezinbesteko baldintza da. Egiaztatu dugu eraikin bat baino gehiagotan banatuta egotea gabezia itzela izan dela gure sailarentzat 1989. urteaz geroztik. Horren ondorioz arazo eta eragozpen asko izan ditugu maila pertsonalean, eta lan eta zerbitzu mailetan. Profesionalki “erretzeagatik”, pertsonalki eta lanaren ikuspegitik langileak pozik ez egoteagatik, askotan egoera pertsonal eta osasun egoera larriak bizi izan ditugu, eta ez dugu horrelakorik errepikatzea gura”*.

Halere, oinarrizko gizarte unitate batzuek adierazten dute dauzkaten bitarteko materialak egokiak direla edota azken urteetan hobetu egin direla (*‘Nahiz eta herriren batean zenbait gabezia egon lan tresna aldetik egokitzen joan gara (ordenagailuak, eskanerrak...)*).

3. ERABILTZAILEAK OINARRIZKO GIZARTE UNITATEETARA IRISTEKO MODUAK

3.1. Sarrera

Txosten honen lehenengo zatian adierazi denez, Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen 29. artikulua oinarrizko gizarte zerbitzuei esleitzen dien oinarrizko funtzioa hauxe da: jendearentzat gizarte zerbitzuetara iristeko lehenbiziko maila izatea. Zentzu horretan, legeak azaltzen duenez, *“oinarrizko gizarte zerbitzuaren zeregin nagusia izango da dagokion lurraldean gizarte zerbitzuen bidez erantzuteko moduko zer-nolako beharrak dauden atzematea eta kargu hartzea. Horretarako, bere ardura izango du, dagokion lurralde horretan, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren baitako atal batera nahiz bestera nork noiz joan behar duen koordinatzea eta kudeatzea”*.

Sisteman sartzeko funtzio estrategiko hori behar bezala bete ahal izateko, herritarrek oinarrizko gizarte zerbitzuetara erabateko irisgarritasuna daukatela bermatu behar da, bai irisgarritasun fisikoaren eta hedapen geografikoaren ikuspegitik (gai hauek txosten honetako bigarren zatiaren 2. eta 8. kapituluetan aztertu dira, hurrenez hurren), bai arreta ordutegiei eta sartzeko prozedurei dagokienez. Aurreko kapituluan oinarrizko gizarte unitateen kokapenari, irisgarritasun fisikoari eta baliabide materialei dagozkien kontuak aztertu dira. Kapitulu honetan, berriz, oinarrizko gizarte zerbitzuetara iristeko prozedurekin eta aukerekin zerikusia duten funtsezko hiru gauza aztertzen dira: arreta ordutegiak, lehenbiziko elkarrizketarako itxaronaldiak eta premiazko prozedurak.

3.2. Arreta ordutegiak

3.2.1. Asteko zein egunetan irekitzen da

Inkestari erantzun dioten oinarrizko gizarte unitateen %36ak (aztertutako populazioaren %66 barnean hartzen dutenak) asteko bost astegunetan bakarrik irekitzen dute. Inkestari erantzun dioten zentroen %18ak astean hiru edo lau egunetan irekitzen ditu ateak. Gainerakoek (zentro guztien %45, baina populazioaren %6,6 bakarrik) astean bitan edo gutxiagotan irekitzen dute⁴⁷. Zentro guztien ia %30 astean egun batean bakarrik irekitzen dira, egun horretan irekita ematen duten ordu kopurua gorabehera. Beraz, oinarrizko gizarte zerbitzuen mapa oso atomizatuta dago. Ateak oso denboraldi mugatuan irekitzen dituzten unitateak edo mikrouniteteak dira nagusi sistema honetan.

37. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, astean irekitzen duten egun kopuruaren arabera

	Kopurua	Oinarrizko gizarte unitateen %	Populazioaren %
Ordutegi finkorik gabe edo astean behin baino gutxiago	6	2,8	0,1
Egun bat	64	29,6	2,8
Bi egun	28	13,0	2,5
Hiru egun	20	9,3	7,7
Lau egun	20	9,3	20,5
Bost egun	78	36,1	66,4
Guztira	216	100,0	100,0

Lurraldearen ikuspegitik, espero zen bezala, desberdintasunak esanguratsuak dira: Araban oinarrizko hamar gizarte unitatetatik ia zazpi asko jota astean bitan irekitzen dute. Asteko egun guztietan irekitzen dutenak %26,3 baino ez dira. Gipuzkoan eta Bizkaian, ordea, unitateen %40 inguruk asteko bost egunetan irekitzen dute jendearentzat. Halere, lurralde horrek udalerrri txiki asko dauzkala kontuan izanik, mikrounitateen portzentajea (astean bi egunez edo gutxiago irekitzen dutenak) apur bat handiagoa da Gipuzkoan Bizkaian baino (Gipuzkoan %39 eta Bizkaian %31).

Espero zitekeen bezala, oinarrizko gizarte unitateak irekitzen diren egun kopuruak zerikusi handia dauka udalerrriaren tamainarekin. Udalerrri txikietan (1.000 biztanletik beherakoetan) astean egun batean edo gutxiagotan irekitzen diren oinarrizko gizarte zerbitzuak %81 dira.

⁴⁷ Erabili dugun galdetegian, "astean irekitzen den egun kopurua" zentroa herritar guztientzat irekita dagoen egun kopurua da, langileen lan ordutegi osoa luzeagoa izan arren.

Herri ertain eta handietan, 5.000 biztanletik gora, astean bost egunez irekitzen dutenak %60 baino gehiago dira. Edonola ere, azpimarratu behar dugu 50.000 biztanletik gorako udalerrietan ere hiru zentrotatik batek ez dituela ateak asteko egun guztietan irekitzen jendearentzat. Hau ez da gertatzen langileen lan astea lau egunetakoa delako, baizik eta gutxienez asteko egun batean zentroa ez delako jendea etortzeko irekitzen, egun horretan langileek unitateko barne lana egin dezaten.

38. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, ondoko hauek kontuan izanik: astean zenbat egunetan irekitzen den, lurralde historikoa eta udalerrien tamaina (%)

	Ordutegi finkorik gabe edo egun bat baino gutxiago	Egun bat	Bi egun	Hiru egun	Lau egun	Bost egun	Guztira
Araba	3,5	49,1	19,3	1,8	0,0	26,3	100,0
Bizkaia	1,3	19,7	10,5	10,5	18,4	39,5	100,0
Gipuzkoa	3,6	25,3	10,8	13,3	7,2	39,8	100,0
Guztira	2,8	29,6	13,0	9,3	9,3	36,1	100,0
<1.000	10,0	71,7	11,7	3,3	3,3	–	100,0
1.001-5.000	0,0	32,3	30,6	12,9	4,8	19,4	100,0
5.001-10.000	0,0	5,3	10,5	15,8	5,3	63,2	100,0
10.001-50.000	0,0	0,0	0,0	18,9	2,7	78,4	100,0
50.000 baino gehiago	0,0	0,0	0,0	0,0	34,2	65,8	100,0
Guztira	2,8	29,6	13,0	9,3	9,3	36,1	100,0
(N)	(6)	(64)	(28)	(20)	(20)	(78)	(216)

Nabarmendu behar dugu, gainera, oinarrizko gizarte unitaterik gehien-gehienek (%96,3) goizean bakarrik irekitzen dutela. Inkestari erantzun dioten 216 unitateetatik zortzik (%3,7) baino ez dituzte ateak arratsalde irekitzen (asteko egun bakar batean ez bada ere). Zentro horietako hiru Bizkaian eta beste bostak Gipuzkoan daude, udalerritartean. Oinarrizko gizarte zerbitzurik gehienak irekitzen diren ordu kopuru txikiaz gain, orain ikusiko dugunez, jendearentzat irekitzeko ordutegi murrizt honen ondorioetako bat da oinarrizko gizarte zerbitzuen irisgarritasuna nabarmen urritzen dela. Pertsona asko (batez ere lan egiten dutenak) behartzen ditu beren egunaren antolaketa aldatzera, oinarrizko gizarte zerbitzuak irekitzen diren baldintzetara makurtzeko edo, bestela, erreferentziako langilearekin hitzordua zentroaren arreta ordutegitik kanpo jartzera. Azken aukera horrek erakusten du irekitze ordutegi honek langileei ordutegi malgutasun handiagoa eskatzen diela erabiltzaileen beharrianan ase ahal izateko.

39. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena arratsalde irekitzearen arabera

	Kopurua	Oinarrizko gizarte unitateen %	Populazioaren %
Arratsalde irekitzen dute	8	3,7	6,2
Ez dute arratsalde irekitzen	208	96,3	93,8
ED/EE	0	0,0	0,0
Guztira	216	100,0	100,0

3.2.2. Irekitzen duten ordu kopurua

Jasotako datuekin bat etorritik, aztertutako oinarrizko gizarte zerbitzuek astean batez bestez 15,7 ordu irekitzen dituzte atek jendearentzat. Arabako udalerrietako askoren biztanleria-tamaina txikia eta mikrounitateen portzentaje handia kontuan izanik, lurralde honetan astean irekitzen diren orduen batezbestekoa (9,5 ordu) askoz ere txikiagoa da Bizkaian eta Gipuzkoan baino (18,3 eta 17,6, hurrenez hurren). Nolanahi ere, nabarmendu behar dugu udalerrri handietan ere (bost mila biztanletik gora) jendeari arreta egiteko asteko ordu kopuruaren batezbestekoa nahiko txikia dela (astean 26 eta 23 ordu artean, batez bestez, udalerrriaren biztanleria-tamainaren arabera).

40. taula. Oinarrizko gizarte unitateetan jendeari arreta egiteko batez besteko ordu kopurua, lurralde historikoaren eta udalerrriaren tamainaren arabera

	Jendeari arreta egiteko asteko ordu kopurua batez bestez	Jendeari arreta egiteko ordu kopurua batez bestez, irekitzeko egun bakoitzeko
Araba	9,57	3,53
Bizkaia	18,37	5,10
Gipuzkoa	17,63	5,03
Guztira	15,77	4,65
<1.000	3,98	3,07
1.001-5.000	13,27	5,02
5.001-10.000	25,30	6,02
10.001-50.000	26,63	5,67
50.000 baino gehiago	23,08	4,92
Guztira	15,77	4,65

Aurreko taulan ikusten den bezala, unitateak atek jendearentzat irekitzen dituen egun bakoitzean batez bestez zabalik egoten den ordu kopurua 4,6 da. Hau da, unitatearen atek irekitzen diren egun bakoitzean, irekitzeko ordutegia batez bestez 4,6 ordukoa da. Arabako

udalerriak eta batez ere 1.000 biztanletik beherako udalerriak (egunean irekitzen diren ordu kopurua hurrenez hurren 3,53 eta 3,00 ordu izanik) bazter utzita, batezbestekoa udalerrri handien 4,9 orduen eta bost mila eta hamar mila biztanle arteko udalerrrien 6,02 orduen artean dago. Biztanleria-tamainak ez dauka zerikusi argirik zentroa irekitzen den ordu kopuruarekin.

Nolanahi ere, hurrengo taulan ikusten denez, zentroak irekitzeko ordu kopuru ezberdinak ez du soilik biztanleria-tamainarekin zerikusia: udalerrri txikien barruan (5.000 biztanletik beherakoetan), ordutegia, astean irekitzen diren orduen batezbestekoaren bidez adierazia, Araban laburragoa da Bizkaian edo Gipuzkoan baino. Horren arrazoa da, seguruenik, Arabako landa inguruetan antolaketa ezberdina dagoela (hau da, unitate gehiagotan aritzen dira langile "ibiltariak", astean egun batzuetan bakarrik egoten direnak). Antzean gertatzen da hurrengo multzoan, Bizkaian, 5.000 eta 10.000 biztanle arteko udalerrietan astean batez bestez 18 orduz irekitzen baita; Gipuzkoan, ordea, 32 orduz. Horren arrazoa izan daiteke Bizkaian mankomunatatuko udalerrri gehiago daudela. Horrelako udalerriek, askotan, erabakitzen dute beren gizarte langileek arreta ibiltaria eman dezatela.

41. taula. Oinarrizko gizarte unitateetan jendeari arreta egiteko batez besteko ordu kopurua, lurralde historikoaren eta udalerrriaren tamainaren arabera

	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Guztira
<5.000	4,60	11,50	10,57	8,70
5.001-10.000	--	18,40	32,97	25,30
10.001-50.000	23,75	28,30	25,40	26,63
50.000 baino gehiago	25,00	20,83	25,30	23,08
Guztira	9,57	18,37	17,63	15,77

Oinarrizko gizarte zerbitzuak irekitzeko buruzko datuak bestelako establezimendu edo ekipamendu komunitarioekin erkatuz gero, ikusiko dugu txosten honetan aztertutako unitateak ordutegi aldetik bereziki mugatuta daudela. Ez dago zalantzarik establezimendu edo ekipamendu mota bakoitzak oso lurralde edo biztanle kopuru ezberdina hartzen duela eta ekipamendu mota bakoitzak, oso beharizan ezberdinei erantzun behar dienez, irekitzeko ordutegi ezberdinak behar izan ahal dituela. Halere, orientazio modura, jendeari arreta egiten dioten hiru sareren ordutegiak (bat pribatua eta bi publikoak) laburrean deskribatu behar ditugu, gure erkidegoan oso zabaldua baitaude:

- Euskal aurrezki kutxek jendeari arreta egiteko ordutegi ezberdinak dituzte, kutxaren arabera eta, batzuetan, bulego motaren arabera. Adibidez, BBKren bulegoek astelehenetik ostiralera 8:30etatik 14:15etara ireki ohi dute, eta ostegun arratsaldean 16:45etatik 19:30etara. Beraz, sukurtsal bakoitza 31,5 orduz egoten da zabalik astean. Egunean irekitzeko batez besteko ordutegia 5,75 ordukoa da (ostegunetan izan ezik, ordu gehiago baitira), irekitzen den egun bakoitzeko. Vital Kutxan, goizeko ordutegia 5,75 ordukoa da egunean. Halere, kasu batzuetan bulegoak arratsaldeetan edo larunbat goizetan ere irekitzen dira. Gipuzkoako Ku-

txan, leihatilako ordutegia astean 25 ordukoa da. Jendearentzat irekitzen den egun bakoitzeko, bost orduz irekitzen da.

- Lanbide Euskal Enplegu Zerbitzuaren bulegoak jendearentzat irekitzeko ordutegia hauxe da: astelehenetik ostegunera 9:00etatik 13:00etara eta 15:00etatik 17:00etara. Ostiraletan, berriz, ordutegia 9:00etatik 14:00etara da. Beraz, guztia 29 orduz irekitzen da astean; irekitzen den egun bakoitzeko 5,8 orduz.
- Euskal Autonomia Erkidegoko osasun zentroak eta kontsultategiak (Osakidetzaren mendekoak) irekitzen diren batez besteko ordu kopurua 38,6 ordu da. Irekitzen den egun bakoitzeko, arreta orduen batezbestekoa 7,39 da. Osakidetzaren osasun zentro eta kontsultategiek, batez bestez, oinarrizko gizarte zerbitzuek baino egun gehiagotan irekitzen dute astean. Baina ez hori bakarrik: ateak irekitzen dituzten egunetan ordutegia luzeagoa da. Lurralde ezberdinen arteko desberdintasunak, bestalde, oinarrizko gizarte unitateen kasuan baino txikiagoak izaten dira.

42. taula. Oinarrizko gizarte unitateetan eta osasun zentro eta kontsultategietan jendeari arreta egiteko batez besteko ordu kopurua, lurralde historikoaren arabera

	Jendeari arreta egiteko asteko ordu kopurua batez bestez				Jendeari arreta egiteko ordu kopurua batez bestez, irekitzeko egun bakoitzeko			
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	EAE	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	EAE
Osasun zentro eta kontsultategiak	37,2	35,61	46,2	38,62	3,53	5,1	5,03	4,65
Oinarrizko gizarte unitateak	9,25	18,38	17,64	15,69	7,03	6,84	8,84	7,39
Osasun zentro eta kontsultategiak (EAE = 100)	96,3	92,2	119,6	100,0	75,9	109,7	108,2	100,0
Oinarrizko gizarte unitateak (EAE = 100)	59,0	117,1	112,4	100,0	95,1	92,6	119,6	100,0

Noski, lau sare hauek (aurrezki kutxak, lehen mailako osasun arreta, enplegu zerbitzuak eta oinarrizko gizarte zerbitzuak) oso ezberdinak dira. Dauzkaten funtzioak, eskumenak, deszentralizazio mailak, giza baliabideak eta dagozkien biztanle kopuruak oso ezberdinak dira. Baina erkaketa baliagarria da, horrela argi ikusten baita jendeari arreta egiteko sareak dituzten beste sistema batzuek, oinarrizko gizarte zerbitzuekin parekatu ahal direnak, oro har arreta ordu gehiago ematen dituztela eta malgutasun handiagoa dutela erabiltzaileen beharrezanean egokitzeko. Zentzu horretan azpimarratu behar dugu oinarrizko gizarte zerbitzuak

irekitzeko ordutegiek gaur egun gehiago begiratzen dietela beren arduradunen beharrezanean edo antolatzeko aukerei herritarren denboraren erabilera arautzen duten pautei baino.

Gero eta entitate, establezimendu eta erakunde gehiagok irekitzen dute arratsaldean, eguerdian eta larunbatetan. Testuinguru honetan, oinarrizko gizarte zerbitzuek ezin dute eduki jendeari arreta egiteko eredu anakroniko bat. Herritarrek gaur egun ordutegi ezberdinak eta malguagoak daukate iraganean baino. Gainera, banakako esku hartzea eta lan komunitarioa indartu beharra dago⁴⁸, eta horregatik, egokitzapen ahalegin berezia egin behar dute erakunde eskudunek. Ahalegin horrek oinarrizko printzipio bat izan behar du gidari: erakundeek, zentzuzko muga batzuen barruan, beren funtzionamendua herritarren beharrezanean makurtu behar dietela eta ez alderantziz. Horretarako, langile gehiago behar dira, eta langileen lantsaioa antolatzerakoan malgutasun handiagoa behar da. Gainera, oinarrizko gizarte zerbitzuen zonakatzea arautzen duten pautak egokitu behar dira⁴⁹.

3.2.3. Irekitzeko ordutegien egokitzapena

Orain arte jasotako datuek argi eta garbi erakusten dute jendearentzat irekitzeko ordutegia mugatua dela. Halere, inkesta honi erantzun dioten oinarrizko gizarte zerbitzuetako arduradun gehienek uste dute bere unitateak irekitzeko daukan ordutegia egokia dela. Izan ere, inkestari erantzun dioten pertsonen hiru laurdenak (aztertutako 216 unitateen %74,5ak) uste du bere unitateak jendeari arreta egiteko daukan ordutegia egokia dela.

⁴⁸ Txosten hau egiterakoan galdetu diegun pertsonetako askok azaldu digute oso zaila dela komunitatean presente egotea (are gehiago gizarte eta hezkuntzako esku hartze prozesuak eta norbanakoen gizarte lagungoko prozesuak gidatzea) astelehenetik ostiralera 9,00etatik 14,00etara irekitzen duten zentroetatik.

⁴⁹ Noski, unitate bakoitza irekitzeko ordu kopurua handitu daiteke langile kopurua handitu gabe, arreta zentroen kopurua murriztuz, zuzeneko arretako langileak zentro gutxiagotan banatuz eta lan txandak aldatuz. Beraz, zein eredu den egokiena erabakitzea da auzia: eredu deszentralizatua, estentsiboa, egunean ordu gutxitan irekitzen duten unitate askorekin, edo eredu zentralizatua, eskualde izaerakoa, intentsiboa, egunean ordu gehiagoz irekita egoten diren zentro gutxiagorekin. Lehenengo kasuan, langileak joan behar dira udalerrietara eta ez erabiltzaileak. Aitzitik, erabiltzaileak oso ordutegi jakinetan bakarrik jaso ditzakete zerbitzu hauek. Bigarren kasuan, landa guneeetako bizilagunak beste herri batera joan behar dira, baina arreta ordutegiak zabalagoak dira. Nolanahi ere, zonakatzeari buruzko gaiak 8. kapituluak aztertu ditugu xeheago.

43. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena jendeari arreta egiteko ordutegiari egokitzearen arabera

	Kopurua	Oinarrizko gizarte unitateen %	Populazioaren %
Uste dute beren egungo ordutegia egokia dela	161	74,5	80,3
Ez dute uste beren egungo ordutegia egokia denik	54	25,0	19,7
ED/EE	1	0,5	0,0
Guztira	216	100,0	100

Lurralde ikuspegitik ez dago ezberdintasun adierazgarririk jendeari arreta egiteko ordutegia egokia den edo ez esateko orduan. Biztanle kopuruaren ikuspegitik, ordutegiarekin adostasun handiena erakusten dutenen portzentajerik handiena 1.000 biztanletik beherako hirigu-neak eta 50.000 biztanletik gorakoak dira.

44. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, ondoko hauek kontuan izanik: jendeari arreta egiteko ordutegiaren egokitasuna, lurralde historikoa eta udalerrien tamaina (%)

	Bai	Ez	ED/EE	Guztira
Araba	78,9	21,1	0,0	100,0
Bizkaia	69,7	28,9	1,3	100,0
Gipuzkoa	75,9	24,1	0,0	100,0
Guztira	74,5	25,0	0,5	100,0
<1.000	80,0	18,3	1,7	100,0
1.001-5.000	61,3	38,7	0,0	100,0
5.001-10.000	68,4	31,6	0,0	100,0
10.001-50.000	78,4	21,6	0,0	100,0
50.000 baino gehiago	86,8	13,2	0,0	100,0
Guztira	74,5	25,0	0,5	100,0
(N)	(161)	(54)	(1)	(216)

Bestalde, hurrengo taulan ikusten denez, ordutegiaren egokitasuna baloratzeko orduan, ez dirudi ezberdintasun handirik dagoenik irekitzeko erregimenaren arabera, salbu eta irekitzeko ordutegia luzeagoa dutenen kasuan, haien artean gehienek uste baitute ordutegia ez dela egokia.

45. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena jendeari arreta egiteko ordutegiaren egokitasunaren arabera, irekitzen duten egunekin eta egunean ematen dituzten arreta orduekin

		Bai	Ez	ED/EE	Guztira
Jendearentzat irekitzeko egunak	Egun bat edo gutxiago	70,4	28,2	1,4	100,0
	Bi egun	85,7	14,3	–	100,0
	Hiru egun	70,0	30,0	–	100,0
	Lau egun	70,0	30,0	–	100,0
	Bost edo sei egun	76,6	23,4	–	100,0
	Guztira	74,5	25,0	0,5	100,0
Jendearentzat irekitzeko orduak egunean	Egunean 3 ordu baino gutxiago	78,1	18,8	3,1	100,0
	3 ordu edo gehiago eta 5 baino gutxiago egunean	81,6	18,4	–	100,0
	5 ordu edo gehiago eta 7 baino gutxiago egunean	80,0	20,0	–	100,0
	7 ordu edo gehiago eta 9 baino gutxiago egunean	42,4	57,6	–	100,0
	Guztira	74,5	25,0	0,5	100,0

Hala eta guztiz ere, ordutegia desegokia dela uste dutenen artean, aukerarik ohikoena irekitzeko ordutegia luzatzea da (%40,7). Halere aldaketa horren alde daudenak galdetegia bete dutenen %10 baino ez dira. Aitzitik, ordutegia desegokizat jotzen dutenen %24ak eta oinarrizko gizarte unitate guztien %6ak uste dute egungo ordutegia luzeegia dela. Interesgarria da ere galdetegiari erantzun dioten pertsonen %3,7ak bakarrik (edo beren unitatearen ordutegia desegokia dela uste dutenen %14,8ak) uste dutela oinarrizko gizarte unitateak arratsaldez irekiz luzatu behar dela ordutegia. Inkestari erantzun dioten pertsonen %3,2aren ustez, ordutegian aldaketak egin aurretik langileen kopurua handitu beharko litzateke.

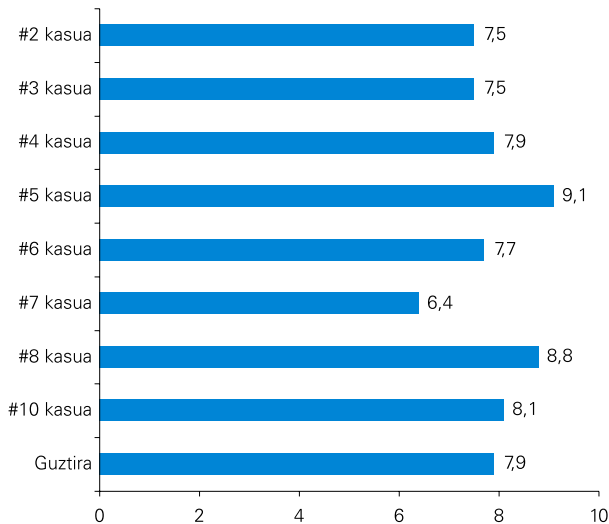
46. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, beren arduradunek ordutegian egin beharrezkotzat jotzen dituzten aldaketen arabera (%)

	Kopurua	Oinarrizko gizarte unitateen %	Haien ustez ordutegi desegokia duten OGUen %
Ordutegia murriztu beharko litzateke	13	6,0	24,1
Ordutegia luzatu beharko litzateke	22	10,2	40,7
Ordutegia luzatu, astean arratsalde batean edo gehiagotan irekiz	8	3,7	14,8
Goizeko ordutegia luzatu	6	2,8	11,1
Goizeko ordutegia asteko egun gehiagotan jarri	8	3,7	14,8
Plantillan langile gehiago egon beharko lirateke	7	3,2	13,0

	Kopurua	Oinarrizko gizarte unitateen %	Haien ustez ordutegi desegokia duten OGUen %
Bestelako aldaketak egin beharko lirateke	8	3,7	14,8
ED/EE	4	1,9	7,4
Ordutegia desegokitzen jotzen dute	54	25,0	100,0
Ordutegia egokitzen jotzen dute	162	75,0	--
Guztira	216	100,0	--

Sarreran azaldu dugunez, Euskal Autonomia Erkidegoko hiru lurraldeetako oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen lagin batean egindako bisitaldietan, erabiltzaileei galdetegi erraz bat betetzeko aukera eman zitzairen, oinarrizko unitatean jasotzen duten arretari buruzko gogobetetze maila adierazteko. Galdetegi honen emaitzak bigarren zati honetako zazpigarren kapituluaz aztertzen dira xehetasunez, baina epigrafe honetan oinarrizko gizarte unitateak irekitzeko ordutegiari buruzko emaitzak nabarmentzea merezi du. Gai honetan ondorioa argia da: langilerik gehienek ustez irekitzeko ordutegiak egokiak diren bezala, erabiltzaileen ustez ere egokiak dira, hurrengo taulan ikus daitekeenez. Inkestaren datuen arabera, 1 eta 10 arteko eskala batean, oinarrizko gizarte unitateak irekitzeko ordutegiari buruzko balorazio orokorra 7,9 da. Gogobetetze maila 6,4 eta 9,1 artean dago, analizatzen den oinarrizko unitatearen arabera.

17. grafikoa. Bisitatutako zentroetako erabiltzaileen gogobetetze maila irekitzeko ordutegiaren egokitasunari dagokionez, zentroen arabera



Oharra: Inkesta 10 pertsona baino gutxiagori egin zaien zentroetako inkestetan ez da norbanakoen daturik sartu, baina datuak guztira kalkulatzekoan kontuan izan dira. Balorazioa 1 eta 10 arteko eskala kontuan izanik egin da: 1 oso txarra da eta 10 oso ona.

3.2.4. Bisitatutako zentroak irekitzeko ordutegiak

Lauki honetan, bisitatutako hamaika zentroen ordutegiak azaltzen dira, bai jendearentzat irekitzeko ordutegi orokorra, bai banakako elkarrizketak egiteko dauden ordutegiak, bi ordutegi horiek ez direlako beti bat izaten.

7. koadroa. Bisitatutako zentroen egoeraren deskribapena, arreta ordutegiei dagokienez eta banakako arreta antolatzeari dagokienez

- **1. kasua:** Bi ordutegi ezberdin daude, urteko sasoiaren arabera. Negukoa, irailaren 30etik ekainaren 1era arte, astelehenetik ostiralera 8,00etatik 15,10etara da. Astean arratsalde batez lan egiten da, 16,00etatik 19,00etara, edo 18,15etara, ordutegi etengabea bada. Udakoa, ekainaren 1etik irailaren 30era arte, astelehenetik ostiralera da, 8,00etatik 14,10etara. Aitzitik, gizarte langilearen zuzeneko arretako ohiko ordutegia astelehen, asteazken eta ostiraletan 8,00etatik 14,00etara da. Hitzordu bakoitzerako ordu bat gordetzen da. Gainerako egunetan (astearte eta ostegunetan) etxex etxeko bisitaldiak, batzarrak, koordinazio lanak, administrazio lanak etab egiten dira. Gizarte langileak hamazortzi kasu inguru ikusten ditu astean.
- **2. kasua:** Jendeari arreta egiteko ordutegia urte osoan astelehenetik ostiralera 9,00etatik 14,00etara da. Arratsaldez arreta ematea ez da ohikoa baina, gizarte langile guztiek neguan arratsaldez ordu gutxi batzuk lan egin behar dutenez gero, noizean behin arreta ematen zaie arrazoi ezberdinengatik goizez etorri ezin duten pertsoneri. 2009. urtearen erdialdera arte gizarte langileek astean bi egun baino ez zeuzkaten hitzartuta hitzorduak emateko, baina orain dela gutxi hirugarren egun bat ezarri da. Elkarrizketetako egun bakoitzean gutxienez zazpi hitzordu ematen dira. Horregatik, batez bestez, gizarte langile bakoitzak 21 hitzordu hartzen ditu astean. Hitzordu bakoitzari 30 minutuko iraupena aurreikusten zaio.
- **3. kasua:** Zentroa astelehenetik ostiralera 8,30etatik 13,00etara egoten da jendearentzat irekita, sei hilabetetan izan ezik, arreta ordutegia 15,00etatik 18,00etara luzatzen baita, plantillaren urteko erreformatuaren ondorioz. Gizarte langileek erabiltzaileekin izaten dituzten elkarrizketak asteko lehenengo egunetan izaten dira (astelehen, astearte eta asteazkenetan), 8,30etatik 13,00etara. Hitzordu bakoitzerako 45 minutu erreserbatzen dira.
- **4. kasua:** Jendeari arreta egiteko ordutegia astelehenetik ostiralera 9,30etatik 14,00etara da, ateko kartelak adierazten duena baino ordu erdi gehiago. Asteko bost egunetatik, gizarte langileek hiru egunetan ematen die zuzeneko arreta gizarte langileei: astelehen, asteazken eta ostiraletan. Hitzordu bakoitzerako 30 minutuko iraupena aurreikusten da.
- **5. kasua:** Jendeari arreta egiteko ordutegia urte osoan astelehenetik ostiralera 7,30etatik 14,45etara da. Ordu horietan, edonor sar daiteke zentroan. Erabiltzaileekiko hitzorduei dagokienez, batez ere bederatzietatik aurrera ematen dira, baina 7:30etatik aurrera eman daitezke goizez lan egiten dutenentzat edo beranduago etorri ezin daitezkeenentzat. Zentroak ez dauka egun zehatzik elkarrizketak egiteko; edozein egunetan egin daitezke.

- **6. kasua:** Jendeari arreta egiteko ordutegia astean lau egunekoa da, astelehenetik ostegunera, eta egunero lau ordu eta erdiz irekitzen da, 8,30etatik 13,00etara. Gizarte langileek erabiltzaileekin astelehenetan, astearteetan eta ostegunetan egiten dituzte elkarrizketak. Gainerako egunetan (asteazken eta ostiraletan) taldea koordinatzeko jarduerak egiten dira, kasuak beste profesionalekin koordinatzen dira, etxez etxeko bisitaldiak egiten dira eta txostenak egiten dira. Hitzorduak ematen diren hiru egunetan, lehenbiziko bi elkarrizketak (9,00etakoa eta 9,30etakoa) kasu berrietarako gordetzen dira. Beste lauak (egunero gutxienez sei hitzordu ematen baitira) prestazioak izapidetzeko edota kasuei jarraipena egiteko erabiltzen dira. Kasu berriak direnean, hitzordu bakoitzerako ordu erdi gordetzen da. Iraupena berrogeita bost minutukoa izatea aurreikusten da kasuei jarraipena egiteko elkarrizketak direnean.
- **7. kasua:** Oinarrizko gizarte zerbitzuen zentroa jendearentzat irekita dago astearte eta ostegunetan, 9,00etatik 13,30etara. Gainerako egunetan ere, administrazio laguntzaileak hitzorduak ematen ditu, baina gizarte langile bietako batek ere ez die zuzeneko arreta ematen erabiltzaileei zentroan. Gizarte langile titularrak astelehenetan eta asteazkenetan egunaren erdia gutxi gorabehera erabiltzen du etxez etxeko bisitaldiak egiteko, eta egunaren beste erdia, berriz, hartzen dituen kasuekin zerikusia duten kudeaketak egiteko. Ostiralak ikastaroak eta batzarrak egiteko erabiltzen ditu. Erabiltzaileekin elkarrizketak egiteko ezartzen den denbora, kasu guztietan, ordu erdi da printzipioz. Halere, kasu batetik bestera benetan ematen den denbora aldatzen da.
- **8. kasua:** Zentroak bi ordutegi ezberdin ditu, zentroan sartzeko kristalezko atean jarrita daudenak. Jendeari arreta egiteko ordutegi orokorra astelehenetik ostiralera da, 9,00etatik 14,00etara, eta udako lau hilabeteetan, astelehenetik ostiralera 9,00etatik 13,30etara. Gizarte langileen hitzorduak astearte eta ostegunetan dira: neguan 9,00etatik 13,30etara eta udan ordu beretik 13,00etara. Gizarte langilearekin lehenbiziko elkarrizketa egiteko, bi hitzorduren artean ezartzen den denbora ordu bete da; gizarte historiala irekita daukatenez, ordea, denbora hori ordu erdi da.
- **9. kasua:** Zentroa irekita dago astelehenetik ostiralera 9,00etatik 14,00etara. Astelehenetan administrazio laguntzailea bakarrik egoten da bertan eta, ostiraletan, gizarte langilea. Urte osoan zehar, horixe da zentroa irekitzeko ordutegia. Halere, asteartetik ostegunera norbaitek gizarte langilearekin hitzordua jarri nahi badu edo berarekin premia handiz hitz egin behar badu, gizarte langilea gainerako egunetan joaten den beste bi udalerritara deituz egin dezake. Gizarte langilea ostiraletan baino ez da udalerrira etortzen, beraz, zuzeneko arreta guztia egun horretan ematen du, jarritako hitzorduen arabera. Batez bestez bi edo hiru izaten dira egunean.

- **10. kasua:** Zentroak astelehenetik ostiralera irekitzen ditu ateak jendearentzat, 8,30etatik 14,30etara, 30 ordu astean beraz. Zuzeneko arreta astean bi egunetan egin da tradizionalki. Halere, gaur egun Zuzendaritzak arretarako hirugarren egun bat gehitzeko aukera sustatu du, itxaron zerrendak murrizteko eta arreta eskaerei azkarrago erantzuteko. Gizarte langileak, oro har, ez dira aukera honen aldekoak, uste baitute arreta ematen zaien pertsonen kopurua arretaren kalitateari gailentzen zaiola, eta gizarte lana eta kasuen jarraipena behar bezala egitea galarazten duela. Printzipioz, hitzordu bakoitzerako berrogei minutuko iraupena aurreikusten da.
- **11. kasua:** Jendeari arreta egiteko ordutegia 12,00etatik 14,00etara da, eta ostiraletan 8,00etatik 15,00etara. Gizarte langileak bi egunetan ematen du arreta, aldez aurretik hitzordua emanez. Gizarte langileak txartel informal batzuk dauzka, arreta ematen duen udalerrietako telefono zenbakiekin eta ordutegiekin, eta unitatera datozen pertsoneri ematen dizkie. Lehen aldiz datozen eta informazio hori ezagutzen ez duten pertsoneri udaletxeko informazio bulegoak (bigarren solairuan) eman ohi die informazio hori.

Taula honek bisitatutako zentroetako bakoitzaren ordutegiarekin zerikusia duten elementu nagusiak laburbiltzen ditu. Esan behar dugu, batetik, bitan bakarrik ematen dela arreta arratsalde: kasu batean astean arratsalde batean eta bestean urteko sei hilabetetan. Gai-nontzekoan, oso egoera ezberdinak aurki ditzakegu, hala irekitzeko ordutegiari dagokionez, nola norbanako arretako hitzorduen antolaketari dagokionez. Hirietako zentroetan agerian dago, nolana ere, arreta emateko denbora zorrotz antolatu beharra dagoela, unitateetara iristen den eskaerari dauden bitartekoekin erantzun ahal izateko, banakako elkarrizketetarako itxaron beharreko denbora gehiegi luzatu ez dadin. Horretarako, gutxienez bisitatutako unitateetatik bi norbanako arreta bi egunetan ematetik hiru egunetan ematera igaro behar izan dira (kasuetako batean gizarte langileak neurri honen aurka egon ziren).

47. taula. Ordutegien eta banakako arretaren antolaketa bisitatutako zentroetan

Kasuak	Unitatea irekitzeko ordutegia*	Elkarrizketak egiten diren egunak	Gizarte langile bakoitzeko hitzorduak astean	Hitzorduen aurreikusitako iraupena
#1	Astelehenetik ostiralera 8,00 - 15,10 Astean arratsalde bat 16,00 - 19,00	Astelehen, asteazken eta ostiraletan 8,00 - 14,00	18	60 minutu
#2	Astelehenetik ostiralera 9,00 - 14,00	Hiru egun, 2009ko erdialdetik	21	30 minutu

Kasuak	Unitatea irekitzeko ordutegia*	Elkarrizketak egiten diren egunak	Gizarte langile bakoitzeko hitzorduak astean	Hitzorduen aurreikusitako iraupena
#3	Astelehenetik ostiralera 8,30 - 13,00 Urtean sei hilabetetan, 15,00 - 18,00 ere	Astelehen, astearte eta asteazkenetan 8,30 - 13,00	18	45 minutu
#4	Astelehenetik ostiralera 9,30 - 14,00	Astelehen, asteazken eta ostiraletan 9,30 - 14,00	18	30 minutu
#5	Astelehenetik ostiralera 7,30 - 14,45	Asteko bost egunetan 7,30 - 14,45	–	–
#6	Astelehenetik ostegunera 8,30 - 13,00	Astelehen, astearte eta ostegunetan 8,30 - 13,00	24	Kasu berriak, 30 minutu Jarraipena, 45 minutu
#7	Astearte eta ostegunetan, 9,00 - 13,30	Astearte eta ostegunetan, 9,00 - 13,30	16	30 minutu
#8	Astelehenetik ostiralera 9,00 - 14,00	Astearte eta ostegunetan, 9,00 - 13,00	Lehenengo 10 hitzordu edo jarraipeneko 20 hitzordu	Lehenengo elkarrizketa, 60 minutu Jarraipena, 30 minutu
#9	Astelehen eta ostiraletan 9,00 - 14,00	Ostiraletan, 9,00 - 14,00	2/3	–
#10	Astelehenetik ostiralera 8,30 - 14,30	Hiru egun	21	40 minutu
#11	Asteazkenetan 12,00 - 14,00 eta ostiraletan 8,00 - 15,00	Asteazkenetan 12,00 - 14,00 eta ostiraletan 8,00 - 15,00	–	–

*Ordutegi ezberdinak izanez gero, negukoak aipatzen da.

3.3. Lehenengo elkarrizketarako itxaronaldiak

3.3.1. Lehenengo elkarrizketarako itxaronaldien arteko ezberdintasunak

Euskal Autonomia Erkidegoan gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharren gutuna eta iradokizunen eta kexen araubidea onetsi zituen apirilaren 6ko 64/2004 Dekretuak ondokoa ezarri zuen 9. artikuluan: *“Erabiltzaileek eskubidea dutenez euren premiak ebalua diezazkieten, gizarte zerbitzuek, eskubide hori bermatzeko, esku hartzeko arrazoizko epeen barruan burutu beharko dute euren jarduna, eta inolaz ere ez da gaudituko 7 egun balioduneko gehieneko epea lehen harremanaren eta gizarte zerbitzuetako*

profesionalarekin izandako lehen elkarrizketaren artean, ezta 40 egun balioduneko gehiengo epea ere, elkarrizketaren eta ebaluazioaren amaieraren artean: Bestalde, erabiltzaileek oinarrizko gizarte zerbitzuetan atzematen duten kalitatea aztertzen duen kapituluan azaltzen denez, lehenengo elkarrizketa egiteko epeak oso faktore garrantzitsua dira erabiltzailea gogobetetzeko edo ez, batez ere aspaldi honetan epe horiek, zona batzuetan behintzat, luzatu egin direlako.

Gai honen garrantzia kontuan izanik, azterlan hau egiteko erabili zen galdetegian zehazki galdetu zen zenbat denbora itxaron behar den gizarte langilearekin lehenbiziko elkarrizketa egiteko⁵⁰. Ondoko taula honetan ikus daitekeenez, egindako inkestaren datuekin bat etorriz, oinarrizko gizarte zerbitzuen erdiak (%50) adierazi dute lehenengo hitzordua zazpi egunetik beherako epean finkatzen dutela. Horrenbestez, 64/2004 Dekretuan ezarritako epea betetzen dute. Unitate hauek, ordea, kontsultatutako oinarrizko unitateek hartzen duten biztanleriaren %24,1 bakarrik hartzen dute. Unitateen %15,3ak 8 eta 15 egun arteko epeak izaten dituzte lehenengo hitzordurako, eta %13,4ak 16 eta 30 egun artekoak. 30 egunetik gorako itxaronaldiak dituzten unitateak (aztertu diren 216etatik 32) unitate guztien %14,8 dira, baina populazioaren %27 hartzen dute.

48. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, lehenengo elkarrizketarako batez besteko itxaronaldiaren arabera

	Kopurua	Oinarrizko gizarte unitateen %	Populazioaren %
Zazpi egun edo gutxiago	108	50,0	24,1
8 – 15 egun	33	15,3	17,7
16 – 30 egun	29	13,4	28,2
31 – 45 egun	16	7,4	13,8
45 egunetik gora	16	7,4	13,8
ED/EE	14	6,5	2,3
Guztira	216	100,0	100,0

Lurralde ikuspegitik, egoerak hobe ematen du Gipuzkoan. Izan ere, dekretuak ezarritako epean hiru zentrotatik bitan betetzen da lurralde horretan (%68,7). Bizkaian, portzentajea %30 da eta Araban %50. Aitzitik, lurralde honetan, hitzordua emateko 16 egun baino gehiago behar dituzten udalerririk %12 baino gehixeago dira; Bizkaian, berriz, udalerrien %52 dira. Beraz, pentsatu behar dugu oinarrizko gizarte unitateetan lehenengo elkarrizketa egiteko hitzorduak berandutzen diren kasurik gehien-gehienak Bizkaian izaten direla. Beste bi lurraldeetan egoera nahiko kontrolpean dagoela esan dezakegu: Gipuzkoako eta Arabako oinarrizko gizarte unitateen %75ean lehenbiziko hitzordurako itxaronaldiak hamabost egun baino laburragoak baitira. Gaineratu behar dugu, betiere, legezko epe hori errespetatzen duten unitateek biztanleriaren %24,1ari soilik ematen diotela zerbitzua, eta azterlan ho-

⁵⁰ Galdetegian ez zen zehaztu astegunak edo egun naturalak ziren.

netan aintzat hartu dugun populazioaren %50a baino gehiago 16 egunetik gorako epeak dituzten unitateetara doala.

49. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, lehenengo elkarrizketarako batez besteko itxaronaldiaren arabera eta lurralde historikoaren arabera (%)

	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Guztira
Zazpi egun edo gutxiago	49,1	30,3	68,7	50,0
8 – 15 egun	24,6	14,5	9,6	15,3
16 – 30 egun	7,0	21,1	10,8	13,4
31 – 45 egun	5,3	13,2	3,6	7,4
45 egunetik gora	0,0	18,4	2,4	7,4
ED/EE	14,0	2,6	4,8	6,5
Guztira	100,0	100,0	100,0	100,0
(N)	(57)	(76)	(83)	(216)

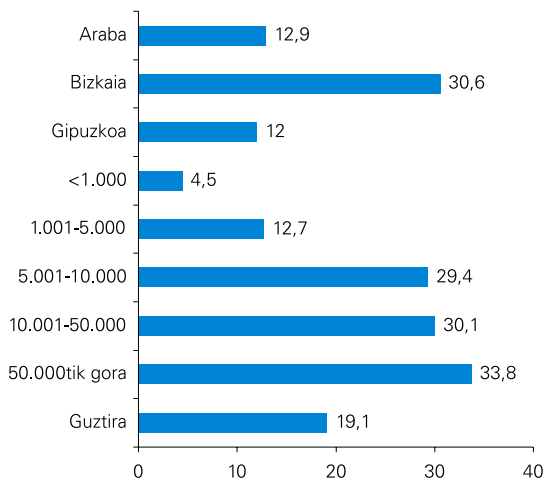
Biztanleria-tamainaren ikuspegitik, ez dago zalantzarik arazo gutxien sortzen duen egoera udalerrri txikiena dela. Bost mila biztanletik gora, ordea, egoera nahiko antzekoa da. Beraz, ezin dugu esan biztanle kopuru handiagoa izateak lehen elkarrizketa egiteko itxaronaldia luzatzen duenik.

50. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, lehenengo elkarrizketarako batez besteko itxaronaldiaren arabera eta udalerrien tamainaren arabera (%)

	<1.000	1.001-5.000	5.001-10.000	10.001-50.000	50.000 baino gehiago	Guztira
Zazpi egun edo gutxiago	78,3	58,1	31,6	18,9	31,6	50,0
8 – 15 egun	8,3	19,4	15,8	18,9	15,8	15,3
16 – 30 egun	0,0	8,1	15,8	32,4	23,7	13,4
31 – 45 egun	0,0	9,7	5,3	16,2	7,9	7,4
45 egunetik gora	0,0	0,0	21,1	10,8	21,1	7,4
ED/EE	13,3	4,8	10,5	2,7	0,0	6,5
Guztira	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
(N)	(60)	(62)	(19)	(37)	(38)	(216)

Hain zuzen ere, ondoko grafiko honetan ikusten denez, batez besteko itxaronaldia (egunetan neurtuta) oso antzekoa da 5.000 biztanletik gora (hilabete bat inguru; batezbestekoa, ordea, 19,1 egunekoa da), eta udalerrri txikiagoek bakarrik dituzte batez besteko itxaronaldi laburragoak: 4,5 egun batez bestez 1.000 biztanletik beherako udalerrietan eta 12,7 egun 1.000 eta 5.000 biztanle artekoetan. Lurraldeen arteko ezberdintasunen kasuan ere ikusten da Bizkaiaren batez besteko epea (30 egun) askozaz ere handiagoa dela Araban edo Gipuzkoan dagoena baino (12,9 eta 12,0, hurrenez hurren).

18. grafikoa. Gizarte langilearekin lehenbiziko elkarrizketa egiteko batez besteko itxaronaldia egunetan, lurralde historikoaren arabera eta lurraldeen tamainaren arabera

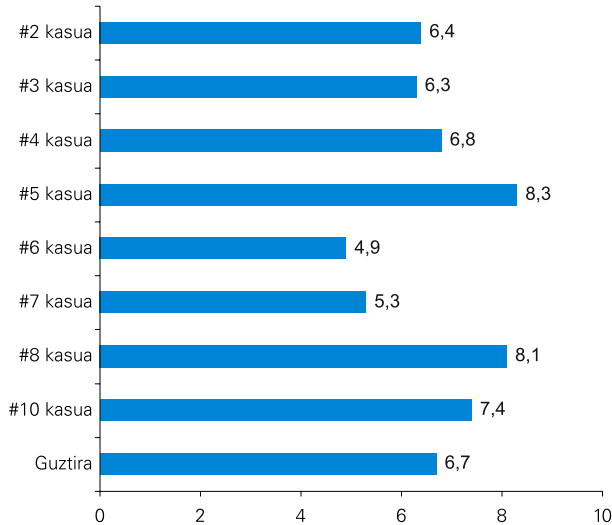


3.3.2. Bisitatutako zentronen egoera itxaronaldiei dagokienez

Lehen hitzordurako itxaronaldiak, zalantzarik gabe, erabiltzaileen artean nahigabe gehien sortzen duten kontuetako bat da. Erabiltzaileek oinarrizko gizarte zerbitzuetan atzematen dituzten kalitate mailak baloratzeko orduan, azterlan hau egiteko galdetu zaien pertsona guztiek azaldu dute, lehenik eta behin, itxaronaldiek garrantzi handia dutela erabiltzaileen gogobetetze orokorrerako. Horri buruz, ordea, esan behar dugu, printzipioz, azterlaneko bisitaldietan galdetu genien erabiltzaileen erantzunen arabera, gai honen gaineko balorazioa ez dela txarra: 1etik 10erako eskalan, balorazioa 6,7ra iristen da, "nahiko ona" kalifikatu ahalko genukeena. Ondoko taula honetan ikus dezakegunez, balorazioa 4,9 eta 8,3 artean dago.

Balorazio hori modu egokian interpretatu ahal izateko, ordea, kontuan izan behar dugu inkesta hauek gogobetetze maila oso handiak erakusten dituztela aztertutako gairik gehienetan eta, 7. kapituluaz azaltzen denez, erabiltzaileek (ebaluazio galdetegia eskaintzen zaienean) zerbitzuaren kalitatea oso termino positiboetan baloratzeko joera daukatela. Gizarte zerbitzuek emandako arreta hain modu positiboan baloratzeko joeraren arrazoiak 7. kapituluaz azaltzen dira zehatz-mehatz. Oraingoan, nolani ere, gogoan izan behar dugu itxaronaldiei dagokiena batez besteko puntuaziorik txikiena daukan itxarontzat, inkestatutako pertsonen baloratzeko eskatu zaien item guztien artean. Datu horrek, beraz, erabiltzaileek beren erantzunetan erakusten duten gogobetetze maila handia nabartzera eta ikuspegi ez hain positibo batetik interpretatzera behartzen gaitu.

19. grafikoa. Bisitatutako zentroetako erabiltzaileen gogobetetze maila, erabiltzaileek itxaronaldiei buruz daukaten iritziri dagokionez, zentrozen arabera



Oharra: 10 pertsona baino gutxiagori egin zaizkien zentroetako inkestetan ez da norbanakoen daturik sartu, baina datuak guztira kalkulatzera kontuan izan dira. Balorazioa 1 eta 10 arteko eskala kontuan izanik egin da: 1 oso txarra da eta 10 oso ona.

Erabiltzaileen pertzepzioa bazter utzita, zein da bisitatutako oinarrizko hamaika gizarte unitateek gai honi buruz bizi duten benetako egoera? Hurrengo laukian jasotzen diren deskribapenek, lehenik eta behin, erakusten dute aldakortasun handia dagoela: batetik, esan daiteke hamaika zentroetatik lautan ez dagoela arazorik gai honekin. Oro har, udalerrri txikietan dauden unitateak dira. Halere, kasuetako bat 50.000 biztanletik gorako udalerrri bat da. Beste bi kasuetan, arazotsuak diren egoerak konpondu ahal izan ziren, kontratazio berriak eginez edo sortutako eskaera bereganatzeko berariaz sortu ziren dispositiboaren bidez. Kasu batean, ordea, ematen du prestazioen eskaera berez edo bat-batean murriztu zela eta horri esker egoera bideratu zela. Beste lau kasuetan, epeak 15 egunetik gorakoak izan ohi dira, eta kasuren batean 45 eta 60 egunetara ere iristen dira.

8. koadroa. Bisitatutako zentroyen egoeraren deskribapena, lehenengo arretarako itxaronaldiei dagokienez

- **1. kasua:** 2009. urtearen hasieran, gizarte langilearekin hitzordu bat hartzeko batez besteko itxaronaldia 30 egunekoa zen. Urte erdi baino gutxiago igarota, epe hori erdira jaitzi zen, mankomunitateak beste gizarte langile bat kontratatu zuelako. Zentro honen kasuan, errefortzuari esker, gizarte langilea udalerrri bakar batean hasi zen lanean, bi udalerritako erabiltzaileei arreta eman beharrean. Aitzitik, langile honen kontratua ez zenez berriztatu, itxaronaldiak berriro gehitu dira.
- **2. kasua:** 2009ko lehenengo sei hilabeteetan, itxaronaldia, 30 egunekoa zena, ia erdira murriztu zen, oinarrizko gizarte zerbitzuen errefortzurako bulego zentralizatu bat ireki zelako udalerrian (Gizarte Prestazioen Informaziorako eta Izapidetzerako Bulegoa izenekoa). Bulego hau asteleheneretik ostiralera irekitzen zen, 09:00etatik 14:00etara eta 16:30etatik 19:30etara. Horra bideratzen dira lehen aldiz oinarrizko gizarte zerbitzuetara doazen pertsonak.
- **3. kasua:** Gizarte langilearekin elkarrizketa egiteko itxaronaldia 30 eta 45 egun artekoa izan da urte osoan zehar. Zentro honetan gizarte langileek biztanleak zonaka hartzen dituzte. Horregatik, aldaketa txikiak egon litezke zona bakoitzeko erabiltzaileen artean.
- **4. kasua:** Urteko lehen sei hilabeteetan, gutxienerako itxaronaldia 15 eta 30 egunen artekoa izan da, eta gehieneko itxaronaldia bi hilabetekoa izan da. Kasu horretan, zentroko gizarte langileak artatzen dituzten kolektiboen edo gaien arabera antolatzen dira. Horrenbestez, aldakortasuna inguruabar horren araberkoa da. Gaur egun, itxaronaldia hilabete batekoa da haurren eta familien kasuetarako, hilabete eta erdi mendetasun edo ezintasun kasuetarako eta bi hilabete pobrezia arriskuko kasuetarako.
- **5. kasua:** Gizarte langilearekin elkarrizketa egiteko itxaronaldia egun bat eta zazpi egun artekoa da zentro honetan, betiere astebete baino gutxiago.
- **6. kasua:** Zentro honetan, urtearen hasieratik gutxi gorabehera itxaronaldi berbera mantentzen da, 15 eta 30 egun artekoa, baina ez da inoiz hilabete baino luzeago izaten.
- **7. kasua:** Urtearen lehen erdialdean, gizarte langilearekin elkarrizketa egiteko itxaronaldia hogeita hamar egun izatetik hamar egun izatera igaro zen. Urte hasieran hitzorduetako itxaronaldia hainbeste luzatzearen arrazoia izan zen pentsioen osagarriarako eta mendetasun baloraziorako eskaera gehiago egin zela.
- **8. kasua:** Zentro honetan, lehenengo elkarrizketarako itxaronaldia astebete baino laburragoa da eta, jarraipeneko elkarrizketen kasuan, hiru aste baino laburragoa.
- **9. kasua:** Zentro hau oso udalerrri txiki batean dago eta eskaera nahiko txikia da. Beraz, gizarte langilearekin elkarrizketa egiteko itxaronaldia ia deuseza da urte osoan zehar. Hitzorduak aste batetik bestera ematen dira.

- **10. kasua:** Gizarte langilearekin elkarrizketa egiteko itxaronaldia, orain arte, 15 eta 20 egun artekoa izan da. Koordinatzaile baten figurak berehalako arreta jasotzea errazten du premiazko arazo batekin datozen pertsonen kasuan. Kasu hauetan, egoera premiazkotzat jotzen denean, ez dago itxaronaldirik eta arreta, beraz, berehalakoa da.
- **11. kasua:** Gizarte langilearekin elkarrizketa egiteko itxaronaldia astebetekoa da gehienez.

3.4. Premiazko prozedurak

3.4.1. Premiazko prozeduren existentzia

Lehen esan dugu oinarrizko gizarte unitaterik gehienak oso ordu gutxitan daudela jendearentzat irekita. Ordutegi horiek adibidez osasunaren lehen arretako ordutegiak baino askozaz ere murrizagoak dira, oro har. Aitzitik, esan behar dugu kontsultatu ditugun oinarrizko unitateen %71,7an (aztertutako populazioaren %81 barne hartzen dutenak) premiazko prozedurak daudela jendea arreta emateko ordutegiz kanpo hartzeko. Horrela, nolabait ere, lehen aipatu dugun ordutegien izaera murrizta arintzen da.

51. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, premiazko prozedurak egotearen arabera

	Kopurua	Oinarrizko gizarte unitateen %	Populazioaren %
Bai	155	71,7	81,3
Ez	60	27,8	18,6
ED/EE	1	0,5	0,1
Guztira	216	100,0	100,0

Lurraldeen arteko ezberdintasunak, nolnahi ere, oso garrantzitsuak dira. Araban unitateen %100ak dauzka sistema hauek; Gipuzkoan %72ak eta Bizkaian %50ak baino ez. Udalerriaren tamaina kontuan hartzen badugu, sistema hauek ohikoagoak dira tamaina handiagoko udalerrietan. Oso udalerr txikietan, ordea, premiazko prozedurak ohikoagoak dira tamaina ertaineko udalerrietan baino.

52. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, ondoko hauek kontuan izanik: premiazko prozedurak edukitzea, lurralde historikoa eta udalerrien tamaina (%)

	Bai	Ez	ED/EE	Guztira
Araba	100,0	0,0	0,0	100,0
Bizkaia	50,0	48,7	1,3	100,0
Gipuzkoa	72,3	27,7	0,0	100,0
Guztira	71,8	27,8	0,5	100,0
<1.000	75,0	25,0	0,0	100,0
1.001-5.000	58,1	40,3	1,6	100,0
5.001-10.000	63,2	36,8	0,0	100,0
10.001-50.000	78,4	21,6	0,0	100,0
50.000 baino gehiago	86,8	13,2	0,0	100,0
Guztira	71,8	27,8	0,5	100,0
(N)	(155)	(60)	(1)	(216)

Oinarrizko gizarte zerbitzuen egoerari buruzko 1999ko txosten berezian azaldu zen oinarrizko unitate oso gutxiak zeukatela *"premiazko gizarte beharizanei berehala erantzuteko sistema bat antolatuta: 47 zentrok soilik (guztien %22,9ak) daukate horrelakorik"*. Azken hamar urteetan, beraz, prozedura mota hau asko zabaldu da. Araban hirukoiztu da, Bizkaian boskoiztu (1998. urtean eta 2008. urtean tasarik txikiak zeuzkan arren) eta Gipuzkoan 2,5 aldiz ugariagoa da. Izan ere, azpimarratu behar dugu Araban Gizarte Larrialdietako Udal Zerbitzua dagoela. Foru aldundiak lurralde osora zabaldu du zerbitzu hori, Vitoria-Gasteizko Udalarekin lankidetzat hitzarmena sinatuz. Gipuzkoan, Gizarte Larrialdietako Foru Zerbitzua dago, 2005. urtean sortua; 2007. urtean berriz, Donostiako Gizarte Larrialdietako Udal Zerbitzua sortu zen. Bizkaian, Bilboko Gizarte Larrialdien Udal Zerbitzua 1999. urtean hasi zen funtzionatzen.

53. taula. Premiazko prozedurak daukaten oinarrizko gizarte unitateen portzentajearen eboluzioa, lurralde historikoaren eta udalerrien tamainaren arabera 1998-2008

	1998	2008
Araba	32,7	100,0
Bizkaia	10,1	50,0
Gipuzkoa	28,9	72,3
Guztira	22,9	71,8
<1.000	18,9	75,0
1.001-10.000	11,8	59,3
10.001-50.000	46,7	78,4
50.000 baino gehiago	36,7	86,8
Guztira	22,9	71,8
(N)	(48)	(155)

3.4.2. Oinarritzko gizarte zerbitzuetan sartzeko premiazko beharrezanean erantzuteko ezarritako formulak

Zeintzuk dira oinarritzko gizarte zerbitzuek premiazko eskaerei erantzuteko erabiltzen dituzten berariazko formulak? Aztertutako zentro guztietatik %57ak adierazi du premiazko prozedura orokorrak erabiltzen dituela (112 telefono zenbakia, anbulantzia, suhiltzaileak edo polizia). Sistema hau (espezifikotasun gutxienean duena) erabilienean da. Zentroen %37ak adierazten du gizarte larrialdien foru zerbitzu egokira jotzen duela, eta %25ak, gizarte larrialdien udal sistema batera. Zentroen %14ak bere prozedura propioak dauzka.

54. taula. Oinarritzko gizarte unitateen sailkapena, premiazko prozedurak erabiltzearen arabera

	Kopurua	Oinarritzko gizarte unitateen %	Populazioaren %
Larrialdi orokorrak (112, anbulantziak, suhiltzaileak, polizia)	124	57,4	56,2
Gizarte larrialdien foru zerbitzua	80	37,0	32,0
Gizarte larrialdien udal zerbitzua	56	25,9	40,5
Unitatearen berariazko prozedura propioak	31	14,4	22,5
Bestelakoak	11	5,1	11,4

Hurrengo taulan ikusten denez, larrialdiko foru zerbitzuen baliabidea gehiago erabiltzen da Gipuzkoan. Araban eta Bizkaian, ordea, sistemarik erabilienean larrialdietako sistema ez-espezifiko orokorrak dira. Araba, bestalde, gizarte larrialdietako udal zerbitzuen baliabidea zabalduen dagoen lurraldea da, galdetegietan jasotako datuen arabera betiere. Horren arrazoia da Araban gizarte larrialdien zerbitzua Gasteizko Udalak eta foru aldundiak sinatutako lankidetzaren hitzarmen baten bidez ematen dela lurralde historiko osoan. Horrek azaltzen du Gasteiztik kanpo dauden Arabako oinarritzko gizarte unitateen proportzio handi batean bi zerbitzu moten erabilera (foru izaerakoa eta udal izaerakoa) aipatu dela, zerbitzuak foru eta udal izaerak dituelako aldi berean.

55. taula. Oinarritzko gizarte unitateen sailkapena, ondoko hauek kontuan izanik: premiazko prozedura ezberdinen erabilera, lurralde historikoa eta udalerrien tamaina (%)

	Larrialdi orokorrak	Larrialdien foru zerbitzua	Larrialdien udal zerbitzua	Prozedura propioak
Araba	70,2	31,6	59,6	15,8
Bizkaia	43,4	15,8	18,4	13,2
Gipuzkoa	61,4	60,2	9,6	14,5
Guztira	57,4	37,0	25,9	14,4
<1.000	66,7	46,7	26,7	5,0

	Larrialdi orokorrak	Larrialdien foru zerbitzua	Larrialdien udal zerbitzua	Prozedura propioak
1.001-5.000	45,2	33,9	11,3	11,3
5.001-10.000	57,9	36,8	5,3	15,8
10.001-50.000	67,6	54,1	8,1	21,6
50.000 baino gehiago	52,6	10,5	76,3	26,3
Guztira	57,4	37,0	25,9	14,4
(N)	(124)	(80)	(56)	(31)

Oinarrizko unitateak gizarte larrialdietako berriazko sistemen (foru nahiz udal jabetzakoak izan) erabileraren arabera sailkatzen badira, ikusiko dugu udalerrien %40ak ez daukala horrelakorik erabiltzeko aukerarik. Lurraldeen arteko ezberdintasunak, zentzu honetan, oso garrantzitsuak dira. Izan ere, Bizkaian, unitateen %69ak adierazi du ez dituela baliabide horiek erabiltzen; Gipuzkoan %30ak eta Araban %15ak. Bestalde, batez ere udalerritarnak dira, 1.000 eta 10.000 biztanle arteko udalerriak, gizarte larrialdietako sistema horiek ez dauzkatenak.

56. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, ondoko hauek kontuan izanik: foru edo udal titulartasuneko gizarte larrialdien sistema baten erabilera, lurralde historikoa eta udalerrien tamaina (%)

	Erabiltzen dituzte	Ez dituzte erabiltzen	ED/EE	Guztira
Araba	82,5	15,8	1,8	100,0
Bizkaia	28,9	69,7	1,3	100,0
Gipuzkoa	68,7	30,1	1,2	100,0
Guztira	58,3	40,3	1,4	100,0
<1.000	66,7	33,3	0,0	100,0
1.001-5.000	41,9	56,5	1,6	100,0
5.001-10.000	36,8	63,2	0,0	100,0
10.001-50.000	56,8	40,5	2,7	100,0
50.000 baino gehiago	84,2	13,2	2,6	100,0
Guztira	58,3	40,3	1,4	100,0
(N)	(126)	(87)	(3)	(216)

3.4.3. Bisitatutako oinarrizko gizarte unitateetako egoera premiazko prozedurei dagokienez

Azterlana egiteko bisitaldietan jaso ditugun egoerek galdetegian azaldutakoa berresten dute: hiru oinarrizko unitatek, hiruak lurralde berekoak, ez daukate berriazko larrialdi zerbitzurik. Beste bostek foru titulartasuneko sistemak erabiltzen dituzte. Haiei buruz egin den balora-

zioa positiboa da oro har. Hiru udalerririk handienek, bestalde, beren udal sistemak dituzte. Sistema horiek foru titulartasunekoekin koordinatzen dira batzuetan, eta beste batzuetan, nahastu.

9. koadroa. Bisitatutako zentrozen egoeraren deskribapena, premiazko prozedurei dagokionez

- **1. kasua:** Zentro honek zerbitzua ematen dion zonan ez dago premiazko prozedurarik unitatearen jendearentzako ordutegiko orduetatik kanpo jendeari arreta emateko. Gainera, uste dute “benetako” larrialdiak oso gutxi direla. Izan ere, tratu txarren arazo bat dagoenean Ertzaintzaren bideak artikulatuta daude. Gainerako egoerek egun bat arazorik gabe itxaron ahal dute gehienetan.
- **2. kasua:** Zentroa dagoen udalerriak gizarte larrialdietako udal zerbitzua dauka. Urteko 365 egunetan eta eguneko 24 orduetan funtzionatzen du. Zerbitzu hau udaleko Gizarte Esku Hartze Saileko Gizarteratze Zerbitzuari atxikita dago, eta ez Komunitate Ekintza Zerbitzuari (oinarrizko gizarte zerbitzuak zerbitzu horri atxikita daude). Baliabide misto bat da, eta bi arreta mota eskaintzen ditu. Batetik, lurralde historiko osoan gertatzen diren premiazko gizarte beharrezaneko egoerei lehen mailako arreta ematea, gizarte zerbitzuetako (oinarrizkoak eta espezializatuak) udal sarearekin modu osagarri eta subsidiarioan. Eta bestetik, bazterketa egoeran dauden pertsonak osatzen dituzten zenbait kolektibori arreta espezifikoak ematea. Zerbitzu hau eta oinarrizko gizarte zerbitzuak beti koordinatzen dira eta koordinazioa oso ontzat ematen da.
- **3. kasua:** Oinarrizko gizarte unitatearen jendeari arreta emateko ordutegitik kanpo ez dago premiazko prozedura espezifikorik, larrialdi zerbitzu orokorretatik kanpo (112, ambulantiak, suhiltzaileak, polizia). Gainera, gizarte langile bakoitzak “premiazko” txanda bat dauka esleituta, jendeari arreta egiteko ordutegia bukatu ondoren baina gizarte langileen lansaioa amaitu baino lehen sortzen diren kasuetarako. Bisitatutako zentroetan oso ohikoa da hori egitea de facto, baina kasu honetan prozedurari publikitatea ematen zaio. Horretarako, kartel bat dago atean: ‘Hitzordua 13:00 baino geroago baduzu edo larrialdia bada, jo atea. Si tiene cita concertada más tarde de las 13,00 h. o se trata de una urgencia, llame a la puerta’.
- **4. kasua:** Zentroa dagoen udalerria gizarte larrialdien foru zerbitzu batek arreta ematen dion lurralde batean dagoen arren, udalerrri osoan ez du ia inork zerbitzu horretara jotzen.
- **5. kasua:** Zentro honetan, behar izanez gero, lurralde osoa hartzen duen gizarte larrialdietako foru zerbitzura jotzen da.

- **6. kasua:** Zentroa dagoen udalerrriak gizarte larrialdietako udal zerbitzua dauka azken hamar urteetan. Urteko 365 egunetan eta eguneko 24 orduetan funtzionatzen du. Udalerrri osoan gertatzen diren premiazko edo larrialdiko egoeretan dauden pertsoneri etengabeko eta berehalako arreta ematen dien zerbitzua da. Plantillan bederatzi gizarte langile eta bi administrari daude, bata lansaio osoan eta bestea lansaio erdian. Oinarrizko gizarte zerbitzuen zentroak oso balorazio positiboa egiten du zerbitzu honi buruz. Berarekin dagoen koordinazioa ere oso ontzat ematen du, batez ere genero indarkeriako kasuetan edo adingabekoen eta adineko pertsonen babes ezako kasuetan. Zentroak jendeari arreta egiteko daukan ordutegiaren barruan, koordinatzaileak hartzen ditu bere gain erabiltzaileek planteatzen dituzten larrialdiak.
- **7. kasua:** Oinarrizko gizarte unitateak jendeari arreta egiteko daukan ordutegitik kanpo, ez dago premiazko prozedurarik zonako jendeari arreta emateko.
- **8. kasua:** Zentroa dagoen udalerrriak gizarte larrialdietarako zerbitzu propioa dauka. Zerbitzu hau gizarte langileek ematen dute, eta urteko 365 egunetan, egunean 24 orduetan, lan egiten dute, azpikontrataturako enpresa baten bidez. Zerbitzu hau Udaltzaingoaren zenbakiaren bidez, 112 (SOS Deiak) zenbakiaren bidez edo edozein gizarte langileren telefonoaren bidez aktibatzen da.
- **9. kasua:** Oinarrizko gizarte zerbitzuen zentroa oso udalerrri txikian dago, landa ingurunean. Hemen, gizarte langileak dakienez, inoiz ez zaio deitu gizarte larrialdien foru zerbitzuari, lurralde osoa hartzen duena. Gainera, gizarte langile honek beste bi udalerritan ere lan egiten du (haietako batek honek baino askozaz ere populazio handiagoa da). Horregatik, zerbitzua ezagutzen du, ondo baloratzen du eta erabili izan den guztietan koordinazio oso ona izan du hango profesionalekin.
- **10. kasua:** Zentro honetako gizarte langileek, egokitzaletan jotzen duten guztietan, lurralde honetan jarduten duen foru zerbitzuaren berri ematen diete erabiltzaileei. Hala da, bereziki, familien, haurren eta tratatu txarren kasuak artatzen dituen gizarte langilearen kasuan, zerbitzuaren funtzionamendua oso positiboki baloratzen duena.
- **11. kasua:** Foru izaerako gizarte larrialdietako zerbitzu bat dago. Biztanle honek zentroaren populazioa ere barne hartzen du. Aitzitik, zerbitzu hau urruntasunez ikusten du zentroko arduradunak.

4. OINARRIZKO GIZARTE ZERBITZUETAN LAN EGITEN DUTEN LANGILEAK

4.1. Sarrera

Euskal Autonomia Erkidegoko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Egoerari buruzko Arartekoaren 1999ko txosten berezian, guztira 21 gomendio espezifiko zeuden, zerbitzu hauen funtzionamendua hobetzera bideratuak. Haietatik gutxienez zortzik oinarrizko gizarte unitateetako langileekin, haien funtzioen antolaketarekin eta haien laguntza-kargekin zuzeneko zerikusia zeukaten. Horrela, besteak beste, txostenak ondoko neurriak hartzeko gomendatu zuen:

- giza baliabideen aprobetxamendua hobetzea;
- lan-zamen zehaztapena eta unitateen lan-profilak hobetzea;
- lantaldeak sendotzea eta arretaren estaldurak gehitzea;
- administrazio lanak sinpletzea eta gizarte lana indartzea;
- lan-profilak argitzea eta plantillak zabaltzea;
- langileen etengabeko trebakuntza hobetzea;
- profesionali kanpo aholkularitza eta laguntza eskaintzea;
- haien eta ordezkari politikoen arteko harremanak argitzea eta hobetzea.

Hurrengo kapituluan zehar, aztertu dugu gomendio horiek zein neurritan bete diren eta zein neurritan esan dezakegun Euskal Autonomia Erkidegoko oinarrizko gizarte zerbitzuek plantilla profesional egokiak daukatela, bai langile kopuruari dagokionez, bai funtzio profesionalen ugartasunari dagokionez. Zehazkiago, kapitulu honek oinarrizko gizarte zerbitzuen langileen dotazioari buruzko gaiak aztertzen ditu, txosten honen elementurik garrantzitsuenetako bat delako, ikuspegi hauetatik:

- lan-profilen aniztasuna;
- gaur egun dagoen langile kopurua eta kopuru horretatik eratortzen diren arreta ratioak, eta 1999. urtetik gaurdainoko bilakaera;
- langile gehiago behar izatea eta langile kopuru desiragarria zehaztea, kontrasteko zenbait elementuren bidez;
- ratio horien ondorioz hartu behar izaten diren zama profesionalak, eta beste kapitulu batzuetan azalduetako arazo batzuekin (adibidez, itxaron zerrondekin) daukaten zerikusia.

Orrialde hauetan, bestalde, oinarrizko gizarte zerbitzuen barruko funtzioak zehazteari, languntza egituren existentziari eta eremu honetan lan egiten duten pertsonen lan baldintzei buruzko alderdi batzuk aztertu ditugu. Laneko segurtasunari eta trebakuntzari lotutako zenbait alderdi ere aztertu ditugu.

4.2. Arartekoaren gomendioak langileriar buruz, erabiltzaileen balorazioa eta inkestatutako pertsonen eskaera nagusiak

4.2.1. Arartekoak arreta ematen duten langileei buruz egindako gomendioak betetzea

Esan dugunez, Arartekoak 1999an emandako gomendioetako asko oinarrizko gizarte zerbitzuen giza baliabideei buruzkoak ziren. Baliabide horiek, txosten horren hitzetan, “zerbitzu hauen oinarrizko kapitala” dira. Zehazki, gomendio haietako bat lan-profilak eta beharrezko diren arreta estaldurak argitu beharri eta plantillak zabaldu beharri buruzkoa zen. Hamar urte geroago, inkesta honi erantzun dioten pertsonen %13,5ak soilik uste du urte hauetan oinarrizko gizarte zerbitzuek beren plantillak behar bezain beste zabaldu eta dibertsifikatu dituztela gaur egun dauden arreta premiei aurre egin ahal izateko. Kontsultatutako pertsonen %68a ez dago ados ideia honekin eta, horrenbestez, uste dute arretako plantillak ez direla behar bezala zabaldu eta dibertsifikatu. Emaiza hau funtsezkotzat jo behar dugu azterlan honen barruan. Izan ere, emaitza horrek agerian uzten du langileriarren kontua eta, zehazkiago, plantillen urritasunari eta desagokitasunari buruzko arazoak zein neurritan diren funtsezkoak oinarrizko gizarte zerbitzuen gaur egungo egoera azaltzeko, gutxienez haien langileen ikuspegitik⁵¹.

⁵¹ Inkestatutako pertsonen zortzi gomendioak betetzeari buruzko iritzia emateko eskatu zitzaion eta, hain zuzen ere, langileriar buruzko bi gomendioak dira gogobetetze maila txikiena erakutsi dutenak. Ikuspegi horretatik, esan dezakegu langile kopuruaren, antolaketa- eta profesionalen ematen zaien laguntza- inguruan daudela oinarrizko gizarte zerbitzuen eremuan hobetu beharreko ezaugarri nagusiak. Gainera, gehienek uste dute, hurrengo kapituluaren ikusiko dugunez, ez direla bete banakako eta familien beharrezko modu integratuean heltzei buruzko gomendioak (baliabideak kudeatu eta administratu baino ez da egin).

57. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, ideia honekiko adostasun mailaren arabera: oinarrizko gizarte zerbitzuek dauden arreta beharizaneiei aurre egiteko behar bezain beste zabaldu eta dibertsifikatu dituztela beren plantillak

	Kopurua	Oinarrizko gizarte unitateen %	Populazioaren %
Erabateko desadostasuna	71	32,9	29,6
Desadostasun nahiko handia	77	35,6	39,2
Ez adostasunik, ez desadostasunik	31	14,4	16,7
Nahiko ados	14	6,5	6,9
Erabat ados	15	6,9	4,6
ED/EE	8	3,7	2,9
Guztira	216	100,0	100,0

Egoera ez da berdina, nolana ere, Euskal Autonomia Erkidegoko hiru lurralde historikoetan. Erantzunak hiru kategoriatan sailkatzen baditugu (desadostasun erabatekoa edo nahiko handia, ez adostasunik ez desadostasunik, eta erabat edo nahiko ados) ezberdintasun garrantzitsuak ikusiko ditugu. Zehazki, ikusiko dugu plantillak zabaldu eta dibertsifikatu direlako ideiarekin Gipuzkoan dagoen adostasuna, gutxiengo batena izan arren, handiagoa dela (%26,5) eta Araban ia deuseza (%1,8).

58. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, ideia honekiko adostasun mailaren arabera, lurralde historikoaren eta udalerrien tamainaren arabera (%): oinarrizko gizarte zerbitzuek dauden arreta beharizaneiei aurre egiteko behar bezain beste zabaldu eta dibertsifikatu dituztela beren plantillak

	Desadostasun erabatekoa edo nahiko handia	Ez adostasunik, ez desadostasunik	Erabat edo nahiko ados	ED/EE	Guztira
Araba	86,0	8,8	1,8	3,5	100,0
Bizkaia	78,9	9,2	7,9	3,9	100,0
Gipuzkoa	47,0	22,9	26,5	3,6	100,0
Guztira	68,5	14,4	13,4	3,7	100,0
<1.000	55,0	21,7	16,7	6,7	100,0
1.001-5.000	80,6	3,2	11,3	4,8	100,0
5.001-10.000	73,7	5,3	21,1	0,0	100,0
10.001-50.000	64,9	18,9	16,2	0,0	100,0
50.000 baino gehiago	71,1	21,1	5,3	2,6	100,0
Guztira	68,5	14,4	13,4	3,7	100,0
(N)	(148)	(31)	(29)	(8)	(216)

4.2.2. Oinarrizko gizarte unitateen arduradunen eskaera nagusiak

Arartekoak egindako gomendioen betetze maila gorabehera, eta plantillen dotazioari, osakerari eta antolaketari buruzko galdera zehatzak gorabehera, galdetegiak galdera ireki bat zekarren. Galdera horretan, inkestatutako pertsonak aukera zeukaten langileriari dagokionez beharrezkotzat edo garrantzitsutzat jotzen dutena azaltzeko. Pentsa daiteke aipatutako gaiak kezkarrienak direla, langileriaren ikuspegitik, zentro hauetan lan egiten duten pertsonentzat. Kezka eta eskaera asko errepikatzen diren arren (batzuetan adierazpide eta termino berberak erabiltzen dituzte, hitzez hitz), komenigarria da hemen denak jasotzea, kapitulu honetan azaltzen diren datuak eta gogoetak testuinguru batean sartzeko.

Hurrengo zerrendan, galdera ireki hauetan azaldu diren kezkarik adierazgarrienak sartu ditugu, azaldu diren maiztasunaren arabera antolatuta. Gai batzuk soilik (edo batez ere) zona edo udalerrri jakin batzuetan aurkeztu diren kasuetan, eskaera hori zein zonatan nagusitzen den azaltzen saiatu gara. Komenigarritzat jo den kasuetan, inkestatutako pertsonen ekarpenak hitzez hitz jaso dira. Galdetegietan, bisitaldietan edo eztabaida taldeetan agertu diren gai garrantzitsu batzuk (adibidez, azpikontratutako langileen lan baldintza eskasak eta arazo espezifikokoak) ez dira zerrenda horretan ageri, baina esan dezakegu hurrengo orrialdeetan aztertuko ditugun gairik gehienetan presente egongo direla. Ikuspegi horretatik, Arartekoak 1999an langileria kontuetan egindako gomendioei kasu gutxi egiteaz gain, jaso ditugun gaien zerrenda oinarrizko lehenbiziko diagnostikoa izan daiteke, galdetegiari erantzun dioten pertsonen egoerari eta eskaerei dagokienez plantillen dotazioari eta egituraketari buruz.

Planteatutako gaiak, keak eta eskaerak hauek dira funtsean:

- Administrazio langile gehiago.
- Gizarte langile gehiago.
- Langile gehiago oro har (*'Giza baliabideak falta dira herritarrei arreta egokia emateko', 'Langile gutxi daude artatutako kasu kopuruarekin erkatuta', 'Langile gutxiegi. Eskaera gora doa, programak konplexuagoak dira eta baliabide gehiago daude. Ez dago langile nahikorik arreta egokia emateko, ezta denbora nahikorik ere'*)
- Laguntza gainkarga, saturazioa eta gehiegizko lan-karga (*'Estres arazoak eta gainkarga garrantzitsua dauzkagu', 'Gizarte langileak lanez gainezka daude; ezertarako denborarik ez daukatela sentitzen dute', 'Langileen sentsazioa epe ertainean gehiegizko karga eta geldiezin da', 'Gehiegizko lana dagoela, estresa, lanarekin gogobetetze eza eta ezin dutela gehiago egin sentitzen dute', 'Bera bakarrik dago sei udalengan, etxebizitza komunitario batean eta eguneko zentro batean lan egiteko'*).
- Gizarte zerbitzuei esleitutako funtzioen eta dauzkaten baliabideen artean dagoen desorekari kritikak (*'Horixe da arazo nagusia. Eskaerak etengabe egiten du gora, lege berri bakoitzak funtzio berriak ematen dizkie gizarte zerbitzuei eta oinarrizko gizarte zerbitzuak ez dira indartzen'; 'Zentzugabea da hainbeste baliabide eta araudi sortzea plantilla handitzen ez bada', 'Administrazioen eskariz, baliabideak, esku hartzeko programak, eginkizun berriak eta ebaluazio galdetegiak areagotu dira, baina horrekin batera ez da langile gehiago kontratatu, eta hala egin beharko litzateke', 'Eskaera berriak eta giza baliabideak ez datoz bat'*).

- Gizartean esku hartzeko funtzioak betetzeko zailtasunak (*'Gizarte lana bigarren planoan geratu da', 'Gizarte langileak lanez gainezka daude. Ez daukate ezertarako deborarik', 'Izapidetzea eta baliabideen kudeaketa oztopoak dira jardueraz gizarte esku hartzearen ildotik bideratzeko orduan'*).
- Haurren alorreko lantaldeak eduki beharra (batez ere Arabako landa inguruko udalerrietan).
- Arreta ratioak ezarri edo (egotekotan) errespetatu beharra (*'Ezinbestekoa da legez finkatzea zenbat langile eta nolakoak egon behar diren, eta Osakidetzak eta Hezkuntza Sailak baldintza horiek betetzea', 'Oinarrizko gizarte zerbitzuen legea betetzea, 3000 biztanle bakoitzeko gizarte langile bat jarritz'*).
- Oinarrizko unitate batean pertsona batek bakarrik lan egiteak dakartzan zailtasunak (*'Gizarte langile oso bakarrik dago oinarrizko unitatean'*).
- Lan eta soldata diskriminazioa udaletako beste langileekin, batez ere Gipuzkoan (*'Gainerako sailen titulazio berdina eduki arren, gizarte langileen kategoria txikiagoa da', 'Gizarte Ongizate Saileko lanpostuak modu objektiboan gutxiesten dira, gainerako udal sailen aldean', 'Beste sail batzuetan dauden baina kategoria berbera daukaten langileen soldatak baino soldata txikiagoak dauzkate. Greba planteatu da'*).
- Ezegonkortasuna, gehiegizko mugikortasuna eta profesionalen txandaketa (*'Plantillaren erdia aldi baterako kontratuekin dago. Horrek segurtasun eta egonkortasun eza dakar funtzioak betetzean'*).
- Psikologo gehiago eskatzen dira.
- Oinarrizko gizarte zerbitzuan egiten den lana beste ekipamendu batzuen kudeaketarekin (etxebizitza komunitarioak edo eguneko zentroak, adibidez) bateratzeko zailtasunak, batez ere Arabako landa inguruko udalerrietan.
- Plantilletan lan-profil ezberdin gehiago eskatzen dira.
- Antolaketan gabeziak (*'Errefortzurako langileak dauden arren, ez dago antolaketa garbirik lana optimizatzeko. Erakundeen desantolaketa handia, giza baliabideak egokitzeko orduan', 'Antolaketa egituraren eta lanpostuen finkapen eta egonkortasun eza, haien finantzazioa bermatuta egon arren'*).
- Lan absentismoa eta laneko bajak ordezkatzeko zailtasunak (*'Baja asko eta, askotan, lanpostua bertan behera uztea'*).
- Unitateetan koordinazio lanak egiten dituzten langileen eskaera
- Langileen finantzazioan egonkortasun eza (*'Giza baliabideak urriak eta ezegonkorak dira, eta udalez gaindiko erakundeen diru-laguntzen pentzutari daude'*).
- Funtzioen definizio eza (*'Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetan egon beharko lukeen profesional bakoitzaren funtzio eta eginkizun guztiak argitzea'*).

- Egindako lanaren balorazio sozialarekin zerikusia duten arazoak (*'Gizarte laneko profesionalek egiten duten lana gutxi baloratzen da'*).
- Oinarrietan koordinazio lanak egiten dituzten pertsonak jarduteko marjina txikia daukate.

4.2.3. Erabiltzaileek langileez egiten duten balorazioa

Txostenaren bigarren zati honetako zazpigarren kapituluaren erabiltzaileek oinarrizko gizarte zerbitzuetan jasotzen duten arretari buruz duten iritzia zehatz-mehatz aztertzen da. Kapitulu honetan azaltzen denez, erabiltzaileen iritzia jasotzeko, azterlan hau egiteko bisitatu ditugun oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitateen erabiltzaileen lagin txiki bati inkesta bat egin diogu. Kapitulu honetan azaldu dugu, bestalde, erabiltzaileek inkesta honetan (eta antzeko beste inkesta batzuetan) adierazten duten gogobetetze maila oso handia dela. Hain zuzen ere, erabiltzaileen gogobetetze mailarik handienetako bat langileriaren balorazioan dago.

Egindako inkestaren datuekin bat etorritik, 1etik 10erako eskala batean, langileriari buruzko balorazio orokorra 8,7ra iristen da. Batez besteko puntuazioak oso antzekoak dira langileei buruz egin diren galdera ezberdinetan. Bestalde, inkestaren emaitzak, aztertutako gaine-rako ezaugarrietan bezala (ikus 7. kapitulua), bat datoz EDE Fundazioak 2008an Gipuzkoa eta Bizkaiko oinarrizko zazpi gizarte unitatetan egin zuen antzeko inkestako emaitzekin. Kasu honetan inkestatutako pertsonen lagina askozaz ere handiagoa zen arren, emaitzak oso antzekoak dira. Emaitzek erakusten dira (informazioa jasotzeko honelako tresnak erabil-tzen direnean gutxienez) atzematen diren gogobetetze mailak oso handiak direla.

59. taula. Arartekoa inkestaren eta EDE Fundazioaren inkestaren arteko erkaketa erabiltzaileen gogobetetze mailetan, langileriari buruz egindako galderari dagokienez. 2008

	Arartekoa 2008	EDE 2008
Gizarte zerbitzuetako langileek emandako tratua	8,6	9,2
Gizarte zerbitzuetako langileek emandako informazioa	8,6	9,0
Gizarte zerbitzuetako langileek eskaintzen dituzten konfidentzialtasuna eta intimitatea	8,8	9,1
Haien egoeraren eta beharrianen ulermena	8,6	–
Egoera aztertze eskaintzen den denbora	8,6	8,8
Langileei buruzko iritzia oro har	8,7	9,0
(N)	(169)	(451)

Bestalde, ez da ezberdintasun aipagarrik atzeman langileriari buruzko gogobetetze maila bisitatutako oinarrizko gizarte unitatearen arabera analizatzen denean edo kontsultatutako pertsonen ezaugarrien arabera analizatzen denean. Beheko taulan ikus dezakegunez, gogo-betetze maila handia da beti, 7,8 eta 9,2 artekoa.

60. taula. Bisitatutako zentroetako erabiltzaileen gogobetetze maila langileriari buruz egindako galderei dagokionez, zentron arabera

	#2	#3	#4	#5	#6	#7	#8	#10	Guztira
Gizarte zerbitzuetako langileek emandako tratua	8,3	8,7	7,8	8,7	9,2	8,1	8,5	8,7	8,6
Gizarte zerbitzuetako langileek emandako informazioa	7,7	8,5	8,4	9,1	8,9	8,0	8,7	8,6	8,6
Gizarte zerbitzuetako langileek eskaintzen dituzten konfidentzialtasuna eta intimitatea	7,8	8,5	8,4	9,1	9,4	8,3	9,0	9,3	8,8
Haien egoeraren eta beharizanen ulermena	7,4	8,8	8,1	8,8	9,2	8,1	8,8	8,4	8,6
Egoera aztertzeko eskaintzen den denbora	7,0	9,0	7,7	8,9	9,4	8,4	8,8	8,6	8,6
Langileei buruzko iritzia oro har	8,2	8,6	7,8	9,0	9,2	8,2	8,8	8,9	8,7

Oharra: 10 pertsona baino gutxiagori egin zaizkien zentroetako inkestetan ez da norbanakoen daturik sartu, baina datuak guztira kalkulatzerakoan kontuan izan dira. Balorazioa 1 eta 10 arteko eskala kontuan izanik egin da: 1 oso txarra da eta 10 oso ona.

4.3. Oinarrizko gizarte zerbitzuetako langile kopurua

Plantillen egokitasuna, bai profesional kopuruaren ikuspegitik, bai lan-profilen egokitasunaren ikuspegitik, funtsezkoa da oinarrizko gizarte zerbitzuetan kalitatezko arreta bermatzeko orduan. Erabilitako galdetegian, oinarrizko gizarte unitateetako arduradunei galdetu zitzairen data jakin batean zenbat langile zeuden eta urtean zenbat orduz lan egin zuten guztira, zortzi lan-profil zehatzetarako (zuzendaria edo koordinatzailea, gizarte langilea, hezitzailea, psikologoa, enplegu teknikaria, administrazioko langileak, mendeko langileak eta beste-lakoak). Gainera, profil horietako bakoitzerako, haien ustez, urtean zenbat ordu gehiago lan egin beharko liratekeen galdetu zitzairen, oinarrizko gizarte unitateak bete beharreko funtzioak behar bezala bete ahal izateko.

Galdetegiko jarraibideetan azaldu zenez, galdera horri erantzuteko, kontuan izan behar zen oinarrizko gizarte unitateak 2008ko azaroaren 30ean zeukan plantilla. Plantillan, informazio, balorazio, diagnostiko, orientazio, lagungo edo jarraipen lanak betetzen dituzten pertsonak soilik sartu behar ziren. Horrenbestez, berariaz eskatu zitzairen erantzunean ez zitzatela aintzat har esku hartzeko berariazko programetan soilik lan egiten zuten langileak, erakundearenak zein azpikontratatuak izan, nahiz eta programa horiek oinarrizko gizarte unitatearen mende egon (etxez etxeko laguntza programak, gizarte eta hezkuntzako esku hartzeko edo esku hartze psikosozialeko programak, zaintzaileei laguntzeko programak, telelaguntza programak, egunez arreta emateko programak, gauzez harrera emateko programak edo ostatu emateko programak). Horrela, oinarrizko gizarte zerbitzuen plantilla ahalik eta zehatzen identifikatu nahi zen, ahal zen neurrian berariazko esku hartze programetatik bereiztuz. Oinarrizko gizarte zerbitzuen funtzioen definizio ezak eta, horrenbestez, haien plantillen definizio ezak, eta

antolaketaren egoera eta formula ugaritasunak, kasu askotan, unitate hauetako langileria propioaren zehaztapena zailtzen dute: funtzio horiekin argi eta garbi identifikatzen diren langileez gain, badago profesional kopuru garrantzitsu bat (bereziki haurren eremuan zerbitzuak ematen dituzten hezitzaileak, baina baita arlo ezberdinetan laguntza ematen duten teknikariak), zeinaren oinarrizko gizarte unitateko integrazioa edo kidesasuna ez den beti berdina ulertzen.

Horregatik, emaitza horiek interpretatzeko orduan beharrezkoa da kontuan izatea, batetik, galdetegian planteatutako jarraibideak eta, bestetik, nolabaiteko subjektibotasun maila dagoela oinarrizko gizarte zerbitzu bakoitzaren plantilla zein den zehazteko orduan, eta haien arduradunek ez dituztela beti irizpide berak aplikatzen galdera horri erantzuterakoan. Nolanahi ere, jasotako datuak nahiko sendoak dira (eta, ikusiko dugunez, bat datoz Euskal Autonomia Erkidegoan gai honi jarraipena emateko egin diren operazio estatistikoekin). Datu sendo hauei esker, oso balorazio xehea egin dezakegu oinarrizko gizarte zerbitzuen egoerari buruz, ikuspegi ezberdinetatik: lan-profil ezberdinak edukitzeari dagokionez, plantillen langile kopuruari (eta 1998. urteaz geroztik izandako bilakaerari) dagokionez, eta arduradunek gaur egun eskatzen duten langile gehikuntzari dagokionez.

4.3.1. 2008an zeuden langileak: lan-profilen baliagarritasuna eta arreta ratioak

4.3.1.1. Lan-profilak eta figurak

Lan-profilen baliagarritasunaren arabera, inkesta honi erantzun dioten oinarrizko 216 gizarte unitateak lau talde handitan sailkatu ahal dira: unitateen %13,4ak gizarte langileak bakarrik dauzka; %43,5ak gizarte langileak eta administrazio langileak dauzka; %13,0ak, figura horiez gain, beste figura bat dauka, zuzendaritza edota koordinazio lanak betetzen dituenak, nahiz eta kasu batzuetan ez duen lansaio osoan jarduten; azkenik, unitateen %30,1ak (inkestan parte hartu duten oinarrizko gizarte unitateek estalitako biztanleriaren %48,1 bizi den udalerrietan daudenak) bestelako langile teknikoak dauzka: hezitzaileak, psikologoak edo enpleguko edo laneratzeko langile teknikoak.

61. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, plantillaren osaeraren arabera

	Kopurua	Oinarrizko gizarte unitateen %	Populazioaren %
Gizarte langileak soilik	29	13,4	2,1
Gizarte langileak eta administrazio langileak	94	43,5	15,2
Gizarte langileak, koordinatzaileak / zuzendariak eta administrazio langileak	28	13,0	34,6
Gizarte langileak, koordinatzaileak / zuzendariak, administrazio langileak eta teknikariak	65	30,1	48,1
Guztira	216	100,0	100,0

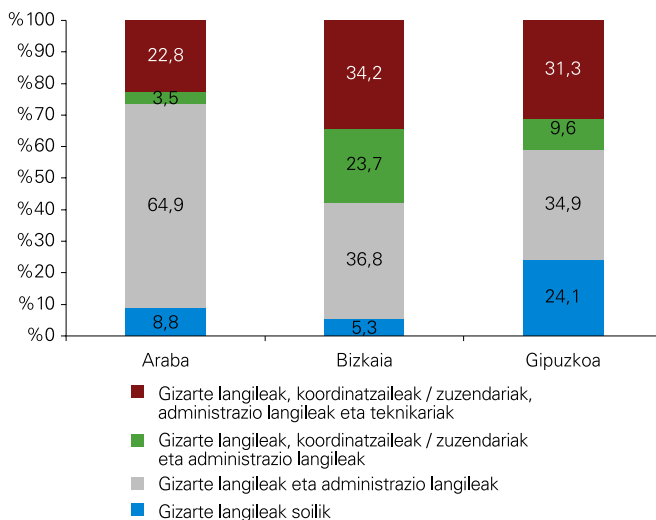
Plantillen osaerak, espero genuenez, zuzeneko zerikusia du oinarrizko gizarte zerbitzua dagoen lurralde historikoarekin eta tamainarekin. Oinarrizko gizarte langileak bakarrik dauzkaten unitateak oso ohikoak dira Gipuzkoako udalerrietan eta udalerrri oso txikietan; Araban, berriz, gizarte langileak eta administrazio langileak dauzkaten unitateak dira nagusi argi eta garbi. Espero genuenez, teknikari gehigarrien baliagarritasuna (hiru lurraldeetan antzekoa dena) handiagoa da udalerrriaren tamaina handiagoa den heinean. Halere, 10.000 eta 50.000 biztanle arteko udalerrietan teknikari hauen baliagarritasuna hiri handietan baino hobea da.

62. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, plantillaren osaeraren arabera, lurralde historikoaren arabera eta udalerrien tamainaren arabera (%)

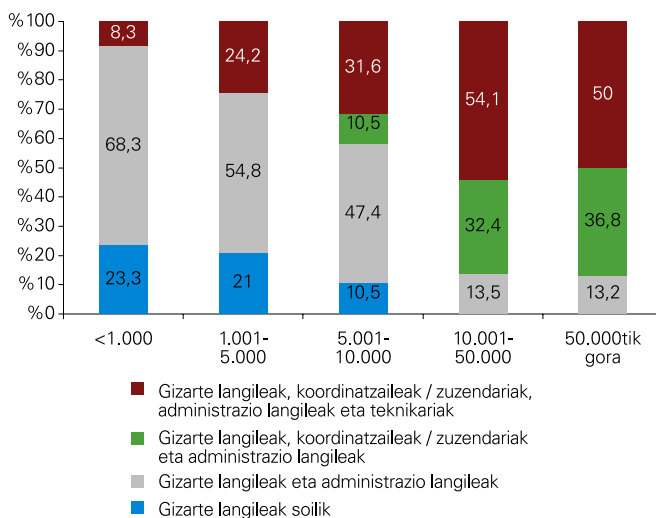
	Gizarte langileak soilik	Gizarte langileak eta administrazio langileak	Gizarte langileak, koordinatzaileak/ zuzendariak eta administrazio langileak	Gizarte langileak, koordinatzaileak / zuzendariak, administrazio langileak eta teknikariak	Guztira
Araba	8,8	64,9	3,5	22,8	100,0
Bizkaia	5,3	36,8	23,7	34,2	100,0
Gipuzkoa	24,1	34,9	9,6	31,3	100,0
Guztira	13,4	43,5	13,0	30,1	100,0
<1.000	23,3	68,3	0,0	8,3	100,0
1.001-5.000	21,0	54,8	0,0	24,2	100,0
5.001-10.000	10,5	47,4	10,5	31,6	100,0
10.001-50.000	0,0	13,5	32,4	54,1	100,0
50.000 baino gehiago	0,0	13,2	36,8	50,0	100,0
Guztira	13,4	43,5	13,0	30,1	100,0
(N)	(29)	(94)	(28)	(65)	(216)

Hurrengo bi grafikoek egoera hobeto interpretatzen laguntzen dute. Haietan argi eta garbi ikusten da koordinatzaileen presentzia eta teknikari gehigarrien baliagarritasuna txikiak edo deusezak direla udalerrri txikietan. Zuzendaritza edota koordinazio funtzioak dauzkaten figuren presentzia zabalduago dago Bizkaian (seguruena udalerrien tamainaren ondorioz). Gipuzkoan, berriz, nabariagoa da plantilletan ez ohi dagoela administrazio langilerik. Honi buruz, beraz, esan daiteke hiru lurralde eredu ezberdin daudela plantillen osaerari dagokionez (lurralde bakoitzeko eredu bat). Ematen den arreta, lan-profilen baliagarritasunaren ikuspegitik, oso ezberdina da udalerrriaren tamainaren arabera. Ezberdintasun horrek, dudarik gabe, kalitate maila eta ezaugarri homogeneousak dituen arreta ematea galarazten du.

20. grafikoa. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, plantillaren osaeraren arabera eta lurralde historikoaren arabera (%)

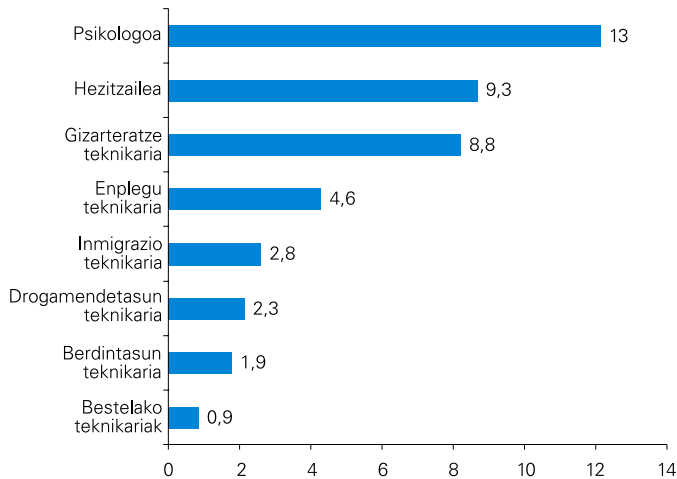


21. grafikoa. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, plantillaren osaeraren arabera eta udalerrien tamainaren arabera (%)



Adierazi berri dugunez, oinarritzko gizarte unitateen %30ak, oinarritzko gizarte langileez eta administrazio langileez gain, teknikari gehigarriak dauzkate. Langile horiek banan-banan aztertzen baditugu, ikusiko dugu Euskal Autonomia Erkidegoko oinarritzko gizarte zerbitzuetako plantilletako oso gutxitan daudela horrelako profesionalak, neurri handi batean. Hurrengo grafikoan ikus dezakegunez, figura teknikorik ohikoena, psikologoarena, unitateen %13an soilik dago. Gizarte hezitzailearen figura %9,3an dago, eta gizarteratzeko teknikariarena, %8,8an. Gainerako figurak unitateen %5 baino gutxiagoan daude⁵².

22. grafikoa. Teknikari gehigarriak dauzkaten oinarritzko gizarte unitateak, langile motaren arabera (%)



Bestalde, teknikarien baliagarritasuna lurraldearen ikuspegitik edo biztanleria-tamainaren ikuspegitik aztertzen badugu, ikusiko dugu udal txikiak zein neurritan ez diren agertzen, horietan enplegu teknikariek bakarrik baitaude presentzia aipagarria. Nabarmena da, bestalde, udalerrri handietan psikologo asko daudela, eta Bizkaian beste lurraldeetan baino hezitzaile gehiago daudela. Horren arrazoia da, ziurrenik, lurralde horretan EISE (Gizarte eta Hezkuntza Esku Hartzeen Taldeen) sarea zabaldago dagoela. Azpimarragarria da, hezitzaileei dagokienez, nahiko modu orekatuan daudela zabaldua mota guztietako udalerrietan, gutxienez gaia biztanleria-tamainaren ikuspegitik aztertzen badugu. Era berean, aipagarria da Gipuzkoan laneratze eta enplegu teknikari asko daudela.

⁵² Garrantzitsua da gogoratzea, nolahi ere, oinarritzko gizarte unitateari atxikitako teknikariak direla. Printzipioz informazio, balorazio, diagnostiko, orientazio, lagungo edo jarraipen funtzioak dituzte. Noski, baliteke figura horiek udal batean existitzea (adibidez, gizarte zerbitzuen sail nagusian) baina galdetegiaren jarraibideak betez erantzunean aintzat ez hartzea, batez ere inkesta erantzun duten pertsonak teknikari horiek ez dituztelako unitatearen barruko kideetat hartzen. Figura horiek existitzen diren kasuetatik askotan, profesional horiek oinarritzko unitateko kide diren edo ez erabakitze orduan, inkesta erantzun duten pertsona askok erabili duten irizpidea izan da profesionalak lokal edo eraikin berean fisikoki egoten diren edo ez eta zentroaren eguneroko funtzionamenduan nolako integrazio maila duten.

63. taula. Teknikari gehigarriak dauzkaten oinarrizko gizarte unitateak, langile motaren, lurralde historikoaren eta udalerrien tamainaren arabera (%)

	Hezi-tzailea	Psikologoak	Gizarteratze teknikaria	Enplegu teknikaria	Inmigratio teknikaria	Mendetasun teknikaria	Berdintasun teknikaria	Bestelako teknikariak
Araba	1,8	19,3	1,8	1,8	0,0	0,0	0,0	0,0
Bizkaia	19,7	13,2	2,6	11,8	2,6	3,9	1,3	0,0
Gipuzkoa	4,8	8,4	8,4	10,8	3,6	1,2	6	2,4
<1.000	0,0	0,0	1,7	6,7	0,0	0,0	0,0	0,0
1.001-5.000	11,3	4,8	1,6	12,9	1,6	1,6	0,0	0,0
5.001-10.000	15,8	10,5	10,5	5,3	0,0	0,0	0,0	0,0
10.001-50.000	16,2	13,5	13,5	16,2	10,8	8,1	16,2	5,4
50.000 baino gehiago	10,5	47,4	2,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Guztira	9,3	13	4,6	8,8	2,3	1,9	2,8	0,9
(N)	(20)	(28)	(10)	(19)	(5)	(4)	(6)	(2)

4.3.1.2. Langile kopurua eta haien banaketa

Inkesta honen datuen arabera, aztertu diren oinarrizko gizarte unitateek guztira 753 langile dituzte dedikazio oso baliokidean⁵³. Taulan ikus daitekeenez, 753 pertsona horien erdia baino gehixeago (%53,2) gizarte laneko profesionalak dira, eta %30 inguru (zehazki, %29,6) administrazioko langileak dira. %7,3 zentrozen koordinazio edo zuzendaritzako arduradunak lirateke, eta ia %10 (%9,8) beste diziplina batzuetako teknikariak.

64. taula. Oinarrizko gizarte unitateetako langileen kopurua eta sailkapena, lan-profilaren arabera

	Gizarte langilea	Administrazioko langileak	Koordinazio / zuzendaritza langileak	Teknikariak	Guztira
Kopurua	400	223	55	74	753
Banaketa (%)	53,2	29,6	7,3	9,8	100,0

⁵³ Zenbatespen hau egiteko, urteko lanaldi osoa 1.592 ordu dela kontuan izan dugu, Euskadiko tokiko erakundeentzako lan harremanen protokolo esparruan gehienezko iraupena hori dela jasotzen baita.

Aurrerago zehatz-mehatz aztertuko dugu langileri ratioek 1998 eta 2008. urteen artean izan duten gehikuntza. Halere, oraingoz esango dugu kopuru absolutuetan DOBeko langile kopurua nabarmen gehitu dela urte horietan. 1998an, ezaugarri bertsuak zeuzkan lagin batean, gizarte langileen kopurua 221 DOBeko langile zen, eta laguntzaileena, 113. Beraz, gehikuntza %81 eta %97 izan da, hurrenez hurren. Gizarte langileen eta administrazio langileen arteko erlazioa, aurrerago zehatzago aztertuko duguna, gutxi aldatu da edozein kasutan ere. 1998. urtean, gizarte laneko profesional bakoitzeko 0,55 administrazio langile zeuden, eta 2008an, 0,50⁵⁴.

Aipatutako profesionalen banaketa oso antzekoa da Euskal Autonomia Erkidego osoan, udalerrien tamaina edo lurraldea gorabehera. Hain zuzen ere, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuetan hain egoera ezberdinak izanik, plantillen banaketan ikusten dugun homogeneotasuna benetan harrigarria da: plantilla osoan dedikazio oso baliokidea daukaten gizarte langileen portzentajea %52 da Araban eta %53 Bizkaian eta Gipuzkoan. Administrazio langileen pisuarekin ezberdintasun txikiak daude: %33aren (Araban) eta %28aren (Gipuzkoan) artean dago. Ezberdintasunak handiagoak diren arren, koordinazio edota zuzendaritzako langileen eta teknikarien banaketa pautak nahiko antzekoak dira.

Biztanleria-tamainaren ikuspegitik, ezberdintasunak handiagoak diren arren, bat datozen ezaugarriak ere garrantzitsuak dira: gizarte langileen pisua zerbait handiagoa da udalerririkikietan eta, noski, horrelako herrietan koordinatzaileek pisu txikiagoa daukate.

65. taula. Oinarrizko gizarte unitateetako langileen sailkapena, lan-profilaren, lurralde historikoaren eta udalerrien tamainaren arabera (%)

	Gizarte langilea	Administrazio langileak	Koordinazio / zuzendaritza langileak	Teknikariak	Guztira
Araba	52,5	33,1	7,4	7,0	100,0
Bizkaia	53,5	29,4	7,6	9,6	100,0
Gipuzkoa	53,2	28,3	6,9	11,5	100,0
Guztira	53,2	29,6	7,3	9,8	100,0
<1.000	65,9	33,1	0,0	1,0	100,0
1.001-5.000	60,0	24,6	0,8	14,6	100,0
5.001-10.000	53,1	29,2	7,0	10,7	100,0
10.001-50.000	52,1	27,3	8,1	12,5	100,0
50.000 baino gehiago	52,4	32,6	8,2	6,8	100,0
Guztira	53,2	29,6	7,3	9,8	100,0

⁵⁴ Gehikuntza GZEK azalduko baina handiagoa da (ikus lehenengo kapitulua). Halere, kasu hartan azpikontratutako langileak ez ziren kontuan izan.

Antzekotasunak, nolahi ere, langileria funtzio profesionalen arabera sailkatzen denean amaitzen dira. Unitateen batez besteko tamaina eta biztanleko arreta ratioak ez dira homogeneousak Euskal Autonomia Erkidego osoan. DOBeko langileen batez besteko kopurua, adibidez, hurrengo taulan ikusten denez, 8,8 eta 0,2 artekoa da (udalerrri handietan eta txikietan, hurrenez hurren). Batezbestekoa 3,5 da unitate bakoitzeko. Bizkaian, profesionalen batez besteko kopurua Gipuzkoan eta batez ere Araban baino askozaz ere handiagoa da. Ezberdintasun horien arrazoa da arreta ratio oso ezberdinak daudela eta, batik bat, beste kapitulu batean ikusiko dugunez, gizarte unitateek bere gain hartzen dituzten biztanle-kopuruak asko aldatzen direla unitate batzuetatik besteetara (hau da, oinarrizko unitate batek zenbat biztanleri eman behar dien arreta eta zenbat eta nolako profesionalak izan behar dituen erabakitzeko irizpide homogeneousik ez dagoela). Horren ondorioz, oso ezberdintasun nabarmenak daude, ondoko taulan jasotzen denez.

66. taula. Oinarrizko gizarte unitateetako DOBeko profesionalen batez besteko kopurua, lurralde historikoaren eta udalerrriaren tamainaren arabera

	DOBeko profesional kop.
Araba	2,4
Bizkaia	4,6
Gipuzkoa	3,3
<1.000	0,2
1.001-5.000	1,0
5.001-10.000	2,8
10.001-50.000	8,1
50.000 baino gehiago	8,8
Guztira	3,5

Euskal Autonomia Erkidegoko oinarrizko gizarte unitateen %11,6 pertsona bakarrekoak dira. Hau da, haietan pertsona batek baino ez du lan egiten (dedikazioaren ordu kopurua gorabehera). Kasuen %31 bi pertsonako unitateak dira. Haietako gehienetan gizarte langile bat eta administrari bat egoten dira. Bi kasuetan, lansaio osoan edo partzalean lan egin dezakete. Oinarrizko gizarte unitateen %42, beraz, mikrounitatetzat har ditzakegu⁵⁵, haien profesional taldea oso txikia delako, gehienez bi lagunekoa. Aitzitik, profesional kopurua bost eta bederatzire artekoa duten unitateak (langileen funtzioak gorabehera eta lansaioetik jarduera horretara bideratzen duten ordu-proporzioa gorabehera) guztien %20,8 dira. Makrounitateak, berriz, hamar langile edo gehiago dituztenak, %14,4 dira. Bost mila biztanletik beherako udalerrrietan eta Araban mikrounitateak unitate guztien bi heren inguru dira. Unitate handiak, berriz, Bizkaiko unitate guztien ia %50 dira.

⁵⁵ Mikrounitete hauek, langile kopuruaren ikuspegitik, oro har irekitzeko ordutegi mugatua dutelako mikrounitete izendatu ditugun unitate berberak dira.

67. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, langile kopuruaren arabera, lurralde historikoaren arabera eta udalerrien tamainaren arabera (%)

	Langile bat	Bi langile	Hiru langile	Lau langile	Bost - bederatziki langile	Hamar langile edo gehiago	Guztira
Araba	8,8	57,9	7,0	5,3	14,0	7,0	100,0
Bizkaia	5,3	19,7	13,2	13,2	28,9	19,7	100,0
Gipuzkoa	19,3	22,9	21,7	3,6	18,1	14,5	100,0
Guztira	11,6	31,0	14,8	7,4	20,8	14,4	100,0
<1.000	23,3	48,3	26,7	1,7	--	--	100,0
1.001-5.000	17,7	50,0	12,9	8,1	11,3	--	100,0
5.001-10.000	--	36,8	15,8	21,1	26,3	--	100,0
10.001-50.000	--	--	2,7	8,1	48,6	40,5	100,0
50.000 baino gehiago	--	--	10,5	7,9	39,5	42,1	100,0
Guztira	11,6	31,0	14,8	7,4	20,8	14,4	100,0
(N)	(25)	(67)	(32)	(16)	(45)	(31)	(216)

4.3.1.3. Arreta ratioak: egungo egoera eta 1998az geroztiko bilakaera

Arreta ratioei dagokienez ere, heterogeneotasuna da araua. Ratio perfektuak irudikatzea ez da erraza, aurrerago azalduko dugunez. Izan ere, ratioak zenbait aldagairen mende daude, adibidez, unitateei benetan esleitzen zaizkien funtzioak edo estalitako lurraldearen eta arreta ematen zaion populazioaren ezaugarriak. Halere, arreta ratioak funtsezko adierazlea dira oinarrizko gizarte zerbitzuen langile dotazioaren egokitasuna baloratzeko orduan. Kontu hau aztertzeko, ondoko taula honetan, udalerrri bakoitzean dagoen biztanle kopuruari dagokionez dedikazio oso baliokideko profesional kopurutik eratoritzen diren arreta ratioak jasotzen dira. Taulak gizarte langileei soilik dagokien arreta ratioa eta langile guztiei dagokien arreta ratioa azaltzen ditu. Bestalde, datuen interpretazioa errazteko, ratioak bi modutan azaldu dira: mila biztanleko profesional kopurua eta oinarrizko gizarte zerbitzuetako profesional bakoitzeko biztanle kopurua.

68. taula. Oinarrizko gizarte unitateen arreta ratioak, lan-profilaren arabera, lurralde historikoaren arabera eta udalerrien tamainaren arabera (%)

	DOBeko profesionalak 1.000 biztanleko		DOBeko profesional bakoitzeko biztanle kopurua	
	Gizarte langilea soilik	Plantilla osoa	Gizarte langilea soilik	Plantilla osoa
Araba	0,23	0,44	4.325	2.255
Bizkaia	0,18	0,33	5.674	3.025
Gipuzkoa	0,22	0,42	4.448	2.357
Guztira	0,20	0,38	4.992	2.645
<1.000	0,37	0,56	2.686	1.771
1.001-5.000	0,26	0,43	3.845	2.306
5.001-10.000	0,21	0,39	4.807	2.553
10.001-50.000	0,21	0,41	4.686	2.433
50.000 baino gehiago	0,18	0,34	5.657	2.949
Guztira	0,20	0,38	4.992	2.645

Aurreko taulako datuek erakusten dute, lehenik eta behin, Bizkaian arreta ratioak txikiagoak direla Araban eta Gipuzkoan baino, bai gizarte langilearen figura profesionalari dagokionez, bai profesional guztiei dagokienez (biztanleen eta plantilla osoaren arteko ratioa, adibidez, Bizkaian %28 txikiagoa da Gipuzkoan baino eta %34 txikiagoa Araban baino). Lurraldeen arteko ezberdintasunen ikuspegitik, ratioak handiagoak dira biztanleria-tamaina txikiagoa denean. Halere, 10.000 eta 50.000 biztanle arteko udalerriek dotazio hobea daukate 5.000 eta 10.000 biztanle artekoek baino.

Zenbatespen hau, neurri batean, bat dator gai hau ikertu duten beste iturri batzuek egindakoarekin, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuetako langile dotazioari dagokionez. Eustaten gizarte zerbitzuei buruzko inkestak zentro hauetako gizarte langileak, administrazio langileak eta zuzendaritzako langileak soilik hartzen ditu aintzat, eta ondorioztatu zuen plantilla DOBeko 649 pertsonak osatzen dutela. Beraz, mila biztanleko 0,30 profesionaleko ratioa dago. Txosten hau osatzeko egin genuen inkestak (urte bete beranduago) zenbatespen du postu horiek DOBeko 679 lagunen baliokide direla, hau da, mila biztanleko 0,34 profesionaleko ratioa dagoela.

69. taula. Oinarrizko gizarte unitateetako gizarte langileen, administrazio langileen eta zuzendaritzako langileen kopurua lurralde historikoaren arabera, GZEREkin eta Arartekoaren inkestarekin bat etorriz (%)

	DOBeko langileak		Ratioak	
	GZE 2007	Arartekoa 2008	GZE 2007	Arartekoa 2008
Araba	111	125	0,36	0,41
Bizkaia	297	313	0,26	0,30
Gipuzkoa	241	241	0,35	0,37
EAE	649	679	0,30	0,34

Zenbat gehitu dira arreta ratioak azken hamar urteetan? Lehenago esan dugu termino absolutuetan DOBeko gizarte langileen eta administrazio langileen kopuruak gora egin duela (%81 eta %97, hurrenez hurren) 1998 eta 2008. urteen artean. Arreta ratioek ere gora egin dute denboraldi horretan (oso aldaketa positiboa dena), baina termino absolutuetan baino neurri txikiagoan egin dute, biztanle kopuruaren gehikuntzaren ondorioz. 1998. urtean erabilitako galdetegiaren ezaugarriak ikusita, estalduren bilakaera analizatzeko gizarte langileei eta administrazio langileei dagozkien datuak soilik erabil daitezke. Hurrengo taulan ikusten denez, baterako ratioa mila biztanleko 0,19 langiletik 0,31 langilera igaro da. Ratioen gehikuntza gertatu da bi figuretan, aztertutako udalerrri mota guztietan.

70. taula. Oinarrizko gizarte unitateen arreta ratioen bilakaera, lan-profilaren arabera, lurralde historikoaren arabera eta udalerrien tamainaren arabera. 1998-2008 (DOBeko langileak 1.000 biztanleko)

	1998			2008		
	Gizarte langilea	Adminis-trazioko langileak	Guztira	Gizarte langilea	Adminis-trazioko langileak	Guztira
Araba	0,15	0,06	0,21	0,23	0,15	0,38
Bizkaia	0,10	0,06	0,16	0,18	0,10	0,28
Gipuzkoa	0,17	0,08	0,25	0,22	0,12	0,34
Guztira	0,13	0,07	0,19	0,20	0,11	0,31
<1.000	0,35	0,13	0,47	0,37	0,19	0,56
1.001-5.000	0,23	0,09	0,32	0,26	0,11	0,37
5.001-10.000	0,18	0,08	0,26	0,21	0,11	0,32
10.001-50.000	0,14	0,09	0,24	0,21	0,11	0,32
50.000 baino gehiago	0,09	0,04	0,13	0,18	0,11	0,29
Guztira	0,13	0,07	0,19	0,20	0,11	0,31

Arreta ratioen gehikuntzaren tamaina ez da berdina izan udalerrri guztietan: biztanleria-tamaina zenbat eta handiagoa izan, gehikuntza orduan eta handiagoa, batez ere gizarte langileen kasuan, baina baita administrazio langileen kasuan ere. Zentzu horretan, oso azpimarragarria da 50.000 biztanletik gorako udalerrietan izandako gehikuntza. Lurraldez lurralde aztertuta, gehikuntza nahiko txikia izan da Gipuzkoan, eta lurralde honetan udalerrri gehienak txikiak dira. Araban, gehikuntza batezbestekoa baino handiagoa izan da. Halere kasu honetan administrazio langileen ratioen hazkuntza handia izan da arrazoia.

71. taula. Oinarrizko gizarte unitateen arreta ratioen gehikuntza ehunekotan, lurralde historikoaren arabera eta udalerrien tamainaren arabera. 1998-2008

	Gizarte langilea	Administrazioko langileak	Guztira
Araba	58,1	141,3	82,5
Bizkaia	76,2	65,4	72,3
Gipuzkoa	32,1	47,1	37,0
Guztira	56,2	70,4	61,0
<1.000	6,8	48,5	17,9
1.001-5.000	12,7	19,6	14,6
5.001-10.000	14,9	48,4	24,8
10.001-50.000	45,1	23,1	36,6
50.000 baino gehiago	106,3	162,0	124,4
Guztira	56,2	70,4	61,0

4.3.1.4. Langile gehiagoren beharra

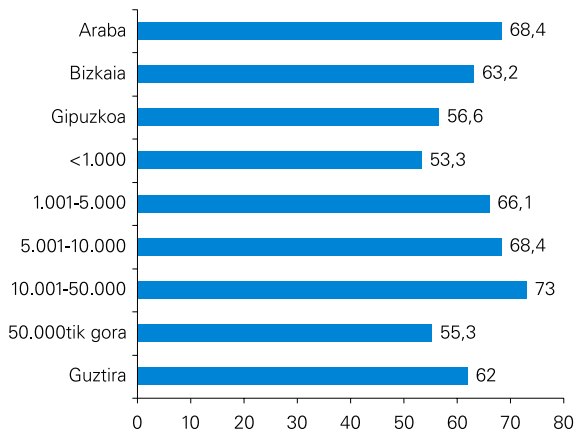
Oinarrizko gizarte unitateen egungo plantillak nahikoak al dira egin behar dituzten lanak egiteko eta dagoen lan-karga bere gain hartzeko? Langileei buruzko galdera irekiei emandako erantzunak jasotzerakoan, adierazi da profesionalen erreklamaziorik garrantzitsuen langile gehiago egotea dela. Gehikuntza hori zein neurritan den beharrezkoa aztertzeko, hasierako galderari beste hiru ikuspegitatik erantzun ahal zaio: batetik, unitateetako arduradunei planteatuz langile gehiago behar dituzten; bestetik, lortutako langile ratioak beste lurralde eremu batzuetan edota literatura zientifikoan egokitzat edo perfektutzat jotzen direnekin erkatuz. Azkenik, galderari erantzuteko, langile ratioak eta lehenengo elkarrizketa egiteko itxaronaldiak erlazioan ahal ditugu (itxaronaldiak baitira erabiltzaileen gogobetetze eskasaren faktore nagusietako bat, lehenago esan dugunez) eta zein ratiotatik aurrera lor daitezken zentzuzko itxaronaldiak zehazten saiatu.

Azaldutako ikuspegietatik lehenengotik, lehenik eta behin esan behar dugu inkestatutako unitateen %62ak uste duela plantilla profesional gehiago beharko lituzketela. Lortutako datuen arabera, ez du ematen lurraldearen ikuspegitik ezberdintasun garrantzitsurik dagoenik teknikari gehiagoren beharrari dagokionez. Nolanahi ere, Araban eta 1.001 eta 50.000 biztanle arteko udalerrietan dauden oinarrizko gizarte unitateak dira profesional gehien behar dituztenak.

72. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, langile gehiago behar izatearen arabera

	Kopurua	Oinarrizko gizarte unitateen %	Populazioaren %
Bai	134	62,0	57,4
Ez	82	38,0	42,6
ED/EE	0	0,0	0,0
Guztira	216	100,0	100,0

23. grafikoa. Langile gehiago behar dituzten oinarrizko gizarte unitateak, lurralde historikoaren eta udalerrien tamainaren arabera (%)



Hurrengo taulak informazio ugari eskaintzen du oinarrizko gizarte unitateetako arduradunek inkesta honetan azaldu dituzten langileria-beharrizanei buruz. Bertan ikus dezakegunez, dedikazio oso baliokideko lanpostutan neurtuta, gaur egun dauden 753 langileak baino 116 langile gehiago beharko lirateke. Haietatik, Euskal Autonomia Erkidego osotik langile horien erdia gizarte lanaren berezko funtzioetara bideratuko lirateke eta gainerakoak bestelako funtzioetara (hau da, administrazio lanak, zuzendaritza lanak edo beste arlo batzuetako teknikari lanak egitera). Gizarte langileen beharrizana ez da handiagoa edo txikiagoa udalerririk edo lurralde mota jakin baten edo beste baten arabera. Termino absolutuetan, ezin daiteke

esan oinarrizko gizarte unitateetako arduradunek eskatzen duten gehikuntza oso handia denik: gaur egungo egoeran baino %15,3 gehiago⁵⁶, beharizan gehigarriak hiru lurraldeetan oso antzekoak izanik. Udalerrien tamainaren ikuspegitik, langile gehikuntzaren beharizanek handiagoak ematen dute udalerrri txikiagoetan.

73. taula. Oinarrizko gizarte unitateetako langile gehigarrien beharizana, lurralde historikoaren eta udalerrriaren tamainaren arabera

	Gizarte langileak	Bestelako profesionalak	Behar diren langile gehigarriak	Gizarte langileen proportzioa langile guztien artean	Beharrezko gehikuntza
	Kop.	Kop.	Kop.	%	%
Araba	10	12	22	45,3	15,98
Bizkaia	25	24	49	51,2	14,15
Gipuzkoa	24	21	46	53,6	16,66
Guztira	59	57	116	51,0	15,39
<1.000	2	1	4	59,7	25,48
1.001-5.000	10	7	17	58,7	28,94
5.001-10.000	7	10	17	41,7	32,97
10.001-50.000	23	26	49	46,4	16,39
50.000 baino gehiago	17	12	30	58,7	8,88
Guztira	59	57	116	51,0	15,39

Plantilla profesional errealei beharrezkotzat jotzen diren langile berriak gehituzekoan, benetako arreta ratioak eta nahi diren arreta ratioak (hau da, beharrezkotzat jotzen diren plantillak) erkatu ahal dira. Ratio aproposak handiagoak dira udalerrriaren tamaina txikiagoa denean. 1.000 biztanletik beherako udalerrietan, mila biztanleko 0,71 langile da ratioa, eta udalerrri handiagoetan, 0,37 langile⁵⁷. Ondorioz, Euskal Autonomia Erkidego osorako ratio aproposa 0,44 langile da mila biztanleko, gaur egun dagoenaren %15 baino handiagoa.

⁵⁶ Langile gehiago behar dituztela adierazi duten unitateetan nahiz gainerako unitateetan egiten diren ordu guztiei kontsignatutako ordu gehigarri guztiak batuz atera da portzentaje hori. Behar diren ordu gehigarriak langile gehiago behar dituztela adierazi duten unitateetan egindako ordu gehigarriei soilik batzen badizkiegu, batez bestez beharko litzatekeen gehikuntza %26 litzateke unitate horietan; hau da, langile gehiago behar dituzten gizarte zerbitzuetako unitateetan behar diren langile gehigarrien kopurua gaur egungo plantillaren laurdenaren bestekoa litzateke.

⁵⁷ Esan behar dugu, nolana ere, gaur egungo langileen ratioa zenbat eta handiagoa izan handiagoa dela nahi den ratioa eta egin beharreko gehikuntza ere bai. Ikuspegi horretatik, pentsa liteke langile gehiagoren eskaerak ez duela zerikusirik langileen benetako dotazioarekin eta ezinezkoa dela asebetetzea; izan ere, benetako dotazioa zenbat eta handiagoa izan, orduan eta langile berri gehiago eskatuko dira.

74. taula. Oinarrizko gizarte unitateen arreta ratioen gehikuntza ehunekotan, lurralde historikoaren arabera eta udalerrien tamainaren arabera. 1998-2008 (DOBeko langileak 1.000 biztanleko)

	Benetako ratioa	Ratio aproposa	Beharrezko gehikuntza
Araba	0,44	0,51	15,9
Bizkaia	0,33	0,38	15,2
Gipuzkoa	0,42	0,49	16,7
Guztira	0,38	0,44	15,8
<1.000	0,56	0,71	26,8
1.001-5.000	0,43	0,56	30,2
5.001-10.000	0,39	0,52	33,3
10.001-50.000	0,41	0,48	17,1
50.000 baino gehiago	0,34	0,37	8,8
Guztira	0,38	0,44	15,8

Lehen esan dugunez, gaur egungo langile ratioen egokitasuna neurtzeko bigarren bidea dagoeneko ezarrita edo gomendatuta daudenak aztertzea da. Ratioak honelako zerbitzuak arautzen dituzten araudietan edo gaiari buruz egon daitekeen literatura zientifikoan aurki ditzakegu. Aurrerago zehaztuko dugunez, ez dauka zentzurik beste testuinguru batzuetan gomendatutako ratioen kopia zehatza egitea. Izan ere, ratioak zehazteko bi galderari erantzun behar zaie alde aurretik: zein funtzio beteko dituzten plantilla horiek eta nolako biztanleriarekin lan egingo duten. Ikuspegi horretatik, nazioarteko erkaketak ez dira guztiz erabilgarriak, oso zaila baita zehaztea haien lan-kargak eta funtzioak zein neurritan bat datozen Euskal Autonomia Erkidegokok gizarte langileenekin.

12/2008 Legeak ez du langile ratio zehatzik ezartzen oinarrizko gizarte zerbitzuentzat; gizarte zerbitzuen aurreko legeek eta haiek garatzeko araudiak ere ez zuten egiten. Espainiar estatuaren araudian eta espainiar estatuaren literaturan erreferentziazko adierazle hauek identifikatu ahal izan dira nolani ere:

- Kataluniako Generalitatearen Gizarte Ekintza eta Herritartasun Sailaren 2008-2009ko zerbitzu-zorroak 2009. urterako helburuen artean ondokoa jarri zuen: gizarte arretako oinarrizko zerbitzu bakoitzak hiru gizarte langile eta bi gizarte hezitzaile izan ditzala 15.000 biztanleko. Horrek esan nahi du guztira 0,33 langileko ratioa dagoela mila biztanleko (0,20 gizarte laneko funtzioetarako eta 0,13 gizarte hezkuntzako funtzioetarako). Haiei administrazioko 0,5 langile gehitzen badizkiegu gizarte laneko eta gizarte hezkuntzako profesional bakoitzeko, 15.000 biztanleko zonetarako 7,5 langile beharko lirarteke, eta mila biztanleko ratioa 0,50

litzateke. Euskal Autonomia Erkidegoaren egungo ratioa (eta ratio aproposa ere bai, inkestaren arabera) adierazle hori baino pixka bat txikiagoa litzateke.

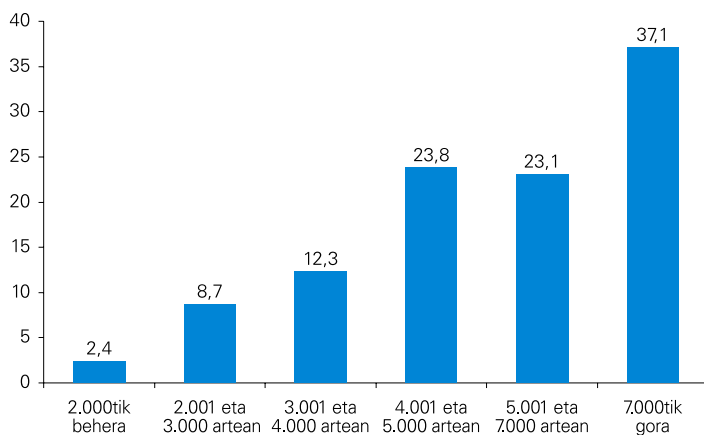
- Hamarkada honen hasieran, Madrilgo Gizarte Langileen Elkargo Ofizialak kanpaina bat abiatu zuen, 3.000 biztanleko gizarte langile bat eskatzeko. Horrenbestez, 1.000 biztanleko 0,33 langileko ratioa eskatzen zuten⁵⁸. Lehenago esan dugunez, gaur egun gizarte langileen ratioak hauek dira: 0,23 Araban, 0,18 Bizkaian eta 0,22 Gipuzkoan. Horrenbestez, oraindik asko dago hobetzeko adierazle hori helburu hartzen baldin bada. Izan ere, ratioa 0,66raino igoko litzateke, plantillako gizarte langile bakoitzeko 0,5 administrazio langile eta 0,5 hezitzaile eduki beharra kontuan izanez gero. Ratio hori aplikatuz gero, orain dauden 753 langileak 1.320 izan beharko liriateke. Beraz, horrek esan nahiko luke EAEko oinarrizko gizarte zerbitzuetan langile defizita 500 langile baino gehiagokoa dela.
- Gizarte Zerbitzuetako Legean aurreikusitako neurri estrategikoak aplikatzeko planak, euskal erakundeek 2008-2010 denboraldirako onetsi zutenak, gizarte langile bateko eta gizarte hezitzaile erdiko ratioa ezarri zuen esku hartzeko oinarrizko zona bakoitzerako, hau da, 5.000 biztanle bakoitzeko, edo 3.000 biztanleko, zona bereziki behartsu edo degradatuen kasuan. Biztanle kopuru hori udalerrri bakar batekoa edo gehiagokoa izan daiteke. Zonen izaera bereziki behartsua edo landa izaera zehazteko erabili beharreko irizpideak ez dira definitu. Bestalde, planak ez du aipatzen administrazio langileen dotazioa. Nolanahi ere, gizarte esku hartzeko bi langile bakoitzeko administrazio profesional bat gehituz gero, aterako liriatekeen ratioak 1.000 biztanleko 0,40 profesional (oinarrizko zona arruntetan) eta 0,66 profesional (landa izaerako zonetan edo bereziki degradatutako zonetan) izango liriateke.
- Azkenik, esan behar dugu Nafarroako Foru Komunitateko Gizarte Zerbitzuetako Plan Estrategikoak ezartzen duen gutxieneko plantillak figura hauek hartzen dituela barnean: gizarte langilea, administrazio langileak, famili langilea eta gizarte hezitzailea. Ratioa oinarrizko arreta zonaren tamainaren araberkoa da eta, zenbat eta biztanle gehiagori arreta eman, ratioa txikiagoa da. Adibide gisa esan dezakegu 9.200 biztanleko oinarrizko zona batek (azterlan honetan parte hartu duten oinarrizko gizarte unitateen batez besteko populazio estaldurarekin bat datorrenak) guztira 0,73 langileko ratioa izango lukeela mila biztanleko. Oinarrizko zona horretan ezarritako gutxieneko lantaldearen %25 gizarte langileak liriateke, %14 administrazio langileak, %44 famili langileak eta %14 gizarte hezitzaileak. Famili langileak aintzat hartzen ez badira, ratioa 0,40 profesional izango litzateke mila biztanleko.

⁵⁸ Ordea, Madrilgo Udalaren Lehen Mailako Gizarte Arretako 2008-2011ko Planak 0,20 langileko ratioa ezartzen du mila biztanleko.

Epigrafe honetako lehenbiziko galderari erantzuteko hirugarren modu bat, oinarrizko gizarte zerbitzuetako egungo langile dotazioa nahikoa den edo ez jakiteko, langile ratioen eta lehenengo elkarrizketarako itxaronaldiaren arteko erlazioa analizatzea da. Kontu horrek, esan dugunez, modu garrantzitsuan baldintzatzen du erabiltzaileek oinarrizko gizarte unitateetan jasotzen duten arretan atzematen duten kalitatea. Zentzu horretan, garrantzitsua da nabarmentzea arreta ratioek zuzeneko zerikusia daukatela erabiltzaileek lehenengo elkarrizketa egiteko itxaron behar duten denborarekin.

Horrela, ondoko grafiko honetan azaltzen denez, ratio txikiak dituzten udalerrietan (gizarte langile bakoitzeko bi mila biztanle edo gutxiago dituztenak), itxaronaldia 2,4 egunekoa da. Ratio handiagoak dauzkaten udalerrietan (gizarte langile bakoitzeko 7.000 biztanle baino gehiago dituztenak) itxaronaldia 37,1 egunekoa da batez bestez. Txostenaren zati honetako 3. kapituluaren gogora ekarri dugu, bestalde, 64/2004 Dekretuaren arabera gehienez zazpi asteguneko epea dagoela erabiltzaileak oinarrizko gizarte zerbitzuekin daukan lehenengo kontaktuaren eta gizarte langile batekin egiten duen lehenengo elkarrizketaren artean. Ikuspegi horretatik (eta zazpi astegun horiek bederatzi egunen baliokide izanik) esan dezakegu arau hori bete ahal izateko gutxieneko ratioa 3.000 biztanleko gizarte langile bat litzatekeela (edo bestela esateko, 0,33 langile mila biztanleko). Gaur egun, kontsultatutako unitateen %26ak soilik dauzka aipatu ditugun ratioak edo handiagoak.

24. grafikoa. Lehenengo elkarrizketarako itxaron behar diren egunak batez bestez, gizarte langile bakoitzeko biztanle ratioaren arabera



Halere, ez du egokia ematen, aurrerago azaltzen denez, arreta ratio uniformeak ezartzea, Euskal Autonomia Erkidego osorako baliodunak direnak, zona bakoitzeko ezaugarriak eta oinarrizko gizarte unitateei agintzen zaizkien funtzio zehatzak ez badituzte kontuan izaten. Zentzu horretan, oinarrizko gizarte zerbitzuen legean bertan agintzen da adierazle sintetikoak eduki beharra, udalerrietan izan ahal diren premien egoera ezberdinak (adibidez, zahartzea, inmigrazioa, langabezia edo babesgabezia) kontuan hartzen dituztenak. Halere, eta ohar horiek oso kontuan izanik ere, segur aski esan genezake, orientazio moduan ez

bada ere, profesionalen ratio egokia 0,45 - 0,66 profesionalekoa izan litekeela mila biztanleko. Profesional horien artean gizarte laneko profesionalak eta administrazioko eta gizarte heziketako profesionalak sartuko genituzke⁵⁹. Gaur egun, urkila horretan sartzen den gutxieneko ratioa 1.000 biztanletik beherako udalerrietan soilik betetzen da

4.3.2. Bisitatutako oinarrizko gizarte zerbitzuen zentroyen egoera

Ondoko laukian, bisitatu ditugun oinarrizko gizarte zerbitzuetako langile plantillen antolaketa deskribatu dugu, ahalik eta modu zehatz eta trinkoenean. Deskribatutako panoraman gora-behera handiak daude. Halere, leku guztiek dauzkate ezaugarri komunak: batetik, bisitatutako hamaika zentroetatik hamarretan azpikontratutako langileak aritzen dira modu batean edo bestean, gehienetan dirua irabazteko asmorik gabeko erakunde pribatuen bidez. Kasu batzuetan langile horiek berariazko programetarako hartzen diren arren (kaleko heziketarako adibidez), beste batzuetan funtzio nuklearrak betetzen dituzte oinarrizko gizarte zerbitzuetan, adibidez adingabekoekin eta familiekin gizarte eta hezkuntzako esku hartzea egitea. Zentro horietan, era berean, nabarmena da diru-laguntzenganako edo kanpoko finantzazio lerroenganako mendetasuna dagoela langileak kontratatzeke orduan (ikus 7. kasua) eta profesional batzuen lansaioa udalerr batean baino gehiagotan antolatzen dela (ikus 9. kasua). Azpimarratu behar dugu, azkenik, udalerr handiek edo mankomunitatutako udalerr oinarrizko gizarte zerbitzuetan dauden langileez gain langile espezializatu gehiago lortzeko aukera dutela. Zentzu horretan, bisitatutako udalerr etako batean azaldu ziguten gizarte zerbitzuen sailean, gizarte langile bakoitzeko, zerbitzu orokorretan 1,5 teknikari laguntzaile daudela. Halere, ez da hori bisitatutako udalerr etan oro har aurkitu dugun egoera.

10. koadroa. Bisitatutako zentroyen egoeraren deskribapena, plantillaren antolaketa dagokionez

- **1. kasua:** Zentroko plantillan gizarte langile bat, administrazio laguntzaile bat, bi famili hezitzaile eta adingabekoen psikologo bat daude. Lehenengo biak mankomunitateko lan-kontratu mugagabea duten langileak dira eta lansaio osoan lan egiten dute. Plantillako gainerako langileak azpikontratutako langileak dira: bi hezitzaileak lansaio osoan ari dira eta adingabekoen psikologoak asteko hamabi ordutako kontratua dauka.
- **2. kasua:** Zentroak koordinatzaile bat dauka (gizarte laneko ikasketak dituen), ez duena zuzeneko arreta egiten, eta lansaio erdia zentro honetan ematen duena; hiru gizarte langile daude, haietako bi lansaio osoan eta bestea lansaioaren bi herenetan; lansaio osoko administrazio bat eta lansaio erdiko administrazio laguntzaile bat daude. Gainera, oinarrizko gizarte zerbitzuen zentroa dagoen udalerr iak kale heziketako programa bat egiten du, dirua irabazteko asmorik gabeko erakunde pribatu bati azpikontratatzeko diona. Zentroak estaltzen duen zonan, kaleko bi hezitzaile lansaio osoan ari dira lanean. Zentroak segurtasun zaindarien zerbitzu bat dauka 2007. urteaz geroztik, eta segurtasun langile bat dauka egunez zentroan jendeari arreta emateko ordutegian.

⁵⁹ Ratio hori ezarri aurretik, betiere, aurrerago azalduko dugunez, arreta eredu bat definitu beharko litzateke (hau da, funtzio eta eginkizun zehatz batzuk finkatu beharko litzateke) eta eredu horrek udalerr mota ezberdinetan dakartzan lan-zamen balorazioa zehaztu beharko litzateke.

- **3. kasua:** Oinarrizko gizarte zerbitzuaren plantillan arloko zuzendari bat (beraren ardurapean beste udal gizarte zerbitzu batzuk dauzka, honez gain), hamaika gizarte langile eta zortzi administrazio laguntzaile daude, guztiak lansaio osoan. Gizarte eta hezkuntzako esku hartzeko taldea arlo berean dago, baina beste lokal batean (nahiko hurbil). Baliabide hau udaleko gizarte zerbitzuek azpikontratatzeko dute eta bost hezitzailek osatzen dute. Zentroko plantilla osatzeko, segurtasun langile bat dago, jendeari arreta egiteko ordutegia amaitutakoan bertan geratzen dena, zentroko langileen lansaio osoak iraun bitartean. Azken urteetan, INEMen zerrenden bidez, hiru gizarte langile eta hiru administrazio laguntzaile gehiago kontratatu ohi dira. Sei pertsona horiek urtez urte aldatzen dira eta lansaio erdiz lan egiten dute, arratsalde, 14,30etatik 18,30etara.
- **4. kasua:** Zentroak saileko zuzendari bat dauka, lansaio osoan lanean. Zuzendariak, gizarte eremuan ez ezik, beste arlo batzuetan ere lan egiten du, adibidez garapenerako lankidetzan eta osasunean. Lau gizarte langile daude (bat 2000. urteaz geroztik errefortzurako teknikari gisa kontratatuta, Eusko Jaurlaritzak langileak kontratatzeke ematen dituen laguntzen bidez, eta bestea 1989. urteaz geroztik), eta bi administrazio laguntzaile, guztiak lansaio osoan. Administrazioen bi postuetatik bat pertsona berri batek okupatzen du sei hilean behin; beraz, txandaketa etengabea da. Gainera, zentroak laneratzeko teknikari bat dauka, dirua irabazteko asmorik gabeko erakunde baten bidez kontratatua.
- **5. kasua:** Zentroko plantilla bi gizarte langilek eta administrazio laguntzaile batek osatzen dute, guztiak lansaio osoan. Famili kontuetarako kanpoko zerbitzu espezializatu baten babesa eta aholkua dago. Zerbitzu hori foru aldundiaren mende dago (haurren eta nerabeen zonako taldeak, EZIA). Gainera, batzuetan kabinete espezializatuak laguntza eskatzen zaie, adingabekoekin esku hartze jakin batzuk egiteko.
- **6. kasua:** Plantilla bederatzik lagunek osatzen dute. Guztiak lansaio osoan ari dira, eta lanpostu eta lan-profil hauek dauzkate: zentroko koordinatzaile bat (egoera berezietan izan ezik zuzeneko arreta ematen ez duena), bost gizarte langile eta hiru administrazio laguntzaile. Gainera, zentroak estaltzen duen zonan, gizarte eta hezkuntza esku hartzeko programa bat egiten da. Zerbitzu hori hirugarren sektoreko erakunde bati azpikontratatzeko zaio; horretarako lau hezitzaile eta koordinatzaile bat daude kontratatuta gaur egun, lansaio osoan.
- **7. kasua:** Oinarrizko gizarte zerbitzuen zentroan ondoko langile hauek daude: gizarte langile bat lansaio osoan, foru aldundiaren diru-laguntzaz %100ean ordaintzen dena; administrazio laguntzaile bat lansaio osoan, administrazio orokorreko beste eginkizun orokor batzuk ere egiten dituena (foru aldundiaren diru-laguntzaz %100 ordaintzen zaio), eta bere lansaioaren erdia inguru gizarte zerbitzuen arloan ematen duena; gizarte hezitzaile bat lansaio osoan, dirua irabazteko asmorik gabeko erakunde baten bidez azpikontratatuak. Langile honen kontratuaren %70 aldundiak finantzatzen du eta %30 udalak. Langile honek familiako esku hartze eremuan eta droga mendetasunak prebenitzeko eremuan lan egiten du; laneratzeko teknikari bat, errefortzuko langile gisa kontratatua, lansaioaren %60arekin, Eusko Jaurlaritzak %100ean ordaintzen duena. Haren funtzioen artean laneratzeko hitzarmenak egitea dago.

- **8. kasua:** Hauek dira zentroko plantilla osatzen dutenak: koordinatzaile bat, lansaio osoan, lansaioaren %25 zuzeneko arretari dedikatzen diona; zortzi gizarte langile lansaio osoan eta sei administrari (azken horietako hiru lansaio osoan daude, bi herenetan eta bestea urteko lansaioko heren batean). Zentroko plantillan, gainera, psikologo komunitario 1 eta ingurune irekiko 2 hezitzaile daude, hiruak lansaio osoan, nahiz eta antolaketaren ikuspegitik ez dauden koordinatzailearen mende. Lanpostu hauek udalaren kanpoko enpresa bati azpikontratatu zaizkio. Oinarrizko profesionalak udalaren zerbitzu espezializatuak erabiltzeko aukera daukate: laneratze teknikariak, bitartekariak...
- **9. kasua:** Zentroko plantilla gizarte langile batek eta administrazio laguntzaile batek osatzen dute. Udalerriaren ezaugarriak ikusita (500 biztanle baino gutxiago dauzka) batak ere ez du lansaio osoan udalari honetan. Haietako bakoitzak asteko lansaioa hiru eta lau udalari gehiagotan banatzen du hurrenez hurren. Zehazki, udalari honetan, gizarte langilearen urteko lansaioa lansaio osoaren %16 inguru da eta administrazio laguntzailearena %10. Bietako batek ere ez du oro har lansaio osoa egiten. Gizarte langilearen urteko lansaioa 1.592 ordutako lansaio baten %82 da eta laguntzailearena %90 inguru.
- **10. kasua:** Zentro honek ondoko langileak dauzka: koordinatzaile bat, sei gizarte langile eta bost administrazio laguntzaile. Guztira, lansaio osoko hamaika langileren baliokidea dira. Oinarrizko gizarte zerbitzuko plantillan lau langile gehiago daude, azpikontratatu: hiru kale hezitzaile, hiruen artean bi lansaio betetzen dituztenak, eta famili hezitzaile bat, adingabeen babes ezako kasuren bat sortzen denean beren-beregi kontratatzen dena. Gizarte Zerbitzuen Sailak, bestalde, plantilla zabalagoa dauka: zuzendaria, gizarte zerbitzuen goi teknikaria, droga mendetasunen teknikaria eta inmigratio teknikaria.
- **11. kasua:** Zentroko plantillan hauek daude: gizarte langilea, zentro honetan bere urteko lansaioaren %37,5 inguru ematen duena (gainerakoa beste bi udalerriren artean banatzen du) eta administrazio laguntzaile bat, urteko lansaioko %18,7 dedikazioarekin (gainerakoa beste sei udalerriren artean ematen du). Laguntzaile honek bi zonatan lan egiten du, hiruna udalari dituztenak. Modu presentzian bi udalerritan baino ez dago, zona bakoitzean biztanle gehien dituztenetan hain zuzen ere. Herri hau dagoen udalari elkarteak beste langile batzuk ditu, berez oinarrizko gizarte unitate honetako langile ez diren arren: laneratze teknikari bat, dirua irabazteko asmorik gabeko erakunde batekoa, eskualde osorako kontratatua (sei udalari); animatzaile soziokulturala, beste birekin batera eskualdean lan egiten duena; eta komunitateko (droga mendetasun) prebentzio teknikaria, hiru eskualdetan jarduten duena.

4.3.3. Bigarren mailako profesionalen iritzia

Sarreran azalduenez, oinarrizko gizarte zerbitzuen egoera bigarren mailako edo espezializatutako gizarte arretako profesionalen ikuspegitik ere baloratu da. Haien iritzia jasotzeko, Delphi azterlan bat egin zen. Guztira 30 profesional gonbidatu genituen parte hartzera.

Profesional horiek gizarte zerbitzu espezializatueta edo zerbitzu horiek ematen dituzten erakundeetan (publikoak nahiz hirugarren sektorekoak) ari dira.

Bigarren mailako arretako profesionalak oinarrizko gizarte zerbitzuen langileei buruz duten iritzia ez da homogeneoa. Bakoitzak egin dituen baieztapen edo gogoetek ez dute adostasun zabalik lortu besteen artean. Gainera, gogoeta nahiko positiboak ("*profesional bakoitzak duen kasu kopurua oraindik ere oso handia den arren, uste dut lan-profilen dibertsifikazioa asko hobetu dela*") eta negatiboak nahasten dira. Nolanahi ere, adostasun handiena lortu duen erantzuna oinarrizko gizarte zerbitzuen langile kopuruari buruzkoa da: "*ez da nahikoa inondik ere, ez alde kuantitatibotik ezta lan-profilen askotarikotasunaren eta dibertsitatearen ikuspegitik ere.*" Hala eta guztiz ere, gaur egungo egoera egokia izatea edo ez gorabehera, argi dago bigarren mailako arretako profesionalen iritziz plantillen dibertsitatea, lan-profiletan neurtua, langile kopurua bezain garrantzitsua (edo gehiago) dela.

11. koadroa. Oinarrizko gizarte zerbitzuen gaur egungo dotazioaren egokitasunaren balorazioa, bigarren mailako arretako gizarte zerbitzuetako profesionalen iritziz

Oinarrizko gizarte zerbitzuetako langile kopurua egokia iruditzen zaizu?	Batezbestekoa*	Adostasun maila
1. Ez. Ez da nahikoa inondik ere, ez alde kuantitatibotik ezta lan-profilen askotarikotasunaren eta dibertsitatearen ikuspegitik ere. Oso gizarte zerbitzu gutxitako plantilletan daude pertsona espezializatuak eta profesional ezberdinetako lantaldeak.	3,53	Ertaina
2. Ratioez haratago, uste dut lan-profilen dibertsitatea ez dela nahikoa. Honezkerok betiko eskemak ez du balio (gizarte langilea, administraria eta segurtasun langileak). Psikologoak, hezitzaileak, komunitate laneko espezialistak, bitartekariak eta abar behar ditugu.	3,53	Ertaina
3. Kopuruaren aldetik uste dut ez dagoela langile nahikorik, baina uste dut gaur egun lan-profil ezberdin gehiago daudela oinarrizko gizarte zerbitzuetan. Profesional bakoitzeko kasu kopurua oraindik ere oso handia den arren, uste dut lan-profilen dibertsifikazioa asko hobetu dela oinarrizko gizarte zerbitzuetan (droga mendetasunen teknikariak, kale hezitzaileak, psikologoak eta abar).	3,32	Ertaina
4. Langile eskasiak batez ere udalerrri handietan dauka egina. Udalerrri txiki eta ertainetan egoera orokorra ona da.	3,06	Txikia
5. Benetako arazoa ez dago gizarte langileen ratioan, baizik eta lan-profiletan, eta oinarrian daudenek baliabideen administrazioaz haratago doan lan bat egiteko duten gaitasunean. Gehiago kezkatzen nau profesionalen profilak, haien kopuruak baino.	2,72	Txikia
6. Langile eskasiaren arazoa da gizarte zerbitzuei funtzio gehiegi esleitu zaizkiela. Gizarte lana bakarrik egin behar balute, langile kopurua egokia litzateke.	2,59	Txikia

*Sarreran esan dugunez, puntuazio eskala 0tik 5era doa.

Bigarren mailako arretako gizarte zerbitzuen profesionalak langileei buruz eman dituzten irizkiak gai gehiago ukitzen dituzte, langile kopuruaz edo plantillen askotarikotasunaz gain. Ondoko laukian, bigarren mailako arretako profesionalak Delphi azterlanean planteatu dituzten beste kontu batzuk azaltzen dira. Nabarmendu behar dugun lehenbiziko kontua da adostasun maila handia dagoela profesional askoren gaitasun pertsonal handia azpimarratzerakoan, baita legegintzazko aldaketei, programen gehikuntzari eta eskaeraren presioari egokitzeko egindako ahalegina txalotzean ere. Delphi azterlan osoan altutzat har dezakegun adostasun maila lortu duten baieztapen urrietako bat da hau (73tik 15). Nolabaiteko adostasuna lortu du beste ideia batek: gizarte langileek pairatzen duten estresak ondorio txarrak dauzka zerbitzuan. Gainerako gogoetak (haietako batzuk beste epigrafe batzuetan aztertu diren gaiiei buruzkoak dira) ez dira hain positiboak, eta oro har adostasun txikiagoa lortu dute.

12. koadroa. Oinarrizko gizarte zerbitzuetako gaur egungo langileei buruzko zenbait gairen balorazioa, bigarren mailako arretako gizarte zerbitzuetako profesionalen iritziz

Ze beste alderdi nabarmenduko zenituzke oinarrizko gizarte zerbitzuetan lan egiten duten langileek egiten duten lanari buruz?	Batezbestekoa	Adostasun maila
1. Uste dut oinarrizko gizarte zerbitzuetako profesional askoren gaitasun pertsonal altua nabarmendu beharra dagoela. Oso ahalegin garrantzitsua egin dute legerian etengabe izaten diren aldaketei, kudeatzen dituzten programa eta prestazioen gehikuntzari, eta eskaeraren presioari egokitzeko.	3,67	Handia
2. Bereziki hiri handietan, oinarrizko gizarte zerbitzuetako gizarte langileen belaunaldi bat "desaktibatutik" dago, egiten dituzten lanek zerikusit handiagoa baitute administrazioarekin, gizarte lanarekin baino.	3,21	Ertaina
3. Gizarte langile askok bizi duten estresak kalitatearen zerbitzua nabarmen kaltetzen du.	3,18	Ertaina
4. Gizarte langileen figuran bakarrik oinarritzen diren oinarrizko gizarte zerbitzuek ezin diote sistemari eutsi. Honela jarraituz gero, oinarrizko gizarte zerbitzuek ezin izango dituzte beharrianak ase eta zentraltasuna galduko dute, ez bakarrik beren udalen barruan, udal politikariek gehiago baloratzen dituzten beste arlo batzuen aldean, baizik eta gizarte zerbitzuen sistema orokorrean. Uste dut, udaleko gizarte zerbitzuei ez bazaie bultzada handi bat ematen, oinarrizko gizarte zerbitzuei esleitutako funtzioak "azpikontratatzeko" edo "pribatizatze" prozesu gero eta handiagoa ikusiko dugula.	3,17	Ertaina
5. Oinarrizko gizarte langileek beren trebakuntza hobetu beharko lukete, bazterketa egoeran edo arriskuan dauden pertsonak laneratzeari dagokionez.	3,00	Txikia
6. Uste dut oinarrizko gizarte zerbitzuetako profesionalak erabiltzaileekin dauzkaten enpatia maila eta gizarte gaitasunak hobetu beharko lirakekeela.	3,00	Txikia
7. Oinarrizko gizarte zerbitzuetako profesionalak gehiegi txandakatzen dira. Horren ondorioz, esku hartzeak banakatzea eta espezializatutako zerbitzuekin koordinazio egonkorra izatea zailagoa da.	2,88	Txikia
8. Batzuetan ikusten dut zerbitzu hauetan langileek ez dutela malgutasun handirik, funtzionarioak direlako.	2,78	Txikia

4.4. Profesionalen lan-karga eta erakundearen erantzuna eskaeraren gehikuntzari

Eztabaida taldeek, azterlana egiteko bisitaldiek eta egin den Delphi azterlanak erakusten digute oinarrizko gizarte zerbitzuak, oro har, saturatuta daudela. Egoera ia-ia kolapsoarena da (zentro batzuetan behinik behin). Horren arrazoia da gaur egungo plantillak ez daudela egokituta eskaeraren gehikuntzari eta oinarrizko gizarte zerbitzuei agindutako funtzioen gehikuntzari. Orain ikusiko dugunez, oinarrizko gizarte zerbitzuetako arduradunek bete dituzten galdetegiak erakusten duten ikuspegia ez da hain kategorikoa; ñabardura gehiago daude. Halere, argi dago zentro askotan dagoen lan-karga ez datorrela bat dauden giza baliabideekin.

Atal honetan, gizarte laneko profesionalen lan-karga aztertu dugu, izapidetutako prestazioen ikuspegitik eta haietako batzuek lansaiola luzatzeko duten beharren ikuspegitik. Adierazle bi horiek esanguratsuak direla uste dugu, lan-kargen egokitasuna baloratzeko orduan eta balizko saturazio egoera horien ondorioak aztertzeko. Gainera, epigrafe honetan, profesionalen lan-kargaren, arreta ratioen eta lehenbiziko hitzordurako itxaron behar diren egunen arteko erlazioa ikertu dugu. Bisitatu ditugun gizarte unitate batzuek eskaeraren gehikuntzari aurre egiteko abiarazi dituzten berariazko neurriak ere aztertu ditugu.

4.4.1. Izapidetutako prestazioak

Banakako eta familiako esku hartzearekin zerikusia daukaten gaiak txosten honetako hurrengo kapituluan aztertzen dira zehatz-mehatz. Halere, oinarrizko unitateetako gizarte langileen lan-kargari bere benetako neurria hartzeko, hilabete arrunt batean izapidetutako prestazio kopurua jakitea komeni da. Horrela, kopuru hori prestazio bakoitzerako dauden gizarte langileen kopuruarekin erkatzen badugu, dagoen lan-karga eta leku batetik bestera dauden ezberdintasunak baloratuko ditugu⁶⁰.

Hurrengo taulan ikus dezakegunez, batez bestez, profesional bakoitzak 50 eskaerari erantzuten die hilean. Lurraldeen arteko ezberdintasunak oso handiak dira. Araban gizarte langile bakoitzak 61 prestazio izapidetzen ditu hilean, eta Gipuzkoan, 41. Lurraldearen tamainaren ikuspegitik, biztanle kopuruak gora egin ahala lan-kargak gora egiten du. Horrela, 50.000 biztanletik gorako udalerrietan, 59 prestazio daude gizarte langile bakoitzeko (batez bestekoa baino ia %20 gehiago).

⁶⁰ Galdetegian sartu zen galderak hauxe zioen: Zenbat zerbitzu edo prestazio eskaera jaso ziren zure oinarrizko gizarte unitatean 2008ko azaroan? Galdera honi 133 unitatek erantzun zioten (guztien %61,6ak).

75. taula. Oinarrizko gizarte unitateetan 2008ko azaroan zehar DOBeko gizarte langile bakoitzak jaso dituen prestazio edo zerbitzu eskaerak

	Prestazio kop.	DOBeko gizarte langile kop.	DOBeko gizarte langile bakoitzeko prestazio kop.
Araba	3.525	57	61,6
Bizkaia	6.574	129	50,8
Gipuzkoa	4.461	107	41,5
Guztira	14.560	294	49,5
<1.000	139	4	36,7
1.001-5.000	855	22	38,4
5.001-10.000	592	15	39,1
10.001-50.000	4.654	112	41,5
50.000 baino gehiago	8.320	141	59,1
Guztira	14.560	294	49,5

Lan-kargan dauden ezberdintasunen arrazoia, nolana ere, langile ratio ezberdinak egoera edo zentro bakoitzeko eskaera bolumenaren ezberdintasuna izan daiteke. Hurrengo taula honek gizarte langileen arreta ratioak, bere gain hartzen duten batez besteko lan-karga eta mila biztanleko izapidetzen diren prestazioen batez bestekoa erlazionatzen ditu. Taula honetan oinarrituta, lehenik eta behin ikus dezakegu prestazioen eskaera, lurralde bakoitzeko biztanleriarekin erkatzen badugu, handiagoa dela Araban gainerako lurraldeetan baino. Gipuzkoa da eskaera maila txikiena duen lurraldea⁶¹. Eskaera ere handiagoa da, biztanleria-tamainaren ikuspegitik, mutur bietan: hau da, biztanle gutxi dauzkaten udalerrietan eta biztanle gehien dituztenetan. Herritarren eskaera handiago hori, Araban, ez du profesional ratio handiago batek konpentsatzen, gutxienez Gipuzkoarekin erkatuta; horregatik, arabar profesionalek batez bestez lan-karga handiago bati egin behar diote aurre. Gipuzkoan, ordea, eskaera maila txikia da, esan dugunez, eta eskaerari erantzuteko dauden arreta ratioak erlatiboki altuak dira. Beraz, lan-karga askoz ere txikiagoa da. Bizkaian egoera orekatuagoa da. Izan ere, ratioak txikiagoak diren arren prestazioen eskaera ere batezbestekoa baino txikiagoa da.

⁶¹ Horren arrazoia izan daiteke lurralde horretan oinarrizko gizarte zerbitzuek hartzen dituzten kasuak urriagoak izatea, edo biztanleriarentzat oinarrizko gizarte zerbitzuetara iristea zailagoa izatea gainerako lurraldeetan baino.

76. taula. Oinarrizko gizarte zerbitzuek 2008ko azaroan jasotako prestazio edo zerbitzu eskaerak, zenbait adierazleren arabera, lurralde historikoaren arabera eta udalerrien tamainaren arabera

	Prestazio kop 1.000 biztanleko	Gizarte langileak 1.000 biztanleko	Prestazio kop. DOBeko gizarte langile bakoitzeko
Araba	12,9	0,23	61,6
Bizkaia	9,2	0,18	50,8
Gipuzkoa	8,6	0,22	41,5
Guztira	9,7	0,20	49,5
<1.000	12,0	0,37	36,7
1.001-5.000	9,3	0,26	38,4
5.001-10.000	8,3	0,21	39,1
10.001-50.000	8,8	0,21	41,5
50.000 baino gehiago	10,4	0,18	59,1
Guztira	9,7	0,20	49,5

Arabaren gertatzen dena 50.000 biztanletik gorako udalerrietan ere gertatzen da: eskaera ohikoa baino altuagoa da (10,4 prestazio 1.000 biztanleko), eta batezbestekoa baino langile ratio txikiagoekin kudeatu behar da (0,18 langile mila biztanleko). Horren ondorioz, profesional bakoitzaren lan-karga aztertutako unitate guztien batezbestekoa baino %19,3 handiagoa eta udalerrri txikiengan baino %57,2 handiagoa da (udalerrri txikiengan, ordea, eskaera garrantzitsua baldin badago arreta ratioak ere handiak dira).

4.4.2. Lansaioa luzatzea

Inkestako datuen arabera, kontsultatu zaien oinarrizko hamar gizarte unitateetatik ia zazpitan uste dute lansaioa ezarritako ordutegia baino luzeagoa izan behar dela, lan-kargari aurre egingo bazaio. Datu hau biziki interesgarria da. Argi erakusten du profesional hauei nolako ahalegin erantsia eskatzen zaien dagozkien funtzioak behar bezala betetzeko.

77. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, lansaioa ezarritako ordutegia baino luzeago izan behar diren arabera

	Kopurua	Oinarrizko gizarte unitateen %	Populazioaren %
Bai	150	69,4	68,9
Ez	65	30,1	29,7
ED/EE	1	0,5	1,5
Guztira	216	100,0	100,0

Lan ordutegia ezarrita dagoena baino luzeagoa izan beharra ohikoa da Gipuzkoan eta, batez ere, Araban. Hain zuzen ere, Bizkaian galdera honi ematen zaizkion baiezeko erantzunen portzentaje erlatiboki txikiak soilik (%46,1) murrizten du batezbestekoa lehen aipatu dugun %69ra. Lurralde ikuspegitik, ordutegia luzatzeko beharrizana udalerrri txikietan eta oso handietan da nabarrien.

78. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, lansaioa ezarritako ordutegia baino luzeago izan beharraren arabera, lurralde historikoaren arabera eta udalerrien tamainaren arabera

	Bai	Ez	ED/EE	Guztira
Araba	87,7	12,3	--	100,0
Bizkaia	46,1	52,6	1,3	100,0
Gipuzkoa	78,3	21,7	--	100,0
Guztira	69,4	30,1	0,5	100,0
<1.000	73,3	26,7	--	100,0
1.001-5.000	72,6	27,4	--	100,0
5.001-10.000	63,2	36,8	--	100,0
10.001-50.000	56,8	40,5	2,7	100,0
50.000 baino gehiago	73,7	26,3	--	100,0
Guztira	69,4	30,1	0,5	100,0
(N)	(150)	(65)	(1)	(216)

Galdetegian ez zen galdetu luzapen hori zergatik egin behar zen. Halere, dauzkagun datuak aztertzen baditugu, ondorioztatu behar dugu betiere lansaioa ohiko ordutegia baino luzeago izatearen arrazoia ez dela arreta ratioa, baizik eta gizarte langile bakoitzak batez bestez bere gain hartzen duen lan-karga: hau da, batez ere, arrazoia da unitate bakoitzeko giza baliabideak ez daudela egokituta erantzun behar duten eskaeraren bolumenari (eta ez eskaera teorikoari edo potentzialari). Hain zuzen ere, lansaioa itundutako ordutegia baino luzeagoa den unitateetan, profesional bakoitzeko prestazioen batezbestekoa hilean 53 da; ordutegia luzatu ez den unitateen, batezbestekoa 39 da. Beraz, ondoko taulan ikusten denez, ratioen gehikuntzak ez du zerikusirik lansaioa luzatu beharraren murrizpenarekin (aurkakoa gertatzen baita), eta profesional bakoitzak batez bestez bere gain hartzen duen lan-karga zenbat eta handiagoa izan, orduan eta aukera gehiago dago lan ordutegia ezarritakoa baino luzeagoa izan beharra suertatzeko.

79. taula. Lansaiola ezarritako ordutegia baino luzeago jarri beharra duten oinarrizko gizarte zerbitzuen sailkapena, ratioaren eta lan-kargaren arabera

		Lansaiola luzatzen duten OZUen%
DOBeko gizarte langile bakoitzeko biztanleak	3.000 biztanletik behera	72,4
	3.001 - 5.000 biztanle	75,3
	5.001 - 7.000 biztanle	70,0
	7.000 biztanletik gora	50,0
DOBeko gizarte langile bakoitzak hilean izapidetzen dituen prestazioak	15 prestaziotik behera	56,3
	15 eta 29 prestazio bitartean	64,3
	30 eta 59 prestazio bitartean	74,0
	60 eta 89 prestazio bitartean	66,7
	90 prestaziotik gora	70,6

Bestalde, lan ordutegia luzatu beharra dagoen kasuen %68an (hau da, aztertutako oinarrizko gizarte unitate guztien %43an), luzapen horrek eragin berezia dauka gizarte langileengan. %10ean gizarte langileengan eta administrazio langileengan izango luke eragina. Kasuen %74an, gainera, lansaiola luzatu beharrak oinarrizko unitatearen gizarte langile guztiengan du eragina, eta %10ean soilik dauka eragina haien erdia baino gutxiagotan. Bestalde, datuek erakusten dute langile guztien %15ak lansaiola egunero luzatzen duela. %21ak astean behin egiten du, %14ak hilean behin eta %17ak (lansaiola luzatzen duten lau langiletatik batek) egoera edo denboraldi berezietan soilik egiten du.

80. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, lansaiola luzatzen den maiztasunaren arabera (%)

	Lansaiola luzatzen duten langileak	Langileak guztira
Egunero edo ia egunero	22,0	15,0
Gutxienez astean behin	31,1	21,3
Gutxienez hilean behin	20,9	14,3
Egun edo denboraldi zehatzetan	26,0	17,8
Ez dute lansaiola luzatzen	–	31,8
Guztira	100,0	100,0

Erabilitako galdetegian, bestalde, hura bete zuten pertsonen galdetu zitzaizkien haiek inkesta egin aurreko hilabeteetan lansaiola luzatu behar izan zuten eta, baiezkotan, zenbat orduz. Guztira 108 pertsonak erantzun zioten galderari (inkestatutako pertsonen erdiak, zehazki) eta esan zuten 7,4 orduz luzatu behar izan zutela lansaiola. Horrenbestez, urtean 81 lan ordu gehiago egiten dute batez bestez edo, bestela esateko, haien urteko lansaiola %5 horrelako orduak dira. Ikus daitekeenez, lan ordu gehigarri dagokienez lurraldeen artean ez dago ezberdintasun garrantzitsurik, baina udalerritan da ordu gehigarrien kopurua handiagoa.

81. taula. Galdetegia bete duen pertsonak azken hilean lan egin duen ordu gehigarrien kopurua batez bestez, lurralde historikoaren arabera eta udalerrien tamainaren arabera

	Batez besteko ordu kopurua
Araba	6,6
Bizkaia	7,0
Gipuzkoa	8,2
Guztira	7,4
<1.000	3,7
1.001-5.000	6,4
5.001-10.000	18,9
10.001-50.000	12,5
50.000 baino gehiago	6,4
Guztira	7,4

Azkenik, esan behar dugu lansaioa luzatzen den kasuen erdian lan ordu gehigarri horiek ez direla inola ere ordaintzen. Kasuen %24 ordu gehigarri kopuru bera emanez konpentsatzen da eta %9,3 denbora gehiago emanez.

82. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, ordu gehigarriak konpentsatzeko moduaren arabera (%)

	Lansaioa luzatzen duten langileak	Langileak guztira
Denbora bera emanez	24,8	17,4
Denbora gehiago emanez	9,3	6,5
Beste formula batzuen bidez	11,6	8,1
Ez da konpentsatzen	51,1	35,9
ED/EE	3,2	2,3
Ez da lansaioa luzatzen	–	29,7
Guztira	100,0	100,0

4.4.3. Bisitatutako oinarrizko gizarte unitateen egoera lan-kargaren gehikuntzari dagokionez

Nola erantzun diote bisitatutako oinarrizko gizarte unitateek azken urteetan izan den eskaera gehikuntzari? Lehenik eta behin, esan behar dugu udalerrri batzuetan (batez ere landa izaerakoetan) gehikuntzarik ez dela gertatu, eta bitarteko berberekin lanean jarraitu dutela, ez baitute beharizan handiagorik aurkitu (9 eta 11. kasuak). Beste batzuetan, beti txikiak ez direnak (5, 7 eta 8. kasuak), eskaeran izan den gehikuntzari ohiko bitartekoekin egin zaio

aurre. Hasiera batean behintzat zerbitzuaren kalitatea ez da kalteturik suertatu. Gainerako udalerriek, ordea, plantillak gehitu dituzte. Halere, 1 eta 4. kasuetan, aldi baterako kontratazioak egin dituzte, nahiko denbora motzerako.

Kasuren batean, plantilla gehitzeaz gain banakako esku hartzeko egunak gehitu dituzte, batzuetan profesionalen iritziaren kontra. Kasu horietan, zentzoko zuzendaritzak erabaki du kudeaketa ikuspegi kuantitatibotik hobetzea (hau da, itxaron zerrendak murriztea eta jende gehiagori denbora laburragoan arreta ematea), eta ez hobekuntza kualitatiboak sartzeari, norbanakoaren arreta intentsuagoa emanez⁶². Udalerri handietako batzuetan, azkenik, berriazko tresna zentralizatuak sortzea erabaki dute. Berekin ekarri dituzten abantailak gorabehera, kontsultatu diegun pertsonetako batzuentzat tresna hauetako batzuek oinarritzko gizarte arretako oinarritzko printzipioak ahuldu dituzte. Zentzu honetan, kontsultatu diegun pertsonetako batzuek tresna hauei buruz azaldu digute erabiltzaileen artean nahasmena sortu ohi dutela eta kasuak banan-banan aztertzea galarazten dutela⁶³.

13. koadroa. Bisitatutako zentzuen egoeraren deskribapena, lan-kargaren gehikuntzari aurre egiteko hartutako neurriei dagokienez

- **1. kasua:** Azken urteetan eskaera nabarmen igo dela uste dute. Egoera honen aurrean hartu den neurririk garrantzitsuena, mankomunitatearen eremuan, beste gizarte langile bat lansaio osoan kontratatzea izan da. Plantilla indartzeak ondorio positiboak ekarri ditu (gizarte langilearekin hitzordua jartzeko itxaronaldia 30 egunetatik 15 egunetara murriztu da), baina teknikari horren sei hilabeteko kontratua amaitu denean ez zaio berriztatu. Beraz, gaur egun itxaronaldia hilabetekoa da berriro ere.
- **2. kasua:** Orain dela gutxi izan den eskaeraren gehikuntzaren ondorioz, udalerrian errefortzu tresna zentralizatu bat ezarri da. Gizarte arretako modulu bat da. Oinarritzko gizarte zerbitzuetan hitzordua eskatu duten eta kasu asko izateagatik gehiegizko itxaronaldiak sortu dituzten kasu berriei zuzenduta dago. Tresna hau 2009ko apirilean hasi zen funtzionatzen, epe laburrean (sei hilabeteko epean) oinarritzko gizarte zerbitzuen atzeratutako lana xurgatzeko. Epe ertainean beste helburu batzuk zeuden, eskaeraren bilakaeraren arabera. Banakako eta familiako arretari dagokionez, haren funtzionamendua beste oinarritzko gizarte zerbitzu batzuen funtzionamenduaren antzekoa da, baina hemen kasu berriak bakarrik hartzen dira (jarraipena, berriz, oinarritzko gizarte zerbitzuek egin behar dute). Tresna hau udalerriko erdiguneko leku batean dago. 8 gizarte langile, arduradun bat eta lau administrari daude bertan lanean. Jendeari arreta egiteko ordutegia astelehenetik ostiralera da, 16:00etatik 19:45etara.

⁶² Bi jarrerak zilegi izan daitezkeen arren, ez du ematen lehenengoa epe luzean aukerarik proposena denik, bata edo bestea aukeratu behar izanez gero.

⁶³ Honi buruz gogora ekarri behar dugu tresna hauetako baten sorreraren ondorioz udal bateko profesionalak kexa bat bidali ziotela Arartekoari. Kexa hartan, udalerririk horretako "gizarte zerbitzuek bizi duten kolapso egoera" salatu zuten, eta azaldu zuten udalak hartu zituen neurriek "herritarrei ematen zaien arretaren kalitatea kaskartu dutela". Horrela, besteak beste, "oinarritzko gizarte zerbitzuen paralelo diren tresnen ugaltzea" kritikatu zuten, horrek "sakabanaketa, hurbiltasun falta eta erreferentziazko profesionalaren galera ekartzen dituelako".

- **3. kasua:** Azken urtean bi aldaketa garrantzitsu egin dira sortu berri den lan-kargari aurre egiteko. Batetik, plantilla gehitu da, denbora laburrean zortzi gizarte egotetik hamaika egotera eta sei administrazio laguntzaile egotetik zortzi egotera igaro baitira. Gainera, antolaketan aldaketa bat egin da. Lehen, administrazio laguntzaile bakoitzak gizarte langile batentzat edo birentzat lan egiten zuen (kasu batzuetan desfaseak gertatzen ziren, laguntzaile bakoitzaren lan-erritmoaren arabera). Orain, ordea, beste sistema bat ezarri da. Sistema berri honetan, edozein laguntzailek egin ditzake edozein gizarte langileren lan lagungarriak.
- **4. kasua:** Mendetasunaren Arretako Legea indarrean sartu zenean, eskaera izugarri gehitu zen eta jo eta ke ekin behar izan zioten lanari. Orduan hartu zen konponbidea sei hilabeteko kontratu bat egitea izan zen. Denboraldi hori bukatutakoan, pertsona hori ez zen plantillan geratu. Halere, ematen du egoera egonkortu dela.
- **5. kasua:** Zentro honetako gizarte langileak uste du azken urteetan asko gehitu dela oinarrizko gizarte zerbitzuen zerbitzu eta prestazioen eskaera eta eskaera heterogeneoagoa dela. Aitzitik, adierazi du, giza baliabideak eta baliabide materialak lehengo berberak dira. Erabiltzaileei egiten zaien jarraipen maila oraindik ere handia den arren, arreta eskaeren gehikuntza handia da eta etorkizunean handiagoa izango dela ematen du.
- **6. kasua:** Oinarrizko gizarte zerbitzuen zentro honek ez du berariazko neurririk ezarri azken urteetan lan gairik aurre egiteko, baina esan dezakegu udal mailan (hiri honek zentro ugari baitaizka) oso ekintza zehatzak egin direla. Hain artean ondoko hauek nabarmendu behar ditugu:
 - GLLak kudeatzeko unitateak: tresna hau 2005. urtean abiarazi zen, laguntza hauek izapidetzeko asmoz. Batez ere eskaera guztiak udal dependentsia gutxi batzuetan zentralizatzea da asmoa, oinarrizko gizarte zerbitzuetako zentroak kolapsatu ez daitezen epe egokian. Tresna hauek alde aurretiko hitzordu sistema baten bidez funtzionatzen dute. Esleitutako dependentsietan, GLLak eskatzen dituzten pertsonen prestazioak jasotzeko eskubidea ziurtatzeko aurkeztu behar duten dokumentazioari buruzko informazioa jasotzen dute. Era berean, GLLak eskatzeko hitzordurako eguna eta ordua azaltzen zaie. Eskaera bulego bakar batean egiten da. Prozedura ezberdina da aurreko urtean laguntza jaso zuten 65 urtetik gorako pertsonentzat, zuzenean telefonoz edo gutunez ematen baitaie hitzordua. Horrela, pertsona horiek alde aurretiko hitzorduek eduki behar ez izatea da helburua. Hala egin behar dute, ordea, iazkoan laguntza eskatu ez zuten pertsonen.
 - Esperientzia pilotua beste zentro batean: esperientzia hau 2009an abiatu zen. Batez ere informazio hitzaldiak antolatzeke zen, praktikan iragazki lana egingo zutenak eta eskaera oso argia zuten eta beste arazorik ez zeukaten erabiltzaileekin lehenbiziko elkarrizketa saihestuko zutenak. Honen helburua, arloko arduradun politikoen hitzetan, berehalako arretari lehentasuna ematea eta itxaronaldia murriztea zen. Esperientzia honen aurkako erantzun irmoa eman zuten gizarte langileek. Azaldu zutenek, besteak beste, horrek erabiltzaileenganako errespetu eta konfidentziasun eza ekarriko luke. Azkenean, esperientzia baztertu egin zen.

- Pentsioen osagarriaren tresna. Aldi baterako tresna, 2008.aren amaieratik 2009ko uztaileara arte ezarria. Berariazko bulego bat ireki zen, pentsioen osagarriarako eskaerak hartzeko eta kudeatzeko. Bulego honek bost profesional zituen. Helburua laguntza hauen izapideak erraztea eta arintzea zen.
- Inklusioko Unitate Teknikoak (IUT). Kontrol eta Ikuskaritza Negoziatuak 2008an inklusioko unitate teknikoak (IUT) sortu zituen. Unitate hauetako bakoitzean hiru gizarte langile eta administrazio laguntzaile bat zeuden. Helburua oinarritzko errenta jasotzen duten eta gizarteratzeko eta laneratzeko gaitasun nahikoa daukaten pertsona guztiak hitzarmen bat sinatzea da. Hitzarmen horren arabera, besteak beste, lan prestakuntza jasotzeko, lana aktiboki bilatzeko, seme-alabak eskolatzeko etab konpromisoa hartzen dute.

- **7. kasua:** Udalerrri honetan ez da inolako neurririk ezarri lan-kargaren gehikuntzari aurre egiteko.
- **8. kasua:** Gizarte zerbitzuen zentroa dagoen udalerrian, pentsioen osagarriari buruzko eskaerak, gizarte zerbitzuen zentroetan ez ezik, udaletxeko herritarrei arreta egiteko bulegoetan eta bestelako udal dependentzietan jaso daitezke.
- **9. kasua:** Udalerrri txikia da. Ez dauka ia gizarte arazorik eta zahartze tasa txikia da. Horren guztiaren ondorioz, eskaera nahiko txikia da. Beraz, azken aspaldian lan-karga ez da askorik gehitu.
- **10. kasua:** Azken urteetan gizarte langileen plantilla indartu dute, baina ez da nahikoa, azken urteetan eskaerak gora egin baitu. Zuzendaritzak egoera honi aurre egiteko eta itxaronaldia murrizteko hartu dituen neurrien artean, astean zuzeneko arretako egun bat gehiago jartzea dago: bi egun izatetik hiru egun izatera igaro da. Neurri honek ezinegona sortu du gizarte langileen artean, uste baitute horrek gizarte esku hartzea kaltetu duela.
- **11. kasua:** Antzeko beste udalerrri batzuetan bezala (hau da, biztanle gutxiko eta erdi-landa izaerako udalerrietan) ez da eskaeraren gehikuntza berezirik atzeman. Eskaera txikia da.

4.4.4. Arreta ratioak eta lan-kargak

Aurreko epigrafeetan, batetik, dauden laguntza kargak eta arreta ratioak aipatu ditugu, eta bestetik, nahi direnak edo behar direnak. Inkesta erantzun duten pertsonak, galdera irekiei emandako erantzunetan, kasu batzuetan azaldu dute nahitaez bete beharreko arreta ratioak ezarri behar direla gizarte zerbitzuen legeak etorkizunean garatzen duen araudian. Arreta ratio zehatzen ezarpena, nolana ere, gai labaingarria da. Astiro eta kontuz eztabaidatu behar da eta alde zehatzetik zenbait oinarri ezartzen badira bakarrik heldu ahal zaio.

- Lehenik eta behin, arreta ratioak bakarrik defini daitezke baldin eta alde zehatzetik oinarritzko gizarte zerbitzuentzat esku hartzeko eredu komuna argi eta garbi finkatzen bada eta, zehazki, haietan nahitaez eman behar diren programak

finkatzen badira⁶⁴. Noski, arreta ratioak ez lirateke berdinak izango, adibidez, baldin eta gizarte zerbitzuen sistema sarreren berme sistematik askatuko baltz, prestazio guztien administrazio izapidetzea udal zerbitzu zentralizatueta egingo baltz edo (gaur egun Euskal Autonomia Erkidegoko eskualde batzuetan gertatzen denez) oinarrizko gizarte zerbitzu batzuek ez balute esku hartuko norbanakoaren arreta planaren zehaztapenean mendetasun prestazioen kasuan. Argi dago, jasotako datuak ikusita, udalerrri askotan orain dagoen langile kopurua ez dela nahikoa egin behar dituzten lanak egiteko. Nolanahi ere, etorkizunean funtzio horiek zeintzuk izango diren eta nolako intentsitatez egingo diren argitu behar da, lan-profil bakoitzerako gutxieneko langile kopuruak edo gomendagarriak proposatu ahal izateko.

- Ereduaren definizioa eginez gero, adierazle komun batzuk ere finkatu beharko dira. Adierazle horiek, terminologia homogeneoa erabiliz, unitate edo langile bakoitzak bere gain hartzen duen eta hartu ahal duen lan-karga neurtu behar dute. Gaur egun, oinarrizko gizarte zerbitzuen desartikulazioa edo egituratze eza oso handia da: aurrerapen garrantzitsuak egin diren arren, oraindik ere ez dago oinarrizko adierazle multzo komunik eskaera eta eskaintza neurtzeko. Dauden adierazleek ezberdintasun handiak daukate erabiltzen duten terminologian, erregistratzen dituzten kontzeptuetan, erabiltzen dituzten terminoen esanahian eta abar.
- Zentzu berean, Gizarte Zerbitzuen 12/2008 Legearen 36.4 artikulua beren-beregi azaltzen duenez, adierazle sintetiko bat edo gehiago ezarri beharko lirateke, gutxieneko estaldurak eremu geografiko ezberdinen berezitasunetara egokitzen lagunduko luketenak, eskualde bakoitzaren ezaugarri soziologikoak kontuan izanik, eta batez ere gizarte zerbitzuen sistemak estaltzen dituen kontingentzia nagusien artean dauden ezberdintasunak eta, beraz, arreta eskaeran dauden ezberdintasunak kontuan izanik.

Hori guztia aintzat harturik, gaur egungo giza baliabideen kopurua nahikoa ez dela jakinik, langile kopuruak zehazteko orduan irizpide malguak ezarri beharra dago. Eztabaidak, eta aurreko orrialdeetan azaldutako datuek, gogorarazten digute helburua ez dela soilik biztanle-kopurua kontuan izanik langileen ratio batzuk ezartzea, baizik eta lan-karga jakin batzuk finkatzea, 12/2008 Legearen 19. artikuluan ezarritako esku hartzeko prozedura garatzea ahalbidertzen dutenak, eta gizarte zerbitzuen sistemaren sarbidea izateko eginkizuna (lege ho-

⁶⁴ Nafarroaren kasuan, ratioen definizioa egin aurretik, oinarrizko gizarte zerbitzuen bidez nahitaez bete beharreko lau programa definitu ziren Gizarte Zerbitzuen Legean: gizarte harrera eta orientazioko programa, biztanleria osoari zuzenduta dagoena eta gizarte zerbitzuen aurrean eskaerak aurkezten dituzten pertsonen gizarte esku hartzea eskaintzen diena; autonomia pertsonala sustatzeko eta mendetasun egoeran dauden pertsonen arretarako programa, mendetasun egoeran dauden pertsonen beren ohiko ingurunean ahalik eta denbora luzeena egotea ahalbidertzea helburu duena; lehen mailako arretan gizarteratzeko programa, edozein eremutan gizarte bazterketa arriskuan edo egoeran dauden pertsonak gizarteratzea mesedetzeko helburu duena; eta lehen mailako arretan haur eta familiako arretako programa, adingabeei beren garapen pertsonala ahalbidertzen duen ingurune bat bermatzea helburu duena, babes mekanismoen bidez eta norberaren, familiaren eta gizar-tearen laguntza mekanismoen bidez.

rrek 29. artikuluan oinarrizko gizarte zerbitzuei esleitzen diena) betetzea ahalbideratzen dutenak. Defendatzen dugun malgutasun horrek, bestalde, ez luke galarazi behar berariazko betebeharrak ezartzea estaldurari eta intentsitateari dagokienez, arauketa eta plangintza tresna egokien bidez, zerbitzu hauek ematearen arduradunak direnentzat⁶⁵.

Bestalde, Alienak eta Pérez Cosínek azaldu zuten⁶⁶, *“gaur egun, kalitatea, modernizazioa eta hobekuntza bilatzeko estrategia nagusitzen zaio ohiko estrategiari: baliabide gehiago, gastu gehiago, langile gehiago eta mota guztietako bitarteko gehiago.”* Autore horientzat, *“estrategia biak ez dira batera ezinak, baina ematen du une honetan zerbitzu publikoaren kalitatea bilatzearen, modernizatzearen eta hobetzearen txanda dela.”* Ingurune politiko eta profesional batzuetan *“baliabide askoren”* estrategia aktibatuta izatea ia naturalizat jotzen den arren, *“arazoa da, halere, komunitate profesional oso bat diskurtso batean kateatuta dagoela. Diskurtso horren baliagarritasun marjinala (ekonomialariek esaten dutenez) azkar gutxitzen ari da. Beraz, diskurtso horrek: a) berrikuntza eta esperimentazioa galarazten ditu; b) desmotibatzen du eta inertzia profesionalik kaltegarrientzat aitzakiak eskaintzen ditu; eta c) aldarrikapenaren eta kexaren kultura sustatzen duela ematen du. Kultura hori sustatzea, ulergarria den arren, gaur egun kaltegarria da gizarte langileentzat, gizarte zerbitzuentzat eta, seguruenik, erabiltzaileentzat.”*

Zentzu horretan, argi eta garbi dago gaur egun oinarrizko gizarte zerbitzuek dauzkaten arazoak konpontzeko baliabideak gehitu behar direla, zalantzarik gabe, baina batez ere eta, agian, alde aurretik, beste aldaketa eta hobekuntza batzuk egin behar dira. Adibidez, esku hartzeko eredu komuna egituratu behar da, zerbitzu hauei egiten zaien enkargu instituzionalaren zehaztapen errealista eta koherentea egin behar da eta jarrerak aldatu behar dira, funtzionamenduan malgutasun handiagoa, egokitzapen gaitasun hobea, eta gizarte lanaren eta arreta pertsonalaren funtsezko balioekiko konpromiso sendoagoa lortzeko. Horretarako guztietarako, diru eta langile kopuruak gehitzeaz gain, gaur egungo lan moldeetan aldaketa garrantzitsua egin behar da.

4.5. Antolaketa eta funtzioen zehaztapena: egindako lanak, espezializazioa, balio-aniztasuna eta laguntza egiturak

4.5.1. Funtzioen zehaztapena

Galdetu zaizkien oinarrizko gizarte unitateen %55,1ak ez dauka unitatearen funtzioak eta helburuak zehazten dituen dokumenturik. Grafikoan ikusten denez eta espero genuenez, udalerrri txikietan dauden unitateak dira horrelako dokumenturik ez daukaten unitateen ge-

⁶⁵ Nolanahi ere, betebeharr horiekin batera, oinarrizko gizarte zerbitzuen finantzazioa aztertzean azaldu denez, baliabide ekonomiko publikoak erakundeen artean banatzeko sistemak edo kofinantzazio sistemak ezarri beharko lirake, erakunde eskudunei beren erantzukizunak betetzeko behar duten finantzazioa bermatzen dietena. Ezaugarri hori zazpigarren kapituluan aztertu dugu zehatzago.

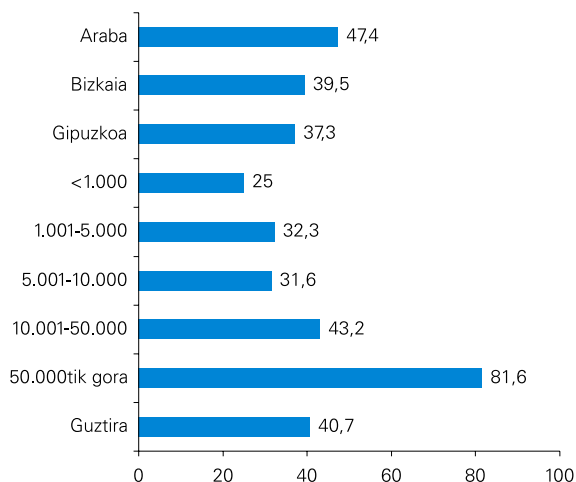
⁶⁶ Rafael Aliena eta José Vicente Pérez Cosín. Más allá del paradigma de los recursos. Los servicios sociales, el trabajo social y sus retos. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 2006.

hiengoa. Horregatik, horrelako dokumenturik ez daukaten zentroek beren barnean hartzen duten biztanleria %35 baino ez da. Araban, portzentajea Gipuzkoan eta Bizkaian baino askoz ere handiagoa da eta, esan dugunez, udalerrri handietan sarriago aurki ditzakegu honelako dokumentuak.

83. taula. Oinarritzko gizarte unitateen sailkapena, unitatearen funtzioak eta helburuak zehazten dituen dokumentua edukitzearen arabera

	Kopurua	Oinarritzko gizarte unitateen %	Populazioaren %
Bai	88	40,7	59,2
Ez	119	55,1	35,7
ED/EE	9	4,2	5,0
Guztira	216	100,0	59,2

25. grafikoa. Unitatearen funtzioak eta helburuak ezartzen dituen dokumentua daukaten oinarritzko gizarte unitateak, lurralde historikoaren eta udalerrien tamainaren arabera (%)

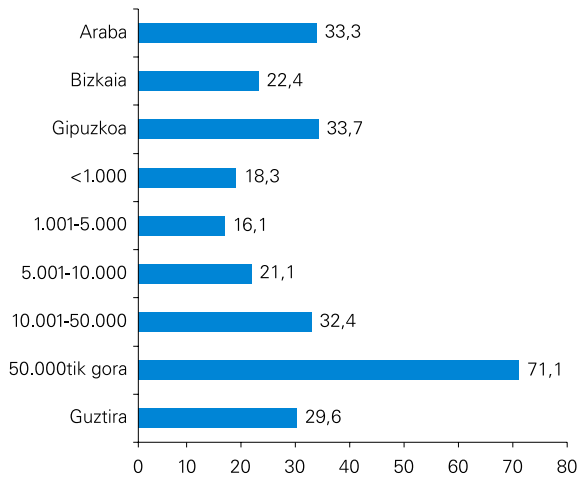


Aurreko dokumentuaz gain, lanpostu bakoitzak bete behar dituen eginkizunak zehazten dituen dokumentu bat daukaten unitateen portzentajea apur bat txikiagoa da. Unitateen %29ak bakarrik dauka honelako dokumentu bat. Halere, unitate hauek biztanleria osoaren %45 hartzen dute barruan. Berrito ere, honelako tresna bat daukaten unitateen portzentajea txikiagoa da Bizkaian beste bi lurraldeetan baino, eta haien presentzia handiagoa da unitateak dauden udalerrien tamaina handiagoa den heinean.

84. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, langileek dituzten betekizunak zehazten dituen dokumentua edukitzearen arabera

	Kopurua	Oinarrizko gizarte unitateen %	Populazioaren %
Bai	64	29,6	45,1
Ez	146	67,6	50,2
ED/EE	6	2,8	4,7
Guztira	216	100,0	100,0

26. grafikoa. Unitateko langileen eginkizunak ezartzen dituen dokumentua daukaten oinarrizko gizarte unitateak, lurralde historikoaren eta udalerrien tamainaren arabera (%)



Beste datu bat azpimarratu behar dugu: eginkizunak zehazteko honelako dokumenturik ez daukaten oinarrizko gizarte zerbitzuetako arduradunen %80ak uste du honelako tresnak edukitzea komeni dela, eta %11k baino ez du uste horrelakoak ez direla beharrezkoak. Dokumentu hori ez daukaten baina beharrezkoa dela uste duten pertsona guztietatik, %85ak uste du baliagarria litzatekeela funtzioak eta eginkizunak argitzeko, %73ak uste du langileen koordinazioa hobetuko lukeela, eta %61ak uste du langileen arteko gaizkiulertuak konponduko lituzkeela⁶⁷. Honelako dokumenturik ez daukaten pertsonen %16ak uste du dokumentu horiek beste arrazoi batzuegatik erabilgarriak direla. Gaika taldekatuta, arrazoi nagusiak ondoko hauek dira:

- erabiltzaileei unitatearen funtzioei buruzko azalpen egokia eman ahal izateko eta erabiltzaileekin gaizkiulerturik egon ez dadin;

⁶⁷ Portzentajeen batura 100 baino gehiago da, erantzun bat baino gehiago aukeratu ahal zirelako.

- arloaren funtzioak eta eskumenak zeintzuk diren zehazteko eta argitzeko, eta erantzukizun guztiak oinarrizko gizarte zerbitzuari egozteko; saihesteko;
- unitateko gainerako langileen aurrean funtzioak mugatzeko;
- langile bakoitzari dagozkion funtzioak esleitzeko eta soldata funtzio horiei egokitzeko;
- zerbitzuaren kalitatea hobetzeko;
- administrazio lana hobetzeko;
- sartzen diren langile berriei lana errazteko;
- arduradun politikoak oinarrizko gizarte zerbitzuetako profesionalak egiten dituzten lanen eta dauzkaten muga jakitun izan daitezen.

Azken hamar urteetan honelako dokumentuak dauzkaten oinarrizko gizarte unitateen portzentajea gehitu da? 1998an egindako inkestan galdetu zen unitatearen helburuak eta funtzioak zehazten dituen dokumenturen bat dagoen. Orduko hartan, horrelako dokumenturen bat zeukala adierazi zuen unitateen %41ak, 2008. urtean zegoen portzentajearen antzekoak (handiagoak, esan beharko genuke). Galdera berdin-berdin egin zenez, harrigarriak dira Araban izandako aldaketak (hemen, honelako dokumentuak dauzkaten unitateen kopurua ia erdia da) eta udalerrri txikietan izandako aldaketak, baita udalerrri handiagoetan izandako gehikuntza ere.

85. taula. Funtzio eta helburuak definitzeko dokumentua daukaten oinarrizko gizarte unitateen proportzioaren eboluzioa, lurralde historikoaren eta udalerrien tamainaren arabera. 1998-2008

	1998	2008
Araba	81,8	47,4
Bizkaia	31,6	39,5
Gipuzkoa	40,8	37,3
Guztira	41,8	40,7
<1.000	56,8	25,0
1.001-5.000	44,7	32,3
5.001-10.000		31,6
10.001-50.000	40,0	43,2
50.000 baino gehiago	43,3	81,6
Guztira	41,8	40,7

4.5.2. Egindako funtzioak

Inkestako datuen arabera, azterlan honetan parte hartu duten oinarrizko gizarte unitateetako gizarte langileek lantzaioaren erdia baino gehixeago (%52,7 batez bestez) erabiltzen

dute erabiltzaileekin zuzeneko esku hartzea egiteko⁶⁸. Denboraren %24 erabiltzaileekin zeharkako zerikusia duten lanetarako erabiltzen da⁶⁹, eta %15a administrazio lanak egiteko⁷⁰. Gainera, batez bestez, denboraren %6,8 taldeko edo komunitateko esku hartzerako erabiltzen da, txosten honetako beste kapitulu batean zehatzago aztertzen dena.

86. taula. Gizarte langileen ohiko lan-saioaren batez besteko sailkapena esku hartze motaren arabera (%)

	Batez besteko sailkapena
Zuzeneko esku hartzea erabiltzaileekin	52,7
Zeharkako esku hartzea erabiltzaileekin	24,1
Taldeko edo komunitateko esku hartzea	6,8
Administrazio lanak	15,0
Bestelako jarduerak	1,4

Beharbada galderaren formulazioaren ondorioz, oso nabarmena da batez besteko datuen antzekotasuna zuzeneko eta zeharkako esku hartzeek eguneroko lanean daukaten pisuari dagokionez. Ezberdintasunak zerbait handiagoak dira (txikiak halere) taldeko edo komunitateko esku hartzeari dagokionez eta administrazio lanari dagokionez. Hala eta guztiz ere, begi bistakoa da udalerrri handienetan komunitateko esku hartzeari eskaintzen zaion denbora txikiagoa dela eta administrazio lanak egin beharra udalerrriaren tamaina handitu ahala murrizten dela.

87. taula. Gizarte langileen ohiko lan-saioaren batez besteko sailkapena esku hartze motaren arabera, lurralde historikoaren arabera eta udalerrrien tamainaren arabera (%)

	Zuzeneko esku hartzea	Zeharkako esku hartzea	Taldeko edo komunitateko esku hartzea	Administrazio lanak	Bestelakoak
Araba	53,6	23,0	6,3	15,4	1,7
Bizkaia	53,8	26,1	6,4	12,2	1,6
Gipuzkoa	50,9	23,1	7,5	17,3	1,1
Guztira	52,7	24,1	6,8	15,0	1,4
<1.000	52,2	21,8	7,1	17,9	1,0
1.001-5.000	52,0	21,7	7,5	17,3	1,6
5.001-10.000	55,8	23,2	6,9	12,6	1,6
10.001-50.000	49,9	27,9	8,1	11,2	2,9

⁶⁸ Hemen banakako eta familiako elkarrizketak, etxez etxeko bisitaldiak, ingurune sozialarekiko harremanak eta abar sartzen dira.

⁶⁹ Hemen kasu jakin bat kudeatzeko eta koordinatzeko lanak, eta txostenak, fitxak edo historia sozialak egitea sartzen da, baina ez administrazio langileek bere gain har ditzaketen kasu zehatzen inguruko administrazio lanak.

⁷⁰ Administrazio lan horiek administrazio langileek egin ditzakete, kasu zehatzekin zerikusia izan edo ez.

	Zuzeneko esku hartzea	Zeharkako esku hartzea	Taldeko edo komunitateko esku hartzea	Adminis-trazio lanak	Bestelakoak
50.000 baino gehiago	55,7	28,6	3,9	11,4	0,4
Guztira	52,7	24,1	6,8	15,0	1,4

Eginkizun hauek, oso lan zehatzak direnez gero, banan-banan aztertu ditugu txosten hone-tako beste kapitulu batzuetan, monografikoki. Erabiltzaileekin zuzeneko eta zeharkako esku hartzea egiteko funtzioak 5. kapituluaz aztertzen dira zehazki. Taldeko eta komunitateko esku hartzeko eginkizunak, berriz, 6. kapituluaz aztertzen dira. Administrazio lanari buruzko eta gizarte esku hartzearekin duen erlazioari buruzko alderdiak kapitulu honetako hurrengo epigrafean aztertzen dira.

4.5.3. Gizarte esku hartzea eta administrazio lana

Esan dugu, oinarrizko gizarte unitateen langile kopurua aztertzerakoan, unitateen %13ak ez daukala administrazio langilerik eta funtzio hauek betetzen dituzten pertsonak plantillen heren bat direla. Adierazi dugu, bestalde, galdetegiak bete dituzten pertsonak oinarrizko gi-zarte zerbitzuen giza baliabideei buruz motu propio egin dituzten erreklamazio nagusietako bat administrazio langileen kopurua gehitu beharra dela.

Bestalde, administrazio langileekin zerikusia duten alderdiei ekin aurretik, lehenik eta behin gogora ekarri behar dugu, 2. kapituluaz azaltzen denez, honelako langileak dituzten unitate guztietatik %36an administrazio langileak ez daudela oinarrizko gizarte unitatean bertan, baizik eta udalaren beste dependentsia edo zerbitzu batean. Askotan, beste oinarrizko gi-zarte unitate batzuetako funtzioak eta erantzukizunak betetzen dituzte aldi berean. Horren guztiaren ondorioz, administrazio langileak *in situ* dauzkaten oinarrizko unitateen kopurua 119 da, hau da, aztertutako unitate guztien %55. Administrazio langileak *in situ* izatearen aukera handiagoa da Bizkaian beste lurraldeetan baino, hurrengo taulan ikusten denez. Udalerria zenbat eta handiagoa izan, aukera hori ere orduan eta handiagoa da.

88. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, oinarrizko unitateen edo beste dependentsia batzuetan administrazio langileak egotearen, lurralde historikoaren eta udalerrien tamainaren arabera (%)

	Unitatean	Unitatetik kanpo	Ez dauka	Guztira
Araba	40,4	50,9	8,8	100,0
Bizkaia	64,5	30,3	5,3	100,0
Gipuzkoa	56,6	19,3	24,1	100,0
Guztira	55,1	31,5	13,4	100,0
<1.000	18,3	58,3	23,3	100,0
1.001-5.000	35,5	43,5	21,0	100,0
5.001-10.000	63,2	26,3	10,5	100,0

	Unitatean	Unitateik kanpo	Ez dauka	Guztira
10.001-50.000	97,3	2,7	0,0	100,0
50.000 baino gehiago	100,0	0,0	0,0	100,0
Guztira	55,1	31,5	13,4	100,0
(N)	(119)	(68)	(29)	(216)

Edozein kokaleku fisiko edukita ere, eta ondoko taula honetako datuak kontuan izanik, administrazio funtzioak dedikazio osoko 223 pertsonak (edo baliokideek) egiten dituzte. Mila biztanleko 0,11 administrazio langileko ratioa daude (administrazio laguntzaileak eta administrariak aintzat hartuta). Batez bestez, inkesta honetan parte hartu duten oinarrizko gizarte unitateek 0,56 administrari dituzte gizarte langile bakoitzeko.

89. taula. Oinarrizko gizarte unitateetan egiten diren administrazio lanari buruzko adierazleak, lurralde historikoaren eta udalerrien tamainaren arabera

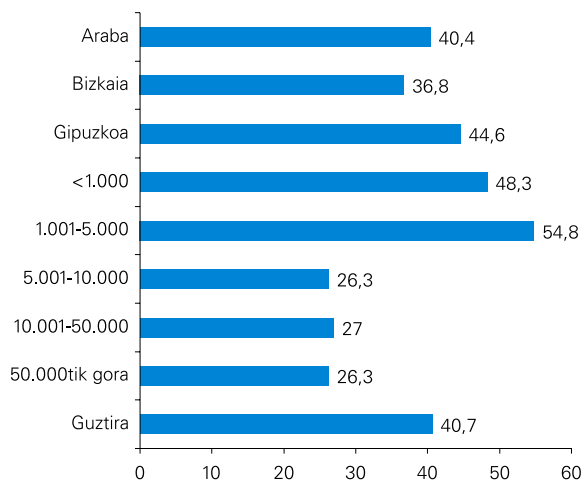
	Administrazio langilerik ez duten OGUak	Administrazio langileen % plantilla osoan	DOBeko administrazio langileak	Gehikuntza 1998az geroztik (%)	Administrazio langileak 1.000 biztanle bakoitzeko	Administrazio langileak gizarte langile bakoitzeko
Araba	8,8	33,1	44	141,3	0,15	0,63
Bizkaia	5,3	29,4	102	65,4	0,10	0,55
Gipuzkoa	24,1	28,3	77	47,1	0,12	0,53
Guztira	13,4	29,6	223	70,4	0,11	0,56
<1.000	23,3	33,1	5	48,5	0,19	0,50
1.001-5.000	21,0	24,6	15	19,6	0,11	0,41
5.001-10.000	10,5	29,2	15	48,4	0,11	0,55
10.001-50.000	–	27,3	81	23,1	0,11	0,52
50.000 baino gehiago	–	32,6	108	162,0	0,11	0,62
Guztira	13,4	29,6	223	70,4	0,11	0,56

Aurreko taulako datuek adierazten dute, bestalde, lurralde homogeneotasun handia dagoela, bai administrazio langileek plantillan duten pisu erlatiboari dagokionez, bai erregistratutako ratioei dagokionez eta administrazio langileen eta gizarte langileen arteko erlazioari dagokionez. Egia da Araban eta udalerririk txikietan profesional hauen kopurua handiagoa dela, baina ezin daiteke esan gainerako udalerrien aldean ezberdintasun handiak daudenik.

Ikusi dugunez, egindako inkestaren arabera, oinarrizko gizarte langileek beren lantsaioaren %15 administrazio lanetarako erabiltzen dute batez bestez. Udalerririk txikienetan, honelako lanetarako erabiltzen duten denbora handiagoa da. Hain zuzen ere, profesional hauek beren lantsaioaren %20 baino gehiago administrazio lanak egiten ematen duten unitateen portzentajea aztertzen badugu, konturatuko gara udalerririk txikienetan %50 ingurukoa dela

portzentaje hori. Gainerako udalerrietan, berriz, portzentajeak askozaz ere txikiagoak dira. Euskal Autonomia Erkidego osoko batez bestekoa %40,7 da. Horrek erakusten du lan-saioaren zati erlatiboki garrantzitsu bat administrazio eginkizunetan eman beharra orokorra dela Euskal Autonomia Erkidegoko oinarrizko gizarte zerbitzuetako zentroetan.

27. grafikoa. Gizarte langileek lan-saioaren %20 baino gehiago administrazio lanetan ematen dituzten oinarrizko gizarte unitateak, lurralde historikoaren eta udalerrien tamainaren arabera (%)



Lehen esan dugu dedikazio oso baliokideko administrazio langileak %70 gehitu direla 1998az geroztik. Araban eta 50.000 biztanletik gorako udalerrietan gehikuntzak bereziki esanguratsuak izan dira. Kontsultatutako pertsonarik gehienentzat, ordea, gizarte langileek egin behar duten administrazio lanaren karga areagotu da azken urteetan: galdetu diegun pertsonen %80,6ak iritzi hori dauka. %10ak, berriz, uste du mantendu egin dela, eta %7,4ak uste du murriztu dela.

90. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, gizarte langileek egin behar duten administrazio lanaren bilakaerari buruzko iritzia araberako

	Kopurua	Oinarrizko gizarte unitateen %	Populazioaren %
Gehitu da	174	80,6	61,8
Berdin mantendu da	22	10,2	21,3
Murriztu da	16	7,4	16,0
ED/EE	4	1,9	0,9
Guztira	216	100,0	100,0

Lurraldeen arteko ezberdintasunak kontuan izanik, argi dago gizarte langileek egin behar duten administrazio lanaren karga gehitu delako ideia ohikoagoa dela udalerrien tamaina txikiagoa den heinean; udalerrri txikietan, %55ak soilik adierazi du ideia hori.

91. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, gizarte langileek egin behar duten administrazio lanaren bilakaerari buruzko iritziaren arabera, lurralde historikoaren arabera eta udalerrien tamainaren arabera

	Gehitu da	Berdin mantendu da	Murriztu da	ED/EE	Guztira
Araba	86,0	1,8	12,3	0,0	100,0
Bizkaia	76,3	15,8	5,3	2,6	100,0
Gipuzkoa	80,7	10,8	6,0	2,4	100,0
Guztira	80,6	10,2	7,4	1,9	100,0
<1.000	86,7	10,0	0,0	3,3	100,0
1.001-5.000	93,5	4,8	0,0	1,6	100,0
5.001-10.000	89,5	0,0	10,5	0,0	100,0
10.001-50.000	70,3	16,2	10,8	2,7	100,0
50.000 baino gehiago	55,3	18,4	26,3	0,0	100,0
Guztira	80,6	10,2	7,4	1,9	100,0
(N)	(174)	(22)	(16)	(4)	(216)

Gizarte langileek bere gain hartzen duten lan-karga handitu delako ustea azken urteetan gehitu da. Galdetegi hau erantzun duten pertsonen lanpostuan daukaten antzinatasunarekin ere zerikusia dauka uste horrek. Izan ere, antzinatasuna handiagoa denean, iritzi hori daukaten pertsonen portzentajea ere handiagoa da. Lanpostuan bi urtetik behera egon diren pertsonen artean dauka indar gutxien aldaketa hori gertatu delako ideiak.

92. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, gizarte langileek egin behar duten administrazio lanaren bilakaerari buruzko iritziaren arabera, galdetegia bete duen pertsonaren antzinatasunaren arabera

	Bi urte edo gutxiago	3 eta 5 urte artean	6 eta 9 urte artean	10 eta 19 urte artean	20 urte edo gehiago
Gehitu da	48,8	84,4	76,5	90,7	92,5
Berdin mantendu da	34,1	3,1	17,6	4,7	2,5
Murriztu da	12,2	12,5	5,9	4,7	5,0
ED/EE	4,9	0,0	0,0	0,0	0,0
Guztira	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
(N)	(41)	(32)	(17)	(43)	(80)

Horregatik guztiagatik, ez da arraroa kontsultatutako pertsonarik gehienek uste izatea 1999ko txosten berezian egin ziren gomendioetako bat ez dela bete. Gomendio horren arabera, oinarrizko gizarte zerbitzuei administrazio langile nahikoak bideratu behar zitzaizkien, gizarte langileek gizarte lan gehiago egin ahal dezaten. Kontsultatutako pertsonen ia

%70ak ideia horrekin desadostasun erabatekoa edo nahiko handia du, eta gomendio hori bete dela uste duten pertsonak inkestatutako pertsona guztien %12 baino ez dira.

93. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, oinarrizko gizarte zerbitzuei administrazio langile nahikoak bideratu zaizkielako ideiarekiko adostasun mailaren arabera

	Kopurua	Oinarrizko gizarte unitateen %	Populazioaren %
Erabateko desadostasuna	85	39,4	37,2
Desadostasun nahiko handia	63	29,2	34,6
Ez adostasunik, ez desadostasunik	31	14,4	15,8
Nahiko ados	11	5,1	5,6
Erabat ados	18	8,3	3,9
ED/EE	8	3,7	2,9
Guztira	216	100,0	100,0

1999ko txostenean, ohar argi bat egin zen: *“udalerrria zenbat eta handiagoa izan, joera argia dago gizarte lana bertan behera uzteko eta gizarte langileen ordeztu administrazio langileak jartzeko.”* Hala da. Ikusi dugunez, udalerrri handienetan administrazio langileen kopurua, gizarte langile bakoitzarekiko proportzioan, handiagoa da. Udalerrri handietan areagotu da gehien honelako profesionalen kopurua, nahiz eta haien ratioak eta pisua, plantilla osoaren barruan, antzekoak izan. Era berean, gizarte laneko profesionalen eta administrazioko profesionalen kopuruen arteko erlazioak izan duen bilakaera aztertzen badugu, ikusiko dugu ratio hori pixka bat gehitu dela (orain administrazio langileen kopurua, gizarte laneko profesional bakoitzeko, apur bat handiagoa da). Halere, gehikuntza hori udalerrri txiki eta ertainetan gertatu da batez ere. Lurralde ikuspegitik, gehikuntza bereziki nabarmena izan da Araban, eta Bizkaian atzerapen txiki bat gertatu da.

94. taula. Gizarte langile bakoitzeko administrazio langileen ratioaren eboluzioa, lurralde historikoaren eta udalerrrien tamainaren arabera (1998-2008)

	1998	2008
Araba	0,41	0,63
Bizkaia	0,57	0,55
Gipuzkoa	0,49	0,53
Guztira	0,48	0,56
<1.000	0,36	0,50
1.001-5.000	0,39	0,41
5.001-10.000		0,55
10.001-50.000	0,42	0,52
50.000 baino gehiago	0,63	0,62
Guztira	0,48	0,56

Azterlana egiteko egin diren bisitaldiek oso egoera ezberdinak daudela erakutsi digute administrazioaren funtzioak mugatzeari dagokionez, batetik, eta gizarte esku hartzeko funtzioak mugatzeari dagokionez, bestetik. Oro har, bi profesional motek uste dute beraiei ez dagozkien lanak egiten dituztela: kasurik gehienetan, gizarte langileek uste dute betetzen dituzten lanak burokratikoegiak direla. Era berean, administrazio langileek uste dute batzuetan egiten dituzten lanak gizartean esku hartzearen profesionalei hobeto egokitzen zaizkiela beraiei baino.

Egia esan, batzuetan zaila da funtzio batzuk eta besteak bereiztea. Funtzioak ez badira zehazten, lan gatazka serioak sor daitezke, bisitatu ditugun oinarrizko unitateetakoren batean gertatu denez. Beste batzuetan, ordea, esan digute ez dagoela honelako arazorik. Nolanahi ere, eremu honetan jardunbide onak ere aurkitu ditugu. Adibidez, bisitatu ditugun udaletako batean, prestazio ekonomikoen izapidetze osoa administrazio langileek egin behar dute. Hain zuzen ere, 8. kapituluari azalpen denez, esan dezakegu gizarte langileen "burokratizazio" arazoek diru-sarrerak bermatzeko prestazio ekonomikoak kudeatzearekin lotura estua dutela. Prestazio horiek oinarrizko gizarte zerbitzuetatik izapidetuko ez balira, arazo hau errazago bideratuko litzateke. Egindako bisitaldiek, bestalde, erakusten dute udal-erri txikietan gai hau ez dela arazo larria.

4.5.4. Espezializazioa eta balioaniztasuna

Pérez Eransusen arabera⁷¹, *"kalitatezko gizarte lana egin ahal izateko, profesionalek nolabaiteko espezializazioa izan behar dute. Balio anitzeko figurak existitzen jarraitzea gorabehera, arazoen izaera (adibidez, osasun mentala, mendetasunak, tratu txarrak, adingabeak, laneratzea) eta konplexutasuna kontuan izanik, ahalegin berezia egin behar da profesionaletako asko espezializatzeko." Egile honen ustetan, "arretaren osotasuna garrantzitsua dela, konpartimentu isolatuak sortzea eta haietatik kasu berberetan koordinaziorik gabe esku hartzea kaltegarria dela, eta profesionalen nolabaiteko balioaniztasuna ona dela aitortzeak ez digu ahaztu arazi behar jakintza garatzearen oinarria espezializazioa dela eta lanaren eraginkortasunaren oinarria lanaren banaketa dela. Esku hartze eraginkorra egiteko eta esku hartzea egiten duten pertsonak gero eta gehiago kualifikatzeko, esperientziak pilatuz eta esperientziei buruz gogoeta eginez, ezinbestekoa da lanerako eremuan elementu komun batzuk (arazo mota berak, pertsona mota berak) dauzkaten antzeko egoerak jorratzea eta egoera horietako elementu nagusiak identifikagarriak izatea, izena edukitzea eta haiei buruz hitz egin eta pentsatu ahal izatea."*

Zalantzarik gabe, oinarrizko gizarte unitateetan gizarte langileen espezializazioa aspaldiko eztabaida da, eta oraindik irekita dago. Eztabaida honetan, aldeko nahiz aurkako argudioak daude. Azterlan hau egiteko antolatu ziren eztabaida taldeetan parte hartu duten pertsonak aurkako jarrerak dauzkate gai honetan. Halere bat datoz gauza batean: hau ez da lehentasun bat eta udal bakoitzari erabakitzen utzi ahal zaio. Pertsona batzuek, nolahi ere, arreta

⁷¹ Pérez Eransus, B. El acompañamiento social como herramienta de lucha contra la exclusión, *Documentación Social*, 135. zk, 2004.

sektore bakoitzeko baliabide, arau eta informazio pilaketa handia kontuan izanik, gizarte langileen funtzioak espezializatzeari buruzko eztabaida planteatzea gomendatzen dute, bai arreta sektoreen arabera (mendetasuna, bazterketa, haurrak eta abar), bai arretaren programen edo faseen arabera. Zentzu horretan, eztabaida taldeetan egin zen proposamene-tako batek oinarrizko gizarte zerbitzuen barruan bi funtzio ezberdintzea eta bi funtzio horiek pertsona ezberdinek egin ahal izatea gomendatzen zuen: batetik, harrera, diagnostiko eta lehenengo orientazioko fasea; bestetik, lagungo luzeagoa edo intentsuagoa behar duten pertsonekin eta familiekin zuzenean esku hartzeko fasea. Bi funtzioak aldiro txandakatzea ahalbideratuko litzateke.

Espezializazioaren eztabaida, nolahi ere, aztertu diren oinarrizko unitateen %44ari baka-rik dagokio, gainerakoetan, %56an, gizarte langile bakarra baitago, lehen azaldu dugunez⁷². Halere, gizarte langile bat baino gehiago dauzkaten oinarrizko gizarte unitateen egoera az-tertuz gero, argi dago gizarte langilerik gehienak ez daudela espezializatuta. Kontsultatu ditugun unitateen %57an funtzioak ez dira espezializatzen; aitzitik, kasuak eskualdeka edo iristen diren ordenaren arabera banatzen dira, eta une bakoitzean libre dagoen gizarte lan-gileak hartzen ditu. Gizarte langile bat baino gehiago dauden zentzoren %23,2an (zentro guztien %10ean), erabiltzailearen ezaugarriak aintzat hartzen dituzten espezializazio for-mulak aplikatzen dira, eta %15,8an (guztien %6,9an), beste formula batzuk erabiltzen dira, adibidez, aipatutako formuletako batzuen aplikazio konbinatua.

95. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, gizarte langileak espezializatzeako sistemak egotearen arabera

	Kopurua	Oinarrizko gizarte unitateen %	Gizarte langile bat baino gehiago dituzten OGUen %	Populazioaren %
Langile bakarra OGUan	121	56,0	–	10,1
Funtzioak ez daude espezializatuta, kasuak eskualdeka edo iristen diren ordenaren arabera banatzen dira, eta une bakoitzean libre dagoen gizarte langileak hartzen ditu	55	25,5	57,9	57,9
Funtzioak espezializatzen dira, erabiltzailearen ezaugarrien arabera	22	10,2	23,2	17,9
Funtzioak espezializatzen dira, esku hartzearen eginkizunak edo faseak kontuan izanik	0	0,0	0,0	0,0
Funtzioak espezializatzeako beste modu batzuk daude	15	6,9	15,8	13,9
ED/EE	3	1,4	3,2	0,2
Guztira	216	100,0	100,0	100,0

⁷² Bestalde, horregatik hartzen da arazo espezifiktzat pertsona batzuek lan egiterakoan bizi dituzten bakardadea eta isolamendua.

Lurraldearen ikuspegitik, lehen esan dugunez, nabarmena da Araban eta udalerrri txikietan pertsona bakarreko unitateen presentzia handiagoa dela. Gizarte langile bat baino gehiago dituzten unitateei lotzen bagatzaizkie, espezializazio sistemak ezartzeko joera ikusgarriagoa da Gipuzkoan eta udalerrri ertainetan.

96. taula. Oinarritzko gizarte unitateen sailkapena, ondoko hauek kontuan izanik: gizarte langileak espezializatzeko sistemak egotea, lurralde historikoa eta udalerrien tamaina (%)

	Guztietatik	Gizarte langile bat baino gehiago dituzten unitateetatik					Guztietatik
	1	2	3	4	5	ED/EE	
Araba	71,9	92,3	7,7	0,0	0,0	5,3	
Bizkaia	43,4	60,5	18,6	0,0	20,9	0,0	
Gipuzkoa	56,6	47,2	36,1	0,0	16,7	0,0	
Guztira	56,0	59,8	23,9	0,0	16,3	1,4	
<1.000	93,3	0,0	0,0	0,0	100,0	3,3	
1.001-5.000	88,7	33,3	50,0	0,0	16,7	1,6	
5.001-10.000	42,1	54,5	27,3	0,0	18,2	0,0	
10.001-50.000	0,0	32,4	40,5	0,0	27,0	0,0	
50.000 baino gehiago	5,3	97,2	2,8	0,0	0,0	0,0	
Guztira	56,0	59,8	23,9	0,0	16,3	1,4	

1. Gizarte langile bakarra oinarritzko gizarte unitateen. **2.** Funtzioak ez daude espezializatuta, kasuak eskualdeka edo iristen diren ordenaren arabera banatzen dira, eta une bakoitzean libre dagoen gizarte langileak hartzen ditu. **3.** Funtzioak espezializatzen dira, erabiltzailearen ezaugarrien arabera. **4.** Funtzioak espezializatzen dira, esku hartzearen eginkizunak edo faseak kontuan izanik. **5.** Funtzioak espezializatzeko beste modu batzuk daude.

Bisitatu diren oinarritzko gizarte unitateek zenbait formula erabiltzen dituzte gai honi dagokionez. Nolanahi ere, gizarte langile bat baino gehiago dauzkaten zortzi zentroetatik, gehienetan ikusten ditugunak espezializazio formula misto edo malguak dira. Formula horietan espezializazioa aplikatzen da baina ez modu kategorikoan (3, 7, 8 eta 10. kasuak). Bi kasutan (4 eta 5) espezializazioa argia da eta beste bitan (2 eta 6) balioaniztasun zorrotza mantentzea erabaki da.

14. koadroa. Bisitatutako zentroyen egoeraren deskribapena, gizarte langileen espezializazio mailaren arabera*

- **2. kasua:** Funtzioak ez daude espezializatuta. Iristen diren kasu berriak heltzen diren ordenan banatzen dira gizarte langileen artean.

- **3. kasua:** Funtzioak ez daude espezializatuta, zentzu hertsian. Kasuak gizarte langile bakoitzari dagokion zona geografikoaren arabera banatzen dira. Hamaika gizarte langileetatik biren kasuan bakarrik esan dezakegu nolabaiteko "espezializazioa" dagoela. Kasu batean, gizarte langileak etxeko laguntza zerbitzua eskatzen edo erabiltzen duten pertsona guztiei ematen die arreta. Horregatik, praktikan mendetasun kasuetako asko bere gain hartzen ditu. Bestalde, hamaika gizarte langileetako beste batek, beste lan batzuen artean, pentsioen osagarria izapidetzen du.
- **4. kasua:** Zentroa funtzioen espezializazio zorrotz baten arabera antolatzen da. Antolaketa horretan, zentroko lau gizarte langileek erabiltzaileak beraien ezaugarrien arabera hartzen dituzte. Haietako batek ezinduak, adineko pertsonak edota mendetasuna duten pertsonak hartzen ditu bere gain; beste batek haurren, emakumeen eta familiaren inguruko kasuei egiten die arreta; eta azkenik, beste biek gizarte bazterketako kasuak hartzen dituzte. Azken bi horietako batek batez ere laneratze hitzarmenak egiten ditu.
- **5. kasua:** Zentro honetan bi gizarte langile daude. Funtzioak erabiltzailearen ezaugarrien arabera espezializatzen dira. Bi gizarte langileetatik batek mendetasuna duten pertsonen kasuak hartzen ditu, eta besteak bazterketa egoeran edo arriskuan dauden pertsonen (prestazio ekonomikoak, laneratze hitzarmenak) eta arrisku egoeran dauden adingabekoen kasuak. Gainerako kasuak (ezindutako pertsonak edo etxeko tratu txarren biktimak diren emakumeak) irizpiderik gabe banatzen dira.
- **6. kasua:** Ezarritako dispositibo bereziak alde batera utzita, gizarte langileek biztanle mota guztiei ematen diete arreta, bereizketarik egin gabe, agendan libre dauzkaten orduen arabera. Oraindik ez dago jarrera argirik, baina espezializazioa udalerrri honetan gizarte zerbitzuen gaur egungo eztabaidaren puntu bat da, eta etorkizunean landuko dute.
- **7. kasua:** Funtzioak ez daude espezializatuta. Zentroak gizarte langile bat eta famili hezitzaile bat dauka. Halere, laneratze teknikiariaren lana, batez ere, laneratze hitzarmenei jarraipena egitea da.
- **8. kasua:** Zentroa lanaren antolaketan nolabaiteko espezializazioa ezartzen hasi da berriki. Orain arte, kasuak esleitzeko erabiltzen zen irizpide bakarra zen gizarte langile bakoitzaren agendan tarte bat izatea. Aurrerantzean, kasu berriekin, lanaren banaketa erabiltzaileen adinaren irizpidearen arabera egingo da. Horrela, zentroan dauden zortzi gizarte langileetatik lau 65 urtetik gorako pertsonen erantzukizuna hartzen hasi dira, eta gainerako lau langileak, adin horretatik beherako pertsonena.
- **10. kasua:** Zentro hau udalerrri ertain batean dago. Lanaren antolaketa mistoagoa da. Printzipioz, iristen diren kasu guztiak hiru gizarte langileren artean banatzen dira. Haietako bakoitzari hiru irizpideren arabera mugatu den zona bat dagokio: biztanle kopurua, adineko pertsonen kopurua eta familia anitzeko etxebizitzaren kopurua. Gainerako gizarte langileak bi arreta arlotan espezializatuta daude: adineko pertsonak eta haurrek, familia eta genero indarkeria. Komunitateko gizarte langileek bideratzen dituzten kasuei ematen diete arreta.

*Unitateak gizarte langile bat baino gehiago daukan kasuak soilik jaso dira.

4.5.5. Laguntza egiturak

Espezializazioaren gaiarekin lotura estua izanik, laguntza egiturak ezarri beharri buruzko eztabaida ere planteatu da. Egitura horiek oinarrizko gizarte unitateek estaltzen duten eremuaz haratago egongo lirateke, eta oinarrizko profesionalen lana orientatzeko eta laguntzeko erabiliko lirateke. Hiri ertain eta handi batzuetan bitarteko edo berariazko egiturak ezarri dira (berariazkoak diogu, bigarren mailako arretako egituretatik bereizteko, foru eskumeneko eremuak bere gain hartuko lituzkeenak), baina kasu askotan langileek jasotzen duten laguntza tekniko oso txikia da.

Hain zuzen ere, inkestako datuekin bat etorritik, oinarrizko gizarte unitateen %20an soilik jasotzen da, eskatzen den guztietan, agindutako betekizunak behar bezala betetzeko behar den laguntza tekniko edo aholkularitza⁷³. Kasuen %42an, laguntza hori gai edo arlo jakin batzuetarako jasotzen da, baina egoera batzuetan haren hutsunea sumatzen da. Unitateen %34an ez da behar den laguntza jasotzen. Sei unitatek (guztien %2,8ak) uste dute ez dutela behar inolako laguntza edo aholkularitza teknikorik.

97. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, laguntza tekniko izatearen arabera

	Kopurua	Oinarrizko gizarte unitateen %	Populazioaren %
Bai, eskatzen den guztietan	44	20,4	37,9
Gai edo arlo jakin batzuetarako soilik; batzuetan haren hutsunea sumatzen da	91	42,1	23,9
Ez da jasotzen behar den laguntza	75	34,7	37,6
Ez da laguntzarik behar	6	2,8	0,5
Guztira	216	100,0	100,0

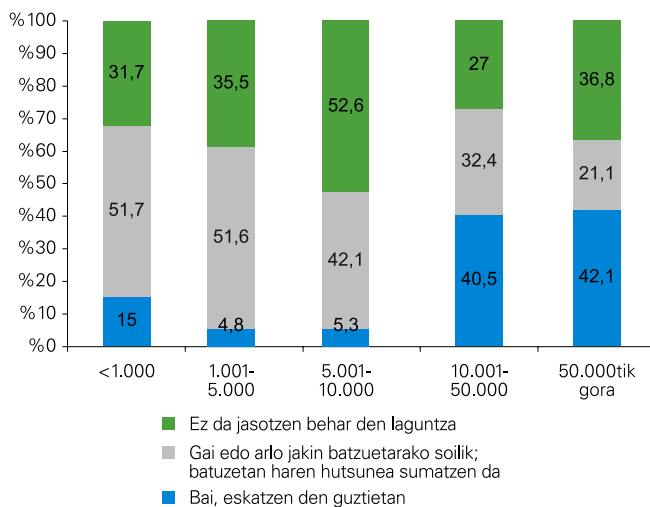
Behar den babes teknikoaren gabezia Bizkaian gehiago sumatzen da Gipuzkoan eta Araban baino. Ez bakarrik Bizkaian pertsona gutxiagok uste dutelako eskatzen den guztietan laguntza behar dela, baizik eta pertsona gehiagok uste dutelako laguntza hori, existitzen den arren, ez dela iristen beharrezkoa den guztietan. Bestalde, harrigarria da kanpoko laguntza edo aholkularitza teknikorik behar ez dutela adierazi duten oinarrizko unitate guztiak Bizkaian daudela. Lurraldearen tamainaren ikuspegitik, gabeziaren pertzepzioa ez da handiagoa udalerririk txikienetan (hala espero zitekeen arren), baizik eta udalerririk ertainetan (10.001 eta 50.001 biztanle artekoetan). Hain zuzen ere, grafikoan ikusten denez, laguntza egokia ez izatearen pertzepzioa udalerririk handietan dagoenaren antzekoa da udalerririk txikiengan. Udalerririk txikiengan eta ertainetan, ordea, eskatzen den guztietan behar den laguntza jasotzen delako pertzepzioa gainerako udalerririk baino askoz ere handiagoa da.

⁷³ Laguntza tekniko balorazio, diagnostiko eta lagungo funtzioak betetzeko eta eginkizun instrumentalagoak (plangintza, ebaluazioa eta abar) egiteko beste profesional batzuek ematen dituzten aholkularitza, orientazioa eta gainbegiratzea dira.

98. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, ondoko hauek kontuan izanik: laguntza teknikoak edukitzea, lurralde historikoa eta udalerrien tamaina (%)

	Bai, eskatzen den guztietan	Gai edo arlo jakin batzuetarako soilik; batzuetan haren hutsunea sumatzen da	Ez da jasotzen behar den laguntza	Ez da laguntzarik behar	Guztira
Araba	19,3	52,6	28,1	–	100,0
Bizkaia	19,7	27,6	44,7	7,9	100,0
Gipuzkoa	21,7	48,2	30,1	–	100,0
Guztira	20,4	42,1	34,7	2,8	100,0
<1.000	15,0	51,7	31,7	1,7	100,0
1.001-5.000	4,8	51,6	35,5	8,1	100,0
5.001-10.000	5,3	42,1	52,6	–	100,0
10.001-50.000	40,5	32,4	27,0	–	100,0
50.000 baino gehiago	42,1	21,1	36,8	–	100,0
Guztira	20,4	42,1	34,7	2,8	100,0
(N)	(44)	(91)	(75)	(6)	(216)

28. grafikoa. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, laguntza teknikoak edukitzearen arabera eta udalerrien tamainaren arabera (%)



Egoeraren diagnostikoa, bilakaeraren ikuspegitik, anbigualentzat soilik jo dezakegu, polarizatorako joera gertatu delako behar den laguntza jasotzen dela nabardurarik gabe uste dutenen eta uste ez dutenen portzentajeak gehitzean: behar duten guztietan laguntza jasotzen dutela esaten duten unitateen portzentajea nabarmen gehitu da, %13,8tik %20,4ra. Aldi berean, berriz, laguntzarik jaso ez dutela esan dutenen portzentajea %22tik %34ra igaro da. Batzuetan baina ez beti jasotzen dutela uste dutenak %62 ziren 1998an, eta 2008an, %42.

99. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapenaren bilakaera, laguntza teknikoaren arabera (%) 1998-2008

	1998	2008
Bai, eskatzen den guztietan	13,8	20,4
Gai edo arlo jakin batzuetarako soilik; batzuetan haren hutsunea sumatzen da	62,4	42,1
Ez da jasotzen behar den laguntza	22,4	34,7
Ez da laguntzarik behar	–	2,8
ED/EE	1,4	0,0
Guztira	100,0	100,0
(N)	(210)	(216)

Lurraldearen ikuspegitik, ezberdintasunak nabarmenak dira: ondoko taula honetan ikusten denez, beharrezko laguntza teknikoaren jasotzen ez dela uste dutenen portzentajea nabarmen gehitu da Araban. Laguntza jasotzen dela uste dutenen portzentajea, berriz, egonkorra da, eta batzuetan laguntzaren gabezia nabaritzen dela uste dutenena murriztu egin da. Gipuzkoan, aldaketak Euskal Autonomia Erkidegoan oro har gertatu diren norabide berean suertatu dira, baina leunago. Bizkaian, berriz, lehen aipatu dugun polarizazioa oso agerikoa da: behar den laguntza teknikoaren jasotzen dela uste dutenen portzentajea eta laguntza jasotzen ez dela uste dutenena nabarmen gehitu dira.

100. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapenaren bilakaera, laguntza teknikoaren arabera eta lurralde historikoaren arabera (%) 1998-2008

	Eskatzen den guztietan		Batzuetan falta nabaritzen da		Ez da jasotzen		ED/EE	
	1998	2008	1998	2008	1998	2008	1998	2008
Araba	18,2	19,3	88,0	52,6	1,8	28,1	-	0,0
Bizkaia	8,9	19,7	54,4	27,6	32,9	44,7	3,8	0,0
Gipuzkoa	15,8	21,7	57,9	48,2	26,3	30,1	-	0,0
(N)	(29)	(44)	(131)	(91)	(47)	(75)	(3)	(0)

Galdetegiak bete dituzten pertsonak, jasotzen duten laguntza teknikoari buruz egin dituzten iruzkinetan, azaldu dute oro har nolabaiteko gabezia dagoela arlo honetan. Eskaerak eta ga-beziak, nolahi ere, ez dira berberak hiru lurraldeetan ezta lurraldeetako eskualdeetan ere:

- Arabako landa izaerako udalerrietan, laguntzako zerbitzu teknikoaren saturazioa eta irisgarritasun eza agerian jarri dira; kasu batzuetan zaila da haiekin harremanetan jartzea ere (*'Zaila da Foru Aldundiko teknikariek harremanetan jartzea, beti oso lanpetuta daudelako'*). Landa izaerako eskualdeetako langileek, bestalde, azaldu digute beren eskualdeek laguntza beharizan espezifikoak dituztela. Beste kasu batzuetan, azaldu digute itzultzaileak behar direla (halere, baliabide hori daukatenek esaten dute oso gutxi erabiltzen dutela). Beste pertsona batzuek prestazioen kudeaketa oinarrizko gizarte zerbitzutik kanpoko instantzietan zentralizatu beharra azaldu digute.
- Bizkaian, ordea, nabarmentzen dena laguntza horren eskasia edo gabezia da (*'Mankomunitatearen laguntza teknikoa falta da; Administrazioaren zerbitzu espezializatuek ematen duten laguntza ez da nahikoa eta txarto antolatuta dago'*). Udalaz gaindiko erakundeek gai honetan erakusten duten pasibotasuna ere salatzen dute (*'Faltan botatzen dugu aldundien eta Eusko Jaurlaritzaren zuzendaritza lana'*) eta tresna informatikoen bikoiztasuna ere bai (*'Zailtasunetariko bat arlo honetan erakunde desberdinetatik ditugun aplikazio informatikoak bateratuta ez egotearen ondorioak dira: Guías, Gizartenet, Bizkaiko Foru Aldundikoak... Aplikazio informatiko guztiak bateragarri egiteak gizarte langile eta administrazio lan-gileen lana erraztuko luke'*).
- Azkenik, Gipuzkoan, pertsona batzuek eskatu dute eskualdeko zentroak egon daitezela, oinarrizko gizarte zerbitzuen lana indartzen duten berariazko profesionalekin⁷⁴, eta oinarrizko gizarte zerbitzuetan egiten den lana zorrotzago gainbegiratu beharra planteatu dute. Laguntza teknikoa sortzen diren legegintzazko aldaketak zabaltzean eta osasun mentalaren eremuan dauden berariazko gabezietan zentratu beharra ere aipatu da (*'Arazo konplexuen aurrean, gehienetan osasun mentarekin zerikusia dutenak, ez dago baliabide horien profesionalen laguntzarik. Gizarte langilea bakarrik dago, bere eskumenekoa ez den eremu batean lanean'*). Hala eta guztiz ere, Gipuzkoan bakarrik azaldu dira jasotako laguntza teknikoaren aldeko gogoeta positibo batzuk (*'Laguntza teknikoa nahiko egokia da; Saileko arduradunak egiten duen ahaleginari buruz, nolabaiteko laguntza teknikoa jasotzen dugu'*).

⁷⁴ Proposamen hau bat dator gure inguruan egin diren beste batzuekin eta, adibidez, Nafarroan ezarritako sistemarekin. Nafarroako Gizarte Zerbitzuen Legeak, hain zuzen ere, "gizarte zerbitzuen zentroak" sortzea aldarrikatzen du, "lehen mailako arretari laguntza emateko, oinarrizko gizarte zerbitzuen programak osatzeko helburuz". Zentro horiek oinarrizko gizarte zerbitzuena baino biztanle-eremu handiagoa hartzen dute bere gain (gehienetan eskualde osoak) eta, printzipioz, foru gobernuaren eskumenekoa dira. Funtzio hauek dauzkate: oinarrizko gizarte zerbitzuei laguntza ematea, beren funtzioen osagarri izateko eta gizarte zerbitzu espezializatuekin koordinatzeko; oinarrizko gizarte zerbitzuei laguntza eta aholku ematea, baliabideen birbanaketan lagunduz; arlo mailan irizpide homogeneoak ezartzea; oinarrizko gizarte zerbitzuei kasuen jarraipenean eta esku hartzean laguntzea; eta zeharkako jarduketara programak sustatzea, baliabideak aprobetxatzeko helburuz.

4.6. Trebakuntza, gainbegiratzea eta zaintza

Euskal Autonomia Erkidegoan gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharren gutuna eta iradokizunen eta kexen araubidea onetsi zituen apirilaren 6ko 64/2004 Dekretuak ondokoa ezartzen du 22. artikuluan: *“Gizarte zerbitzuetako profesionalen eskubidea dute hasierako informazioa eta orientazioa jasotzeko, zerbitzuaren edo zentroaren berezitasunetara errazago egokitu daitezen; era berean, etengabeko lanbide heziketa jasotzeko eskubidea dute, jardunean dauden bitartean.”* Era berean, dekretuak ondokoa agintzen du: *“Eskumena duten administrazio publikoek, sektoreko enpresa eta sindikatu erakundeekin batera, etengabeko prestakuntzarako planak eta beste neurri batzuk sustatuko dituzte, profesionalen birziklatzea ahalbidetu, ezagupenak hobetu, eta profesionalen gaitasunak hobeto egokitzeko arreta jasotzen duen biztanleriaren ezaugarriei eta sektorean egindako azterlan eta ebaluazioen emaitzei.”*

Zentzu berean, Arartekoak oinarrizko gizarte zerbitzuen egoerari buruz 1998an aurkeztu zuen txostenean hauxe azaldu zuen: *“oinarrizko unitateetan lan egiten duten profesionalen trebakuntza berebiziko garrantzia duen gaia da une honetan, eta oraindik, praktikan, ez zaio modu koherente eta integralean heldu erkidego honetan.”* Txostenaren arabera, *“euskal gizarte zerbitzuen munduak dinamikotasun handia du eta geroz eta konplexuagoa da. Orain arteko irizpide batzuk bertan behera utzi behar dira, zehazki: sen ona oinarri nahikoa dela (beharrezkoa da baina ez da nahikoa inondik ere) eta unibertsitateko prestakuntzak ez duela gizarte laneko inolako osagarririk behar lan egiten jartzeko.”* Gogoeta hauek aintzat hartuta eta erregistratu ditugun emaitzak kontuan izanik, txosten hark trebakuntzari buruzko erreferentziako irizpide batzuk planteatu zituen, gaur egun guztiz egokiak direnak:

- Herritarrek eskubide osoa daukate beren oinarrizko betebeharreri modu egokian erantzuteko behar diren gaitasunetan behar bezala prestatuta dauden langileen arreta jasotzeko.
- Zentro batean sartzen diren profesionalak sarrera moduko trebakuntza jaso beharko lukete zentroaren filosofiaz eta zentroak komunitatearen garapenean duen eginkizunaz, eta aplikatu behar dituzten jarraibideez, prozedurez eta jardunbide profesionalaz.
- Langile guztiek etengabeko trebakuntza jasotzeko aukera izan beharko lukete (...).
- Profesionalak etengabeko trebakuntzako programa egiten esku hartu behar dute, beren ezagutzak eta gaitasunak eta eremu horretan dituzten premiak modu errealistan aztertuz.

Epigrafe honetan, aztertutako oinarrizko gizarte unitateetako profesionalak gaur egun dauzkaten trebakuntza aukerak aztertzen dira. 1998. urteaz geroztik trebakuntza jarduerak egiteko aukeraren bilakaera ere aztertzen da. Era berean, puntu honetan gainbegiratze eta zaintza eskaerari buruzko zenbait kontu aztertzen dira. Izan ere, galdetegian ez genuen eskaera hori aipatu, baina egindako bisitaldietan eta eztabaida taldeetan profesionalen eskaera nagusietako bat suertatu da.

4.6.1. Profesionalen trebakuntza: gaur egungo aukerak eta bilakaera

Sarrera moduko trebakuntza oso garrantzitsua den arren, aztertu ditugun oinarrizko gizarte unitateen %79an, haietan lanean hasi diren pertsonen lanpostuan lanean hasteko unean ez dute sarrera moduko trebakuntzarik jasotzen zerbitzuaren filosofiaz eta helburuez, eta aplikatu behar dituzten jarraibideez, prozedurez eta jardunbide profesionalerik.

101. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, sarrera moduko trebakuntza izatearen arabera

	Kopurua	Oinarrizko gizarte unitateen %	Populazioaren %
Bai	38	17,6	20,5
Ez	172	79,6	78,2
ED/EE	6	2,8	1,3
Guztira	216	100,0	100,0

Honelako trebakuntza programak edukitzeko aukera Gipuzkoan askoz ere handiagoa da Bizkaian eta Araban baino. Udalerrien tamainari erreparatuz gero, udalerrri ertain eta handietan izaten da maizago honelako trebakuntza.

102. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, ondoko hauek kontuan izanik: sarrera moduko trebakuntza edukitzea, lurralde historikoa eta udalerrien tamaina

	Bai	Ez	ED/EE	Guztira
Araba	7,0	91,2	1,8	100,0
Bizkaia	11,8	86,8	1,3	100,0
Gipuzkoa	30,1	65,1	4,8	100,0
Guztira	17,6	79,6	2,8	100,0
<1.000	20,0	78,3	1,7	100,0
1.001-5.000	4,8	90,3	4,8	100,0
5.001-10.000	15,8	78,9	5,3	100,0
10.001-50.000	32,4	64,9	2,7	100,0
50.000 baino gehiago	21,1	78,9	0,0	100,0
Guztira	17,6	79,6	2,8	100,0
(N)	(38)	(172)	(6)	(216)

Etengabeko trebakuntzako jarduerak egiteko aukera, gutxiengo batek soilik duen aukera bat izaten jarraitzen duen arren, hasierako trebakuntza baino apur bat zabaldago dago: ia unitateen %40ak (artatutako populazioaren %51,9a barnean hartzen dutenak) baiezkota erantzun dio gai honi. Hala eta guztiz ere, nabarmendu behar dugu kasuen ia %60an ez dagoela etengabeko trebakuntza programarik unitateko langileentzat, unitatearena berarena izan, nahiz udalak edo beste erakunde batzuek (adibidez foru aldundiak) antolatua izan.

103. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, etengabeko trebakuntza izatearen arabera

	Kopurua	Oinarrizko gizarte unitateen %	Populazioaren %
Bai	84	38,9	51,9
Ez	126	58,3	44,2
Ns/Nc	6	2,8	3,9
Guztira	216	100,0	100,0

Honelako etengabeko trebakuntza jarduerak egiteko aukera bereziki handia da Araban; Gipuzkoan batez bestekoa baino askozaz ere txikiagoa da. Udalerrien tamainaren ikuspegitik, biztanle asko dauzkatenak bakarrik (50.000 biztanletik gorakoak) nabarmentzen dira honelako trebakuntza programak daukatela esaten duten unitateen portzentaje altua izateagatik.

104. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, ondoko hauek kontuan izanik: etengabeko trebakuntza edukitzea, lurralde historikoa eta udalerrien tamaina (%)

	Bai	Ez	ED/EE	Guztira
Araba	47,4	49,1	3,5	100,0
Bizkaia	38,2	60,5	1,3	100,0
Gipuzkoa	33,7	62,7	3,6	100,0
Guztira	38,9	58,3	2,8	100,0
<1.000	36,7	60,0	3,3	100,0
1.001-5.000	24,2	74,2	1,6	100,0
5.001-10.000	36,8	63,2	,0	100,0
10.001-50.000	35,1	62,2	2,7	100,0
50.000 baino gehiago	71,1	23,7	5,3	100,0
Guztira	38,9	58,3	2,8	100,0
(N)	(84)	(126)	(6)	(216)

Edukiei dagokienez, etengabeko trebakuntza programetan sarrien sartzen diren gaiak kolektibo berriekiko esku hartzearekin zerikusia dutenak dira; haien atzetik, balorazio eta diagnostiko berriekin zerikusia dutenak eta informatika ikastaroak.

29. grafikoa. Etengabeko trebakuntzako ekintzak egiten dituzten eta eduki ezberdinak sartzen dituzten oinarrizko gizarte unitateen proportzioa (%)



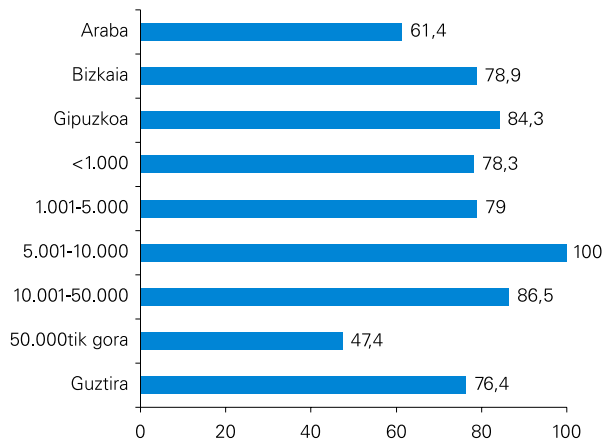
Azkenik, azpimarratu behar dugu oinarrizko gizarte unitaterik gehienek, beren arduradunek azaldutakoaren arabera, unitateko langileei aukera ematen dietela jardunaldietara, mintegietara, biltzarretara eta trebakuntza izaera daukaten antzeko jardueretara joateko. Biltzar horietara joatea errazten edo eskaintzen ez den kasuetan, arrazoi nagusia denbora falta da.

105. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, biltzarretara, jardunaldietara edo mintegietara joateko aukeraren arabera

	Kopurua	Oinarrizko gizarte unitateen %	Populazioaren %
Bai, eskatzen den guztietan edo ia guztietan	165	76,4	65,4
Bai, baina ez ohi dute eskatzen	8	3,7	8,8
Ez, ez dagoelako astirik	30	13,9	8,9
Ez, ez delako beharrezkotzat jotzen	2	0,9	3,4
Ez, beste arrazoi batzuegatik	8	3,7	12,1
ED/EE	3	1,4	1,4
Guztira	216	100,0	100,0

Hurrengo grafikoan ikusten denez, Araban dauden gizarte unitateak eta udalerrri handienetako unitateak dira jarduera hauetan parte hartzeko eragozpen gehien dituztenak. Halere, talde horietan ere aukera hau eskaintzen duten unitateen portzentajea %50 baino handiagoa da.

30. grafikoa. Gizarte langileak eskatzen duten guztietan edo ia guztietan jardunaldietara, mintegietara edo biltzarretara joan daitezkeen oinarrizko gizarte unitateak, lurralde historikoaren arabera eta udalerrien tamainaren arabera (%)



Azken hamar urteetan, gizarte langileek trebakuntza programetan parte hartzeko dauzkaten aukerak hobetu al dira? 1998ko galdetegian galdera bat sartu zen oinarrizko gizarte unitateetako profesionalek jasotzen zuten hasierako trebakuntzari eta beraren kalitateari buruz, eta beste bat trebakuntza planak egoteari buruz. Garai hartan, unitateen %78ak ez zeukan hasierako trebakuntzako planik. %17,7ak, ordea, honelako planak zeuzkan (halere, kasuen heren batean ez ziren egokiak, erabiltzaileen ustez). Egoera, beraz, ez da batere aldatu gai honetan; ez da hobekuntzarik izan. Halere, oinarrizko gizarte unitateetako arduradunek emandako datuen arabera, eboluzioa oso ezberdina izan da lurraldeen artean. Araban atzerapen garrantzitsua gertatu da, Bizkaian egoera bere horretan mantendu da, eta Gipuzkoan, aldiz, hasierako trebakuntzako programak jasotzeko aukerak nabarmen areagotu dira.

106. taula. Hasierako trebakuntza eskaintzen duten oinarrizko gizarte unitateen sailkapenaren bilakaera, lurralde historikoaren eta udalerrien tamainaren arabera (%) 1998-2008

	1998	2008
Araba	32,7	7,0
Bizkaia	12,7	11,8
Gipuzkoa	11,8	30,1
Guztira	17,7	17,6
<1.000	25,7	20,0
1.001-5.000	10,0	4,8
5.001-10.000	0,0	15,8
10.001-50.000	16,7	32,4
50.000 baino gehiago	23,3	21,1
Guztira	17,7	17,6
(N)	(37)	(38)

Egoera oso antzekoa da etengabeko trebakuntzaren ikuspegitik. 1998an trebakuntza plana zeukatela adierazi zuten zentroen %15ean plana ez zen betetzen. Halere, esan behar dugu une honetan honelako trebakuntza ekintzak egiteko aukera ez dela ia aldatu: zentroen %39an soilik (bai 1998an bai 2008an) egin daitezke honelako trebakuntza jarduerak. Hasierako trebakuntzaren kasuan bezala, honelako jarduerak dauzkatela esan duten unitateen portzentajea asko murriztu da Araban (nahiz eta honelako programak dauzkaten unitateen portzentaje handiena lurralde honetan dagoen), Bizkaian nabarmen gehitu da eta Gipuzkoan murriztu da, gutxi bada ere. Udalerrien tamainaren ikuspegitik, soilik udalerrri handienetan eta ertainetan (bost mila eta hamar mila biztanle artekoetan) handitu da honelako trebakuntza ikastaroak jasotzeko aukera daukaten pertsonen portzentajea; mila eta bost mila biztanle arteko udalerrietan, ordea, portzentajea asko murriztu da.

107. taula. Etengabeko trebakuntza eskaintzen duten oinarrizko gizarte unitateen sailkapenaren bilakaera, lurralde historikoaren eta udalerrien tamainaren arabera (%). 1998-2008

	1998	2008
Araba	81,8	47,4
Bizkaia	10,1	38,2
Gipuzkoa	38,2	33,7
Guztira	39,0	38,9
<1.000	47,3	36,7
1.001-5.000	43,3	24,2
5.001-10.000	6,3	36,8
10.001-50.000	33,3	35,1
50.000 baino gehiago	33,3	71,1
Guztira	39,0	38,9
(N)	(82)	(84)

Arartekoak 1999an gizarte zerbitzuen egoerari buruz egin zuen txostenean, ondokoa azaldu zuen: *“oinarrizko gizarte zerbitzuek bizi duten aldaketa eta finkatze etapa honetan, trebakuntzak funtsezko papera izan behar du arreta berrorientatzeko eta kalitatea hobetzeko, baldintza horiek ezinbestekoak direlako zentro horiei esleitutako funtzioak betetzeko.”* Hartara, txostenak gomendatzen zuen *“gizarte langileen lan trebakuntza hobetzea, irakaskuntza programak aldatuz, exigentzia berriei hobeto egokitzeko, eta etengabeko trebakuntza programa irisgarriak martxan jarritz eta programa horien diseinuan zerikusia duten pertsonak modu aktiboan parte hartzera gonbidatuz”*

Aitzitik, lortutako emaitzak ikusita, ez da ezustekoa kontsultatutako pertsona gehienek uste izatea gomendioa ez dela bete: zehazki, inkestari erantzun dioten pertsonen %48ak desadostasun erabatekoa edo nahiko handia du ondoko ideia honekin: oinarrizko gizarte zerbitzuek asko hobetu dutela langileen etengabeko trebakuntza haien ezagutzak exigentzia berriei egokitzeko. Kontsultatutako unitateen ia herenak (%31,7ak) ez du adostasunik ez desadostasunik ideia horrekin; %15,3 nahiko ados dago ideia horrekin. %0,9 baino ez dago oso ados ideia horrekin.

108. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, ideia honekin erakusten duten adostasun mailarekin: oinarrizko gizarte unitateek azken urteetan langileen etengabeko trebakuntza asko hobetu dutela

	Kopurua	Oinarrizko gizarte unitateen %	Populazioaren %
Erabateko desadostasuna	50	23,1	11,2
Desadostasun nahiko handia	55	25,5	31,6
Ez adostasunik, ez desadostasunik	68	31,5	40,7
Nahiko ados	33	15,3	13,5
Erabat ados	2	0,9	0,1
ED/EE	8	3,7	2,9
Guztira	216	100,0	100,0

Lurraldeen artean aurkitu diren ezberdintasunak kontuan izanik, ez da harrigarria ideia honekin ados ez dauden pertsonen portzentajea bereziki handia izatea Araban; izan ere, ikusi dugunez, lurralde horretan trebakuntzarako aukerak murriztu direla ematen du. 1.000 eta 5.000 biztanle arteko udalerrietan ere desadostasun maila handiena aurkitzen dugu gomendio hau bete delako ideiarekin, udalerrri horietan (Arabaren bezala) honelako programak dauzkaten erakundearen portzentajea nabarmen murriztu delako.

109. taula. Oinarrizko gizarte unitateen sailkapena, lurralde historikoaren arabera eta udalerrien tamainaren arabera, ideia honekin erakusten duten adostasun maila kontuan izanik: oinarrizko gizarte unitateek azken urteetan langileen etengabeko trebakuntza asko hobetu dutela

	Desadostasun erabatekoa edo nahiko handia	Ez adostasunik, ez desadostasunik	Erabat edo nahiko ados	ED/EE	Guztira
Araba	66,7	26,3	3,5	3,5	100,0
Bizkaia	56,6	18,4	21,1	3,9	100,0
Gipuzkoa	28,9	47,0	20,5	3,6	100,0
Guztira	48,6	31,5	16,2	3,7	100,0
<1.000	46,7	40,0	6,7	6,7	100,0
1.001-5.000	66,1	14,5	14,5	4,8	100,0
5.001-10.000	42,1	15,8	42,1	0,0	100,0
10.001-50.000	37,8	32,4	29,7	0,0	100,0
50.000 baino gehiago	36,8	52,6	7,9	2,6	100,0
Guztira	48,6	31,5	16,2	3,7	100,0
(N)	(105)	(68)	(35)	(8)	(216)

Ezarrira dauden trebakuntza sistemen egokitasuna baloratu nahi izan dugu galdera ireki baten bidez. Erantzunetan argi geratu da, lehenik eta behin, Arabako landa izaerako udalerrietako unitateen arduradunak ez daudela pozik sistema horiekin. Ia guztiek adierazi dute

foru administrazioak eskaintzen zizkien trebakuntza jarduerak 2006. urtean eten zirela. Udallerri handiagoetan, keaxak beste norabide batean doaz: ordezkapenak eginez lanean hasten diren langileek trebakuntza urria jasotzen dutela eta, batez ere, oinarrizko gizarte zerbitzuetako langileei araudietan egiten diren aldaketei buruzko eta sortzen diren baliabide berriei buruzko trebakuntza eskaini beharra (*'Ez gaude ados araudietan aurrerapenak lortu baina langileak behar bezala ez trebatzearekin, langileek eman behar dietelako informazioa erabiltzaileei; gero arazoak egon daitezke kudeaketan eta ebazpenean', 'Legerian aldaketa asko egin dira eta ez da trebakuntza nahikoa eman edo beranduegi eman da'*). Denbora faltari buruzko iruzkinak eta lan-karga handia eta trebakuntza jardueretara joatea batera ezinak izateari buruzko iruzkinak ere egin dira (*'Oinarrizko gizarte zerbitzuak saturatuta daudenez, lan ordutegian trebakuntza jasotzea zaila da, hitzorduak jarrita daudelako'*). Ematen diren trebakuntza edukien desegokitasunari buruzko iruzkinak ere egin dira (*'Jasotzen den trebakuntza ez dator bat beti gizarte langileek planteatzen dituzten beharrizan edo eskaerekin'*).

Gai hau planteatu den eztabaida taldeetan, egoera asko aldatzen da batetik bestera: kasu batzuetan, azaldu dute oinarrizko gizarte zerbitzuetako langileek ez dituztela aprobetxatzen eskaintzen zaizkien trebakuntza aukerak. Beste batzuetan, ordea, azaldu digute eskaeraren presioak eta giza baliabideen urritasunak honelako jardueretara joatea galarazten dietela, bestela hitzorduen asteroko plana zapuztuko litzatekeelako eta nahitaez egin beharreko lanak pilatuko liratekeelako.

4.6.2. Gainbegiratze eta zaintza programak egin beharra

Nolanahi ere, trebakuntzaren gaiari heltzen diogunean, eztabaida taldeetan eta azterlana egiteko bisitaldietan gehien agertu diren eskaeretako bi lan profesionala gainbegiratzeko programak eskaini beharra eta (hurrengo puntuarekin lotura estua duena) profesionalak "zaintzeko" neurriak ezarri beharra dira. Zentzu horretan ez dugu ahaztu behar, batetik, gizarte zerbitzuen eremuan agortze arriskua (burn out) oso handia izan dela tradizionalki. Gaiak eta saturazio egoera bizi dugu gaur egun. Inguruabar honetan, elkarrizketatu ditugun pertsonetako askok azpimarratu dituzte lan arrisku psikosozialen garrantzia eta zuzeneko arretako profesionalak estres, antsietate edo larritasun egoerak garatzearen arriskua. Hain zuzen ere, eztabaida taldeetan parte hartu duten pertsonetako batzuek emandako datuek erakusten dute oinarrizko gizarte zerbitzuetako langileen lan bajak azken urteetan biderkatu direla, nahiz eta profesionaletako batzuek eragozpenak dauzkaten baja eskatzeko, beraiek ez daudenean lana ez ote zaien pilatuko beldurrez.

Ikuspegi horretatik, oinarrizko gizarte zerbitzuen funtzionamenduan langileak gainbegiratzeko espazioak (ez da beharrezkoa kanpoko eragileek tutoratzea) sartzeko proposamen asko egin dira, eguneroko lanaz gogoeta egiteko, eta profesionalen ongizatean eta lan kalitatean eragin positiboa izateko. Profesionalen zaintza pertsonala lehenasuna izan behar dela eta arreta handiagoa eman behar zaiola oinarritzat hartuta, formula ezberdinak eskaintzeko eskatu dute saturatuen dauden profesionalei funtzioak aldatzea ahalbideratzeko, lanpostu txandaketa egiteko, edo denboraldi sabatikoak edukitzeko, horrela nolabaiteko atsedena bermatzeko eta oinarrizko gizarte zerbitzuetan arreta pertsonalak dakarren gehiegizko zama psikologikoa pilatzea galarazteko.

4.7. Laneko segurtasuna eta arriskuak

4.7.1. Larrialdi planak eta laneko arriskuen prebentzioa

Arrisku psikosozialak ez dira, dena dela, oinarrizko gizarte zerbitzuetan lan egiten dutenek aurre egin behar dieten laneko arrisku bakarrak. Inkestari erantzun dioten pertsonen %57k ez daki oinarrizko gizarte zerbitzuko unitatea dagoen instalazioetan suteen aurkako larrialdi planik –unitatea bera barne harturik– dagoen ala ez. Hala eta guztiz ere, eta unitateko arduradunen aburuz, halako planak dauden kasuen %60tan baino ez dakite langileek nola jokatu behar duten sutea gertatuz gero. Era berean, ozta-ozta unitate guztien %10ek –eta larrialdi plana duten guztien %23k– egin du sute simulakroren bat azken bi urteetan.

110. taula. Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, suteen aurkako larrialdi plana egotea edo ez egotea kontuan hartuta

	Kopurua	Oinarrizko gizarte unitateen %	Populazioaren %
Bai	91	42,1	48,3
Ez	124	57,4	51,4
EE	1	0,5	0,3
Guztira	216	100,0	100,0

Araban halako planak zabalduago daude Gipuzkoan baino, eta batez ere, Bizkaian baino. Biztanleen arabera tamainari begiratuta, bestalde, udalerria zenbat eta handiagoa izan, orduan eta joera handiagoa dago plan horietako bat edukitzeko.

111. taula. Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, suteen aurkako larrialdi plana egotea edo ez egotea kontuan hartuta, lurralde historikoaren eta udalerrien tamainaren arabera (%)

	Bai	Ez	EE	Guztira
Araba	49,1	50,9	0,0	100,0
Bizkaia	36,8	63,2	0,0	100,0
Gipuzkoa	42,2	56,6	1,2	100,0
Guztira	42,1	57,4	0,5	100,0
<1.000	25,0	75,0	0,0	100,0
1.001-5.000	46,8	53,2	0,0	100,0
5.001-10.000	42,1	52,6	5,3	100,0
10.001-50.000	48,6	51,4	0,0	100,0
50.000 baino gehiago	55,3	44,7	0,0	100,0
Guztira	42,1	57,4	0,5	100,0
(N)	(91)	(124)	(1)	(216)

Bestalde, inkestaren datuek aditzera ematen dute oinarrizko gizarte unitateen %45etan baino ez dagoela lan arriskuak prebenitzeko plan bat. Datu horren berri ez dutenen pertsonen ehuneko handiaz gain, nabarmendu behar da Araban halako plana duten unitateen ehuneko oso txikia dela.

112. taula. Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, laneko arriskuak prebenitzeko plana egotea edo ez egotea kontuan hartuta, lurralde historikoaren eta udalerrien tamainaren arabera (%)

	Sí	No	Ns/Nc	Total
Araba	38,6	47,4	14,0	100,0
Bizkaia	44,7	36,8	18,4	100,0
Gipuzkoa	50,6	28,9	20,5	100,0
Guztira	45,4	36,6	18,1	100,0
<1.000	21,7	48,3	30,0	100,0
1.001-5.000	43,5	38,7	17,7	100,0
5.001-10.000	57,9	36,8	5,3	100,0
10.001-50.000	56,8	27,0	16,2	100,0
50.000 baino gehiago	68,4	23,7	7,9	100,0
Guztira	45,4	36,6	18,1	100,0
(N)	(98)	(79)	(39)	(216)

4.7.2. Jokabide oldarkorren ondoriozko arrisku egoerei aurre egitea

Zenbait adierazlek agerian uzten dute azken urteetan gehitu egin direla hezkuntzako, osasuneko edo gizarte zerbitzuetako profesionalen aurkako istilu, mehatxu eta are erasoak. Hain zuzen ere, gizarte ekintzako profesionalen aurka gizarte zerbitzuetako erabiltzaile batzuek gauzaturiko eraso eta indarkeriazko istiluen prebalentzia kuantifikatzen zaila bada ere –besteak beste, horri buruzko ikerlan adierazgarriak egin ez delako, baina, orobat, jasandako erasoak jakinarazteko salaketen tasa oso txikia delako– dagoen ebidentziak bi gertakari esanguratsu, bederen, jartzen ditu agerian: lehenik, gizarte zerbitzuak osasun laguntzako zerbitzuak dira istilu gehien dituzten bi arloak, hitzezko oldarraldien nahiz beren lana egiten ari diren bitartean profesionalei egiten zaizkien eraso fisikoen aldetik; bigarrenik, oso dai-tekeena da halako gertakarien kopuru erlatiboak gora egin izana, hainbat arrazoi direla eta, azken urteetan⁷⁵.

Horri dagokionez, nabarmendu behar da 1998ko ikerlanean ez zitzaiola batere erreferentziarik egiten arazo horri. Hamar urteren ondoren, berriz, jarraian ikusiko dugunez, oso ohikoa

⁷⁵ Hala ematen dute aditzera Erresuma Batuan gai horren inguruan egin diren azken ikerlanek. Herrialde horretan aztertu da sakonenik arazoa, eta, kalkulatzan dutenez, gizarte ekintzako profesionalen hiru herenek hitzezko mehatxuak jaso zituzten noizbait beren lanean ari ziren bitartean, eta heren batek, gutxienez, eraso fisikoak jaso zituzten.

da profesionalak arriskuko egoeretan gertatzeko aukera, erabiltzaileek edo haiei laguntzen dietenek dituzten jokabide oldarkorren edo mehatxuzko jarrerren ondorioz; hala ere, gehienetan egoera horiek oso noizbehinka jazotzen dira.

Hain zuzen ere, inkesta honen datuen arabera, erabiltzaileek edo haiei laguntzen dietenek egiten dituzten mehatxu eta erasoen arazoa oso zabaldurik dago Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte unitateetan: oinarrizko gizarte unitateen %14k soilik ez du inoiz izan mota horretako arazorik. Kasuen %76,9tan noiz edo noiz izan dute halako arazoren bat, eta 17 unitatean (guztien %7,9 dira, baina aztertutako populazioaren %19,3 biltzen dute) halako egoerak sarritan gertatzen dira⁷⁶. Nahiz eta galderetan 'egunero edo ia egunero' erantzuteko aukera zegoen, unitate batek ere ez du aukera hori markatu.

113. taula. Oinarrizko gizarte unitateen banaketa jokabide oldarkorrek edo mehatxuzko jarrerrek sorturiko arrisku egoeren maiztasuna kontuan hartuta

	Kopurua	Oinarrizko gizarte unitateen %	Populazioaren %
Behin ere ez	30	13,9	1,2
Noiz edo noiz	166	76,9	78,9
Sarritan	17	7,9	19,3
EE	3	1,4	0,5
Guztira	216	100,0	100,0

Antza, ez dago alde nabarmenik lurraldeen artean, baina, beharbada, egoera zerbait hobea da Araban, beste bi probintzietan baino. Aitzitik, begien bistakoa dirudi halako arazoaren garrantzia udalerrien tamainarekin bat areagotzen dela, eta herri eta hiri handienetan dutela eragina batik bat. Hain zuzen ere, halako arazoak sarritan dituzten ia zentroen erdiak 50.000 biztanletik gorako udalerrietan daude, halako udalerrietako unitateak aztertu diren unitate guztien %17 direlarik, ozta-ozta.

⁷⁶ Gure inguruan berrikitan egin diren beste ikerlan batzuekin bat dator datu hori. Ainhua Berasaluze eta Kontxesi Berrio-Otxoa EHUKo Gizarte Langintzako Eskolako irakasleek duela gutxi gizarte laneko jardun profesionalari buruz egin zuten ikerlan baten arabera, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako gizarte-langileen %82k arriskuko egoerak bizi izan ditu bere jardun profesionalan, eta kasuen %92tan egoerok erabiltzaileekin zuten lotura.

114. taula. Oinarrizko gizarte unitateen banaketa jokabide oldarkorrek edo mehatxuzko jarrekek sorturiko arrisku egoeren maiztasuna kontuan hartuta, lurralde historikoen eta udalerrien tamainaren arabera

	Behin ere ez	Noiz edo noiz	Sarritan	EE	Guztira
Araba	14,0	80,7	5,3	0,0	100,0
Bizkaia	9,2	78,9	7,9	3,9	100,0
Gipuzkoa	18,1	72,3	9,6	0,0	100,0
Guztira	13,9	76,9	7,9	1,4	100,0
<1.000	36,7	63,3	0,0	0,0	100,0
1.001-5.000	12,9	82,3	1,6	3,2	100,0
5.001-10.000	0,0	84,2	10,5	5,3	100,0
10.001-50.000	0,0	86,5	13,5	0,0	100,0
50.000 baino gehiago	0,0	76,3	23,7	0,0	100,0
Guztira	13,9	76,9	7,9	1,4	100,0
(N)	(30)	(166)	(17)	(3)	(216)

Halako egoerak izan diren kasuen erdian, gainera, ez da inolako neurririk ezarri hori zuzentzeko, eta kasuen %16tan neurri horiek hartu baziren arren, ez ziren nahikoak izan. Halako egoerak noiz edo noiz edo sarritan gertatzen diren kasuen %29tan baino ez dira abian jarri egoeroi aurre egiteko neurriak.

115. taula. Oinarrizko gizarte unitateen banaketa jokabide oldarkorrek edo mehatxuzko jarrekek sorturiko arrisku egoerei aurre egiteko neurriak hartu diren ala ez kontuan hartuta

	Kopurua	Oinarrizko gizarte unitateen %	Oinarrizko gizarte unitateen %, arazoak izan dituzten guztien aldean
Ez da halako egoerarik gertatu	30	13,9	–
Bai, behar zirenak	55	25,5	29,6
Bai, baina ez dira nahikoak izan	30	13,9	16,1
Ez da neurririk hartu	90	41,7	48,4
EE	11	5,1	5,9
Guztira	216	100,0	100,0

Lurraldeen artean, neurriak hartzeari eta neurriok –behar ziren tokietan– izaniko eraginkortasunari dagokienez, alde handiak daude. Taulan ikus daitekeenez, egoera arazotsuena Gipuzkoan dago, han baitira handienak bai neurririk hartu ez duten zentrozen ehunekoa bai neurriak, hartu baziren ere, nahikoak ez ziren zentrozen ehunekoa. Udalerrien tamainari begiratuta, agerikoa da neurririk ez hartzeko aukera handiagoa dela oinarrizko gizarte unitatea dagoen udalerria txikiagoa denean: halako egoerak izan dituzten 1.000 biztanletik beherako udalerrien %84tan ez da inolako neurririk ezarri –ez eraginkorrik ez eraginik gabekorik– egoeroi aurre egiteko; biztanle gehiagoko udalerrietako unitateen %7,9tan baino ez da gertatu, aldiz, gauza bera. Ikuspuntu horretatik –nahiz eta gogoan izan behar den udalerrri txikietan, hain zuzen, dutela halako arazoez garrantzirik txikiena–, argi dago halako erasoak gertatzen direnean haietan dagoela babes faltarik handiena langileentzat. Aitzitik, udalerrri handiagoetan, egoera horiek neurri handiagoan pairatzen dutelarik, babes maila handiagoa da.

116. taula. Oinarrizko gizarte unitateen banaketa jokabide oldarkorrek edo mehatxuzko jarreker sortutako arisku egoerei aurre egiteko neurriak hartu diren ala ez kontuan hartuta, lurralde historikoen eta udalerrien tamainaren arabera

	Bai, behar zirenak	Bai, baina ez dira nahikoak izan	Ez da neurririk hartu	EE	Guztira
Araba	44,9	2,0	44,9	8,2	100,0
Bizkaia	30,4	17,4	43,5	8,7	100,0
Gipuzkoa	17,6	25,0	55,9	1,5	100,0
Guztira	29,6	16,1	48,4	5,9	100,0
<1.000	7,9	2,6	84,2	5,3	100,0
1.001-5.000	18,5	20,4	51,9	9,3	100,0
5.001-10.000	15,8	10,5	63,2	10,5	100,0
10.001-50.000	29,7	27,0	40,5	2,7	100,0
50.000 baino gehiago	73,7	15,8	7,9	2,6	100,0
Guztira	29,6	16,1	48,4	5,9	100,0
(N)	(55)	(30)	(90)	(11)	(186)

Egoera horiei aurrea hartzeko edo aurre egiteko jarduera estrategiak proposatzerakoan, literatura zientifikoak prebentziozko ikuspegiak eta erreakziozko ikuspegiak bereizi ditu. Era berean, bereizi izan dira jokabide oldarkorrek edo mehatxuzkoak agertzen dituzten pertsonengan zentratzen ziren ikuspegiak, batetik, eta halako egoeretakoko bide ematen duen ingurunea –fisikoa, antolakuntzazkoak, instituzionala eta are soziokulturala– aldatzeko hel-

burua zuten ikuspegiak bestetik⁷⁷. Ondorengo taulan ikusten denez, gure ingurunean ezarri diren neurri eta esku-hartzeak asko eta askotarikoak dira, baina, hala ere, badirudi segurtasuneko ohiko neurriak erabili izan direla maizenik (zaintzaileak, kamerak, polizia, eta abar).

Neurrien edukia kontuan hartuta, gutxienez sei talde daude: segurtasuneko zaintzaileak erabiltzea; polizia indarrak erabiltzea; dena delako pertsonarekin zuzenean lan egitea eta/edo pertsona horrentzat bereziki bideraturiko neurriak erabiltzea; zaintzarako gailu elektronikoak instalatzea; neurri judizialak; antolakuntzazko aldaketak; aldaketa fisikoak; prestakuntza; eta beste batzuk. Ezin da argiro bereizi noiz diren protokolo integral batzuen zati eta noiz diren kasuan kasuko neurri batzuk. Nolanahi ere, ugariak dira segurtasuneko zaintzaileak eta segurtasun indarrak erabiltzeari loturiko neurriak, bai eta diren direlako pertsonekin zuzenean lan egiteko neurriak ere, zenbaitetan hezteko edo errehabilitatzeko helburuarekin eta beste zenbaitetan, berriz, diziplina aplikatzeko helburuarekin. Era berean, zaintzako gailu elektronikoak instalatzeko neurriak sarritan erabiltzen dira, eta, bestalde, neurri judizialak eta antolakuntzazko aldaketak askoz gutxiago aipatzen dira.

15. koadroa. Jokabide oldarkorrek edo mehatxuzko jarrerak jasan dituzten oinarrizko gizarte unitateek hartutako segurtasun neurriak.

	Hartutako neurriak
Segurtasuneko zaintzaileak erabiltzea	'Badago segurtasuneko zaintzailerik'.
Polizia indarrak erabiltzea	'Udaltzainei bertaratzeko eskatzen zaie beharrezkoa denean'; 'Bizilekura udaltzainekin batera joatea'; 'Udaltzaingora deitzea'; 'Udaltzaingoari deitzen zaio bai instalazio barruan zein kanpoan kontrolatzeko eta zaintzeko'; 'Herriko udaltzaina aurkitzeko moduan egoten da'; 'Noizbait, oso gutxitan, udaltzainei deitu behar izan zaie esku har zezan'; 'Txirrin bat jartzea udaltzainak bertara daitezen, iristen direnerako daitekeena da edozer gertatu izana'; 'Poliziaren babespeko elkarrizketak'.

⁷⁷ Michaela Brockmanen aburuz (Ingalaterrako Gizarte Langintzako Institutu Nazionala), eraso kasu horien erro sakonek lotura estua dute gizarte egiturarekin, eta, horrenbestez, asmo zabalagoko gizarte politika batzuek bakarrik aurre egin diezaiekete, gizarteko sektore handi batzuetan gizarte bazterketa konpontzeko politika batzuek, hain zuzen. Uste du, beraz, funtsezkoa dela lan kultura eraikitzaile bat ezartzea –laguntzeko orduan, abuzuzkoak ez diren estiloak sustaturik–, aldi berean profesionali bortitzak izan daitezkeen egoerei era egokian aurre egitea ahalbidetzen dien kultura bat. Indarkeriaren inguruko estrategiek oinarritu behar dute, ondorioz, bai indarkeria sortzen duten kausak ulertzean, bai esku hartzen den ingurune fisikoan eta baldintzetan, baztertu gabe profesionalen eta erabiltzaileen artean garatutako interakzio mota, ez eta erabiltzaile eta profesional jakin batzuen bereizgarriak ere. Egile horren ikuspuntutik, segurtasuneko neurriak ezartzea bezain garrantzitsua izango da profesionalen eta erabiltzaileen artean konfiantzan oinarrituriko harremanak sustatzen duen lan giro bat sortzea. Denboraz eta baliabidez estu ibiltzeak, administrazio kargak areagotu izanak eta kontratazio maila apalek sortu duten ingurunean zaila gertatzen zaio gizarte-langile bati erabiltzaileei ikuspegi holistiko, prebentibo eta eraginkorretik laguntzea (*Gizarte.Doc*, 12. zk, 2007).

Dena delako pertsonarekin zuzenean lan egitea eta/edo pertsona horrentzat bereziki bideraturiko neurriak erabiltzea	'Jokabide oldarkorra izan duen pertsonarekin lan egiten da'; 'Mehatxu egin duen pertsonarekin bitartekaritza lana egitea edo hitz egitea'; 'Dena delako pertsonarekin hitzordua jartzea, alkatearekin elkarrizketa izateko'; 'Badaezpadako kanporatzea, erabiltzailearekin elkarrizketa izan arte, ohartarazteko eta egon daitezkeen munta handiagoko ondorioak jakinarazteko'; 'Hasteko, dena delako pertsonarekin hitz egin, ahal den neurrian lasaitzeko'; 'Dena delako pertsonari larrialdiko udal zerbitzuan laguntza ematea eta gizarte zerbitzuko zentroan sartzeari debekatzea'; 'Erasotzailea zentrotik kanporatzea'; 'Erasotzaileari oinarrizko gizarte zerbitzuan sar dadin galaraztea denbora tarte baterako'; 'Erreferentziako profesionala aldatu da'; 'Dena delako pertsonari bulego nagusian laguntzea erabaki da, eta ez gizarte zerbitzuko zentroan'; 'Sail nagusian laguntzea, dagokion burutzako kidea aurrean dagoela'.
Zaintzarako gailu elektronikoak instalatzea	'Udaltzaingoarekin konektaturiko alarma'; 'Zaintza kamerak', 'Mahai azpiko txirrina', 'Txirrina ordenagailuan'.
Neurri judizialak	'Salaketak jartzea'; 'Fiskaltza jakinaren gainean jarri zen, baina ez zen salaketa egin'.
Antolakuntzako aldaketak	'Oldarkorra den erabiltzaileari oinarrizko gizarte unitatetik kanpo laguntzea, gizarteratze saileko buruaren bulegoan, hain zuzen, buru hori ere bertan dela'; 'Eragindako profesionala tokiz aldatzea'; 'Beste profesional batek laguntzea erabiltzaile gatazkatsuari'; 'Laguntza oinarrizko beste gizarte unitatera aldatzea'; 'Badago kanpo indarkeriaz arduratzen den lan talde bat, eta horrek ebaluatzen du aldian behin ezarritako protokoloa'; 'Elkarrizketak, behar izan ezker, beste norbait bertan dela egitea'; '0 indarkeriako batzorde bat sortzea'.
Aldaketa fisikoak	'Altzairuak bestela antolatzea'; 'Ispilu tindatuak gizarte-langilearen bulegoan sartzeko atean'; 'Harreragunea indartu eta ixtea', 'Ate nagusian txirrin baten bidez sartzeari'.
Prestakuntza	'Jokabide oldarkor eta bortitzak eramaten jakiteko prestakuntza jardunaldiak'; 'Indarkeria arriskuko egoerak tratatzen jakiteko prestakuntza'; 'Gatazkak ebazteko prestakuntza'; 'Bitartekaritzako prestakuntza'.
Beste batzuk	'Beste sail batzuetako lankideen laguntza', 'Arduradun politikoei jakinaraztea'; 'Zuzendaria zerbitzura joan da gertatutakoaz interesa agertu'; 'Udalan badago batzorde bat oinarrizko gizarte zerbitzuetan gertatuz doazen arrisku egoren jarraipena egiteko'; 'Lankideak jakinaren gainean jartzea'; 'Udalan bakarrik ez geratzea'.

Ondorengo koadroan bisitaturiko oinarrizko gizarte unitateetan, arriskuko egoerei aurre egi-teari dagokionez, izan dituzten bizipenak jaso dira.

16. koadroa. Bisitaturiko zentrozen egoeraren deskribapena arrisku egoerei aurre egiteari dagokionez

- **1. kasua:** Nahiz eta batzuetan erabiltzaileen batek jokabide oldarkorra agertu duen, oso gutxitan gertatzen da hori, eta, horrenbestez, zentro honetako langileek ez dute uste inongo neurririk hartu behar denik.
- **2. kasua:** Zentroak, udalerrri bereko oinarrizko gizarte zerbitzuetako gainerako zentroek bezala, badauka segurtasuneko zaintzaile bat; oinarrizko gizarte zerbitzua jendearentzat irekita dagoen ordutegian egoten da zentroan. Era berean, 2005. urteaz geroztik, Gizartegintza Saileko zentro eta zerbitzuetan indarkeriazko jokabideak kudeatzeko protokolo bat du eginik. Bai batean, bai bestean, oso era positiboan balioztatzen da arlo horretan hartu diren neurrien eragina, eta gorabeherak murriztu egin dira, argi eta garbi.
- **3. kasua:** Zentro honetan ez dira sarritan gertatzen erabiltzaileen jokabide oldarkorren ondoriozko arrisku egoerak. Horri dagokionez, era positiboan balioztatzen da zentroan, duela sei urtetik hona, segurtasuneko zaintzaile bat egotea; jendeari laguntzeko ordutegian ez ezik, zentroa bera itxi arte ere egoten da. Zaintzari eta segurtasunari loturiko eginkizunez gain, pertsona horrek atezain edo mandatari lanak ere egiten ditu.
- **4. kasua:** Batzuetan arrisku egoerak gertatzen dira, erabiltzaile batzuen jokabide oldarkorrek direla eta; hala eta guztiz ere, egoera horiek ez dira oraindik hain larriak izan arazoari aurre egiteko neurri berezirik hartzea aintzat hartzeko. Duela zazpi urte oinarrizko gizarte unitatea (orain udaletxeko instalazioetan dago) bakartuago zegoen eta hornikuntza eskasagoa zuen lokal batean zegoen, eta halako egoerak askoz sarriago gertatzen ziren. Pentsatzekoa da lehengo lokal horren baldintza fisiko eta materialek, ziurrenik, nolabaiteko eragin negatiboa zutela arlo horretan, eta lokal egokiago batera lekualdaturik –udaletxean bertan dagoen lokal batera, hain zuzen– horrek egoera oneratzen lagundu zuela.
- **5. kasua:** Halako egoerak ez dira oso ohikoak, eta, oraingoz, ez da horri buruzko neurririk hartu, beharrezkoa ez delakoan. Gizarte-langileetako batek uste du, ordea, halako egoerek estres handia sortzen dutela.

- **6. kasua:** Irudipena da azken urteetan halako egoerak –erabiltzailea bortitz agertu eta zentroko langileak iraindu eta izutzea– gehitzen ari direla. Egoera horietako batzuk buruko patologia dituzten erabiltzaileek sortzen dituzte, baina, era berean, frustrazio egoerak gertatzen dira, erabiltzaileak ukapen bati aurre egin behar baitio; gehienetan, prestazio ekonomikoak ukatu edo bertan behera uztearekin egoten dira lotuta. Halako egoerak saihestu edo, bestela, leuntzearen, zentroak badu segurtasuneko zaintzaile bat. Era positiboan balioztatzen da hura egotea, baina neurria ez dela nahikoa uste da, haren lanaldia jendearentzat kasu egiteko ordutegiari baino ez baitagokio, baina ez gizarte-langileak egoten diren denbora osoari, askotan ordutegi horretatik kanpoko elkarrizketak egiten badituzte. Nahiz eta udal arloko jarduera protokolo bat dagoen indarkeriazko egoeretarako, iritzia da ez haren neurriak ez direla nahikoak, arauak hausten dituzten erabiltzaileentzako zehapen erregimen zehatz bat falta delakoan. Nahiz eta zentroa diseinatzean ideia hori ez zen kontuan hartu, bulego guztiek bi ate izateak (ate batetik erabiltzaileak sartzen dira, eta besteak bulego bakoitza eremu komun batekin komunikatzen du, azken horretara ondoko bulegotik ere sar daitekeelarik) gizarte-langileei segurtasun handiagoko irudipena sortu die, egoera jakin batzuetan ihesbidea luketelako.
- **7. kasua:** Erabiltzaile jakin batzuen jokabide oldarkorragatik arrisku egoeraren batzuk sortu badira ere, gizarte-langileek oso gutxitan gertatzen direla azpimarratzen dute. Oro har, seguru sentitzen dira, bulegoak udaletxeko beheko solairuan daudelako, eta hor udaltzainak ere daudelako.
- **8. kasua:** Zentroko ordenagailu guztiek alarma programa bat daukate instalaturik; programa horren bitartez arrisku egoera baten berri eman daiteke, bai zentroko gainerako ordenagailuetan bai Udaltzaingoa. Bi alarma maila daude: laranja eta gorria. maila laranja gertatzen da arrisku egoera gerta daitekeela igartzen denean, baina oraindik erasorik gertatu gabe. Halakoetan, alarma seinale bat bidaltzen da zentroko ordenagailuetara eta Udaltzaingora, eta azken horrek alerta aurreko sistema abian jartzen du. Maila gorrian, berriz, eraso bat gertatzekotan dagoenean edo dagoeneko gertatu denean aktibatzen da. Udaltzainek lehenbailehen esku hartzeko eskatzen da orduan.
- **9. kasua:** Duela hamar urtetik, hau da, gizarte-langilea zentroaz arduratu den urteetan, ez da halako egoerarik gertatu.
- **10. kasua:** Nahiz eta noizbait erabiltzaile jakin batzuk oldarkor jarri diren egoerak gertatu, ez da ohiko gertakaria. Hala eta guztiz ere, segurtasun faltako irudipena dute langileetako batzuek, batez ere bulegoen tamaina txikia eta altzarien antolaketa direla medio. Gizarte-langileek, zehazki, uste dute erabiltzaile bat oldarkor jartzen denean zeharo itxita geratzen direla; hartara, horrelako egoera gerta daitekeela aurrez ikusten dutenean, elkarrizketan beste lankide bat egon dadila eskatzen dute. Hala eta guztiz ere, irudipen hori arindu egiten da, bulego gehienetan larrialdietarako disuasio txirrin bat dagoelako.

- **11. kasua:** Gizarte-langileak urtebete baino gutxiago darama oinarrizko gizarte zerbitzuaz arduratzen; hala ere, berak uste du erabiltzaileen jokabide oldarkorrek sortutako arrisku egoerak oso gutxitan gertatzen direla.

Bisitatu diren oinarrizko gizarte unitateetako batzuk dauden udalerrietan pausoak eman dira barne arautegiak taxutzeko, erabiltzaileen eskubide guztiak errespetaturik, zehapen erregimen bat ezartze aldera, bi helburu jakin aintzat hartuta: alde batetik, jokabide oldarkorrek edo mehatxuzkoak prebenitzea; eta, bestetik, zehapenak pedagogiazko tresnatzat erabiltzea, horren bidez erabiltzaileak ohartarazteko zein larriak diren haien ekintzak eta beraien ondorioak, bai langileentzat bai erabiltzaileentzat berentzat.

Illo horretan, nabarmendu behar da, dena dela, toki erakundeek zehatzeko duten ahalmenak –baita kasu hauetan ere– muga batzuk dituela, hala nola arau hierarkiaren printzipioa. Azken horren arabera, arautegiek ez dituzte ezeztatu behar, ez eta bikoiztu ere, arlo horretan lehendik dauden arauak (esaterako 64/2004 Dekretua edo 12/2008 Legeak; hain zuzen, horiek badituzte xedapenak ezarriko arlo horretan). Era berean, horri dagokionez, azpimarratu da zehapen erregimen horiek oinarrizko printzipio jakin batzuk errespetatu behar dituztela, hala nola tipikotasuna, proportzionaltasuna edo errugabetasun presuntzioa.

Halaber, beren eginkizunak zentroetan betetzen dituzten segurtasuneko langileei dagokienez, kontsultaturiko pertsonetako batzuk aditzera eman dute garrantzizkoa dela *“prestatuntza egokia izan dezaten, aurrean ez baitugu ordena publikoaren kontrako ekintzarik, batzuetan jokabide gatazkatsua duten pertsonekin diharduten profesional batzuen babesa baizik”*. Horri dagokionez, adierazi dute *“askotan”* pertsona horiek dituzten arazoak gizarte trebetasunik eza eta jokabide nahasmenduak izaten direla, besteak beste, eta arazo horietan, hain zuzen ere, sortzen dutela gizarte zerbitzuek esku hartzeko beharra, bizimodu normalizatua izatea eragozten diete eta. Horrexegatik, halako arazoei eman beharreko erantzuna dimentsio askoko ikuspegi batetik eman behar da, osasun arloaren aldetik behar den laguntzarekin eta heziketazko neurriak abian jartzei lehentasuna emanez, neurriok pertsona horiek normalizatzen eta gizarteratzen lagun dezaten, alegia. Illo horretan, azpimarratu egiten da –egin diren arau zirriborroetan planteatzen den bezala– zehapenak eta heziketazko jarduerak bateratzeko beharra, bai eta haien arteko interakzioa ere, heziketazko neurria aplikatzean dena delako pertsonak jokabidea aldatzen baldin batu, ezarriko zehapena berraztertzei aukera egon dadin.

4.8. Lan baldintzak: txandaketa, kontratazioa, ordainsaria

Oinarrizko gizarte zerbitzuen alorrean lan egiten duten pertsonen lan baldintzei buruzko informazio gehiena txosten honi loturiko azterketa bisita eta eztabaida taldeetatik eskuratu da. Horrenbestez, oso neurri txikian erabili dira oinarrizko gizarte unitateetan betetako galdera sortak (nolanahi ere, kapitulu honetako bigarren kapituluaren jaso denez, haiek ere badaukate gai honi buruzko informazio zerbait).

Hona hemen bildu den informaziotik ateratzen den ondorio nagusia: laguntza arloko lanean dagoen gainkarga eta langile kopuru eskasarekin lotura duten arazoak alde batera utzita,

oinarrizko gizarte zerbitzuetan lan egiten dutenen lan baldintzak onak dira ordainsarien eta lan eskubideen aldetik. Funtsezko baieztapen hori eginik, ezinbestekoa da ñabardura eta ohar batzuekin osa dezagun, eta halakoek hasierako balioespen positiboak motel dezakete. Azpimarratu beharreko ñabardura edo 'beltzune' nagusiak honako hauek dira:

4.8.1. Langile azpikontratatu lan baldintzak

Hasierako iritzi positiboari erantsi behar zaion lehen ñabardura zerbitzu eta programa azpikontratuetan lan egiten duten pertsonen lan baldintzei dagokie. Hain zuen ere, udal askoren joera izan da programa jakin batzuk azpikontratatea, gehienbat gizarte heziketakoak, familiako esku-hartzeak, kale heziketakoak edo gizarte eta hezkuntzako esku-hartzeak egiteko beste formula batzuk, eta halakoak, berez, oinarrizko gizarte unitateen eginkizunen artean daude⁷⁸. Azpikontratatzeko joera horrek ondorio negatiboak ditu, bi mailatan:

- batetik, bidea ematen du halako pertsonak –gizarte-, familia- edo kale-hezitzaileak, psikologoak, eta abar– erakunde pribatuen bidez kontrata daitezen (gizarte ekimeneko erakundeak dira askotan) udal langileek dituzten lan baldintzak baino nahiko baldintza txarragoetan, nahiz eta lan arloko araudiak eginkizun berak edo antzekoak betetzen dituztenei lan baldintza berak bermatzen dizkien. Egoera horiek, eztabaida taldeetako parte-hartzaile baten hitzetan, sarritan duintasun faltatik hurbil daude, lansariak, lanaldiaren iraupena, instalazioak, baliabide materialak, udalerrri batetik bestera etengabe joateko beharra, eta abar direla eta horren guztiaren ondorio dira laguntza eskasagoa izatea, lanbide arloko balioespena txikiagoa gertatzea, absentismo tasa zein txandaketa tasa handi batzuk egotea, eta badaezpadako lan indar bat sendotzea, gaizki ordaindua eta gaizki balioztatua, nekea sortzen duten egoera konplexuetan banakako esku-hartze lan zail bat egin dezala eskatuta, gainera. Nahiz eta udal batzuek, politika orokor gisa, pertsona azpikontratatu eta gainerako langileen lan baldintzak parekatzea erabaki duten, gehienetan programa azpikontratatu horietan –zenbaitetan, hainbat urtez– lan egiten dutenen egoera oso txarra da, oro har;
- beste aldetik, halako azpikontratazioak erabiltzeko joerak plantilla behar bezala sendotzea eragozten du; hala, udal langileak baino ez dira hartzten oinarrizko gizarte zerbitzuetako kideztat, hezitzaileak edo azpikontraturik dauden beste pertsona batzuk oinarrizko gizarte unitatearen munitetik kanpokotzat jota⁷⁹. Zenbaitetan, arazoa larriagotu egiten da, zeren eta halako langileak unitatean bertan ez dauden beste lokal batzuetan kokaturik egoten baitira, eta horrek lan taldeak behar bezala batzea eta esku-hartzei behar bezalako integritasuna ematea eragozten baitu.

⁷⁸ Bisitatu diren oinarrizko gizarte unitateen antolaera deskribatzean, agerian geratu da, halaber, unitate horien antolaeran azpikontratazioak duen garrantzia.

⁷⁹ Horrek, gizarte-langileak gero eta gehiago prestazioak kudeatzen aritzearekin konbinaturik, era berean, sendotu egiten du Oinarrizko Gizarte Zerbitzuez dagoen irudia, baliabide banatzeko toki gisakoa, gizartean esku hartzeko gai izan gabe, beste norbaiten esku utzirik ez bada.

Ikuspegi horretatik, nabarmendu behar da praktika horiek oso eragin negatiboa duela haien motibazioan eta ematen duten laguntzaren kalitatean. Horrez gain, kontratatzen duten erakundeek aldetik, betebeharrak utziera da egoera hori –legez ez bada, etikaren aldetik bai, behintzat– itun, hitzarmen eta kontratuaren klausula jakin batzuk sartuz erakunde laguntzaileak berentzat zuzenean edo zeharka lan egiten duten pertsonen lan baldintza duinak ematera behartzeari dagokionez. Ildo horretan, azterlanerako informazioa biltzeko aldi hartu duten pertsona gehienak ez dira berez azpikontratazioaren aurka agertu, ez eta zeharka kontratatzeko beste moduen aurka ere, baina azpimarratzen dute halakoetara joz gero, ez dela kostuak murrizteko estrategia baten barruan bakarrik erabili behar eta azpikontraturiko pertsonen udal erakundearen antzeko lana egiten dutenen lan baldintzen antzeko baldintzak bermatu behar zaizkiela, baldintza duin batzuk, betiere. Bestalde, esaten da lehen mailako gizarte laguntzaren izaera dela medio, ez dela komeni azpikontratazioa sarritan erabiltzea, eta halako formulak ahalik eta gehiena murriztu beharko liratekeela, lan taldeak batzea eta plantillek integritasun erreala izatea bermatzeko bederen.

Gogorazi behar da Arartekoaren ebazpen bat, 2010eko otsailaren 9koa, Arartekoaren esku-hartzeari amaiera ematekoa, Donostiako adinekoentzako “Aldakonea” egoitzako greban. Nahiz eta ebazpena berriaz greba eskubidea erabiltzeaz eta adinekoentzako egoitza zerbitzuen hitzarmenak egiteko formulaz aritzen den, gizarte zerbitzuetan, oro har, hitzarmenak egiteari buruzko gogoeta interesgarri batzuk aurkezten ditu. Ebazpenaren testuaren arabera, komenigarria litzateke “administrazioak, egoitzetako zerbitzu publikoen kudeaketa kontratatzen duenean, langileen enpleguaren kalitateari eragiten dioten hainbat irizpide edo gizarte arloko hausnarketa baloratzea, 30/2007 Legeko, urriaren 30eko, Sektore Publikoko Kontratuei buruzko 102.1 artikularekin bat”. Ebazpenean irizpide hauek aipatzen dira: lan egonkortasuna, etengabeko lan prestakuntza, pertsona horien asebetetasun mailaren azterketa periodikoa, enpresa barruan komunikazio bide emankorrak egotea, langileei eragiten dieten erabakietan langileek parte hartzeko bidea izatea, laneko arriskuak prebenitzeko neurriak, taldeko lana eta harreman onak sustatzea, estresa eragin dezaketen egoerei adi egotea, lana eta familia bateratzeko ordutegi malgutasuna, eta abar.

Ebazpenaren testuak dioenez, “hitzarmena egiterako orduan alderdi horiek guztiak eta antzekoak aintzat hartzea oso garrantzitsua da, langileen ongizateari laguntzen diotelako. Eta hori garrantzitsua da, egoitzetan bizi diren pertsonen jasotzen duten arretan eragin zuzena duelako. Lanean asebetetzeak laneko mugikortasuna murrizten du, besteak beste; gainera laneko jarrera eta giroa hobetzen ditu, etab.”

Aurrekoaren inguruan, gogoan izan behar da Gizarte Zerbitzuei buruzko Legeak lan baldintzak hobetzea jaso duela hitzarmen erregimena lortzeko diskriminazio positiboko neurrien artean; erakundearen kontratazioari dagokionez, legearen testua ez da hain zehatza, eta diskriminazio positiboko neurrien artean formula orokorrago bat jaso du, jardueraren emaitza ekonomikoak zerbitzua edo zentroa hobetzeko erabiltzearen inguruan. Alderdi hori arautzean, Haurrak eta Nerabeak Zaintzeko eta Babesteko Legea argiagoa eta zehatzagoa da, honela baitio 106.3. artikuluan: “*Herri administrazioek, erakunde pribatuarekin lankidetzarako egin dituzten akordioaren esparruan, zaindu egingo dute ... profesional horien lan baldintzak egoiak izan daitezten*”. Jakina, ez lege batek ez besteak ezin du aurrea hartu eta betebeharrak zehatzak ezarri, autonomia erkidegoak ez baitu eskumenik lan arloan, eta nahikotzat onartu

behar ditu estatuko legerian ezarritako lan baldintzak. Arauen aldetik dauden muga horiek gorabehera, zerbitzuak eta zentroak homologatzeko dituzten eskumenak erabiliz, posible litzateke EAEko administrazio publikoek kalitatezko betekizun jakin batzuk ezartzea, homologazioa lortzeko baldintza gisa. Betekizun horien artean, lan baldintzei loturiko batzuk sar lituzkete, eta horrek eragina luke, goratzekoa, zerbitzuen itun, hitzarmen eta kontratazioan erabili beharreko zenbatekoetan.

4.8.2. *Maila profesionalaren eta lansarien aldetiko desberdintasunak udalen barruan*

Lan arloaren nahiz lansarien aldetik baldintzak, oro har, onak badira ere, kontsultaturiko pertsonetako batzuek agerian jarri dituzten udaleko beste langile batzuen aldean dauden desberdintasunak; hain zuzen, langile horiek erdiko mailako titulua izanda ere (OLTak, arkitecto teknikoak, delineatzaileak, eta abar), lansari handiagoak jasotzen dituzte, udaleko funtzionario eskalan maila handiagoei atxikita baitaude⁸⁰. Ildo horretan bertan, kritika batzuk jaso dira gizarte laneko diplomadunek zuzendaritza eginkizun jakin batzuk betetzeko aukerarik ez dutelako udalen barruan. Eztabaidetan parte hartu duten pertsonen iritziz, bereizkeria kasu objektibo horien atzean bi arazo daude, gutxienez: alde batetik, gizarteko esku-hartzea bigarren mailako edo bazterreko jarduera gisa ikusten omen da, beste udal arlo batzuk, hala nola hirigintza edo ogasuna, bezain aintzat hartzeko ez den jarduera baten moduan; beste alde batetik, batzuek uste dute desberdintasun horien atzean genero bereizkeriako egoera argiak ezkutatzen direla, eta udalen barruan gizarte langintzari nahiz gizarte zerbitzuei, oro har, ematen zaien garrantzi eskasa sektorea oso feminizatuta egotearen ondorioa da. Beste kasu batzuetan azpimarratzen da ez dela bidezkoa koordinazio eginkizunak hartzea kontratuaren edo lansariaren aldetik hori inolako moduan ezagutu gabe, eta kritikatzeko da erabakiak unitateko iritzia kontuan hartu gabe har daitezkeen (edo, areago, langile horien eskaeren edo iritzien aurka).

4.8.3. *Bajak ordezkatzeko eta plantillen ezegonkortasuna*

Aurreko orrialdeetan langile-kopuruaren aldetik azaldu diren gabeziez gain, sarritan –eztabaida taldeetako parte-hartzaileen eta bisitetan bilduriko lekukotasunen arabera– langileen bajak, oporrak edo baimenak langile gehiagorekin betetzeko zailtasunak ere badaude. Arazo hori, zalantzarik gabe, larriagoa da administrazioko beste arlo batzuetan edo beste jarduera batzuetan baino: gehienetan, oinarrizko gizarte zerbitzuetan norbait falta bada, profesional horren hitzorduak berrantolatu behar dira, eta horren ondorioz eragozpena sortzen zaio erabiltzaileari, haien kasua ezagutzen ez duten profesional batzuek lagundu behar diete, lana pilatu egiten da, eta itzarote zerranda luzatzen da...

Esan behar da sistema halako moduan eratu dela, ezen langile bakoitzarentzat ezarriko dagoen hitzordu agenda zehazki betetzeak funtsezko eginkizuna duen sistema horren

⁸⁰ Bisitatu diren udalerrietako batean horren inguruan egin den azterlan batek ateratako ondorioen arabera, sail horretako teknikarien lansari maila, batez beste, 2,9 maila apalagoa da, udaleko gainerako sailletako batez beste orokorraren azpitik.

makinerian; horrenbestez, baldin eta edonor falta bada edo edozer atzerapen gertatzen bada, horrek arazoak pilotzea dakar berekin. Jakina, arazo horren konponbidea litzateke gizarte esku-hartzerako bestelako eredu bat ezartzea, gizarte-langileak agendaren erabat mende egon gabe (*'zazpi elkarrizketa egunean, asteen hiru egunetan, egun bat paperak kudeatzeko, beste egun bat bilerak egiteko'*), kasu gutxiagorekin eta malgutasun handiagoarekin esku hartzeko aukerarekin. Aldaketa hori gertatzen ez den bitartean, nolanahi ere nabarmendu behar dira bai arazo hori arintzeko antolakuntzazko neurriak ezartzeko beharra (oinarrizko zerbitzuei laguntzeko langileak, laster ordezkatzeta, eta abar), bai langileak kudeatzean gizarte esku-hartzeak dituen berezitasunak udaletako giza baliabideetako sailek aintzat hartzeko beharra.

Ordezkapenen arazoarekin batera, agertzen den beste arazo larri bat da langileen gehiegizko txandakatzea eta bitarteko izaera; izan ere, sarritan nahia baino maizago aldatzen dira lanpostuz edo lantokiz, eta erabiltzaileekin ezarritako lotura eten egiten da. Arazoa horrek badu zerikusi handia administrazioak langileak hautatzeko eta funtzio publikora iristeko prozesuetan baliatzen dituen formulekin; profesionalen ikuspegitik, sarritan lantoki batetik bestera ibiltzera behartuta suertatzen dira, behin betiko edo jabetzako lanpostua aurkitu arte. Eztabaida taldeetan parte hartu zuen pertsona baten hitzetan: *"ratioen aldetik dagoen urritasunez gain, lan taldeetan dagoen txandaketa dago, lan ezegonkortasunaren ondorioz, profesionalek betetzen dituzten eginkizun batzuk –egiturazkoak batzuetan– finantzatzeko hirugarren batzuen mende egotearen ondorioz nahiz profesionalek egiten dituzten aukeren ondorioz. Txandaketa gertatzeak egoera estuan jartzen ditu laguntzaren eredia eta kalitatea, zeren eta erreferentziako profesionala aldatzen baita erabiltzaile den pertsonarentzat edo bizikidetzako unitatearentzat."*

Ondorengo taulan, oso era eskematikoan, jaso da bisitaturiko hamaika oinarrizko gizarte unitatetan egon den langile mugikortasuna.

117. taula. Azken urtean bisitaturiko oinarrizko gizarte unitateetako langile mugikortasuna

Kasua	Egoera, langile mugikortasunari dagokionez
#1	Aldaketarik ez da gertatu azken urtean.
#2	Segurtasuneko zainzailea eta bi kale-hezitzaileak kontuan izan gabe, zentroko plantilla osatzen dute zazpi pertsonetatik, duela urtebete bi baino ez zeuden. Txandaketa handi hori udalean duela gutxi egon zen lan eskaintza publikoaren ondorio da.
#3	Txandaketarik ez da gertatu azken urtean.
#4	Ez da txandaketarik gertatu azken urtean, administrari laguntzailearen postuan izan ezik; sei hilean behin aldatzen da pertsona, zereginak pilotzearen ondoriozko kontratua delako.
#5	Mugimendurik ez da gertatu azken urtean.
#6	Bost gizarte-langileetatik, hiru sartu dira betetzen ari diren postuan azken urtean.
#7	Bai gizarte-langile titularrak (17 urte) bai gizarte-hezitzaileak (12 urte) hamar urte baino gehiago daramatzate egungo postuak betetzen. Gizarteratze teknikaria, aldiz, 2008ko azarotik dago bere postuan. Bera etorri aurretik, beste hiru pertsona aritu ziren zeregin horietan, eta guztiak kontratatu ziren gizarteratze programetan laguntzaileak kontratatzeke Eusko Jaurlaritzak emandako laguntza ekonomikoen bitartez.

Kasua	Egoera, langile mugikortasunari dagokionez
#8	Zentroan enplegaturiko 18 pertsonetatik, 4 azken urtean sartu dira.
#9	Mugimendurik ez da gertatu azken urteetan.
#10	Zentroan enplegaturiko 12 pertsonetatik, 1 azken urtean sartu da.
#11	Zerbitzuko plantilla zentzu hertsian osatzen duten bi pertsonetatik, bat baino ez zegoen duela urtebete.

4.8.4. Beste arazo batzuk

Aditzera eman direnekin batera, eta labur-zurrean, honako arazo hauek aipatu behar dira:

- Zailtasun garrantzitsu bat da kudeaketa egiturak ez egotea, eta udal eta mankomunitate batzuetan gertatzen den proportziorik eza, profesional taldearen hazkundearen eta erdi mailako arduradunen nahiz kudeaketa egokia bermatzeko profesionalen postuen garapenaren artean. Horren ondorioz, besteak beste, zaila gertatzen da era egokian lagun egitea lanean hasten diren pertsoneri, lanean abiatzeko prozesua errazagoa izan dakien, laguntza teknikoa eskainiz, laguntza ereduaren inguruko funtsezko alderdiak landuz.
- Baliabide eta azpiegitura materialen desegokitasuna; batzuetan ez daukate gutxieneko baldintzak erosotasunaren, bizigarritasunaren, segurtasunaren edo errendimenduaren aldetik. Nahiz eta, aurreko kapitulu batean aditzera eman denez, azken urteetan horren inguruko egoera hobetu egin den, lanpostuan halako gabeziak dituen pertsonak (sarritan, kontsultatutako pertsonak udal egituretan gizarte zerbitzuak behar bezala aintzat ez hartzearen ondorio gisa ikusten dituzte) bere lan baldintzen akats garrantzitsutzat bizi izaten ditu, zalantzarik gabe.
- Udaletako gizarte zerbitzuen finantzaketa beste kapitulu batean jorratzen da zehatz-mehatz, baina ugariak dira, halaber, diru laguntzen lerroei loturiko kontratuak egiteak dakarren lan ezegonkortasunari buruzko kritikak, halako lerroen bereizgarri baita ezegonkorak eta aldi baterakoak izatea.
- Era berean, kasu batzuetan administrari laguntzaileen eta administrarien arteko desberdintasunek sortutako arazoak daudela adierazi dute, haien eginkizunak ez baitaude beti behar bezala mugaturik.

4.9. Identitate eta praktika profesionalak

Delphi azterlanean –bigarren mailako laguntzako profesionalekin egina– parte hartu zuten pertsonetako baten arabera, *“hiri handietan bereziki, oinarrizko gizarte zerbitzuetan badago oso “desaktibatuta” dagoen gizarte-langile belaunaldi bat, gizarte arloko eginkizunak baino gehiago, administrazio arlokoak betetzen dituenena”*. Delphi azterlanean parte hartu duten bi-

garren mailako laguntzako profesionalen artean ez zuen adostasun handirik lortu baieztapen horrek, baina ideiak badu lotura eztabaida taldeetan maiz agertu den gai batekin. Hain zuzen ere, taldeetako parte-hartzaile batzuen ustez, gizarte zerbitzuak udal administrazioaren zati gisa sendotu diren neurrian, eta gizarte zerbitzuak berak sendotu diren eta heldutasuna lortu duten neurrian, prestazio-emaile profil nabarmenagoa duen pertsona talde bat sortu da. Halakoak bulegoko lanari atxikiagoak dira, eta joera handiagoa dute baliabideak eta espedienteak kudeatzeko, erabiltzaileekin banakako lana egiteko baino. Nolabait, ez daude hain hurbil oinarrizko gizarte langintza gizarte eraldaketari lotzen dion diskurtsotik. Eta, hala ere –eztabaidan parte hartu zuten pertsonetako batzuen aburuz, bederen–, garrantzitsua da oinarrizko gizarte zerbitzuetako profesionalak gizarte eraldaketarako eragile gisa duten eginkizuna azpimarratzea: gizarte eraldaketazko osagaia eta lanbidearen gaineko ikuspegi kritikoa funtsezkoak dira –diote ildo horretan–, zeren eta, bestela, ulertaraz daiteke bazterketa egoera jokabide pertsonal baten ondorio dela, eta horren arduradun bakarra dena delako pertsona baino ez dela.

Rafael Alienak dioenez⁸¹, “*kasuen administraziozko kudeaketak babesgabeen hurbiltasunetik babesten ditu gizarte-langileak*”. Hain zuzen ere, kasu batzuetan prestazio-emaile jarra horrek norbera egoera batzuen gogortasunetik babesteko beharra ezkututzen bide du, profil profesional hertsia, oso teknikoa, harturik, erreferentziako langileak izan behar duen lehen aipatutako hurbiltasunetik urrun⁸². Beste alde batetik, ezin ahatz daiteke erakundeek gaur egun gizarte-langintzako profesionalak praktikan egiten dizkieten eskaeren ondorio dela jarrera hori, prestazioak kudeatzera askoz gehiago bideratuta daudelarik, gizartean esku hartzera baino⁸³.

Baina, halaber, askoren iritziz, “azken urteetan belaunaldi aldaketa bat gertatu da; oinarrizko gizarte zerbitzuetan bizitzaren inguruan oso ezaguera eta esperientzia mugatua duten profesional batzuk sartu dira, gizarte zerbitzuak administrazio publikoko beste edozein arlo

⁸¹ Aliena, R. *Descenso a periferia. Asistencia y condición humana en el territorio de lo social*. Saila: Trabajo Social, 4. zk., Valentzia, Nau Llibres, 2005.

⁸² Eusko Jaurlaritzako Gizarte Gaietako Sailak 2001. urtean argitaratu zuen *Lagun egiteko eta gizarteratze prozesuetarako gida praktikoa* izenekoaren arabera: “erreferentziako harremanak konplexutasun handiagoa dakar berekin, prestazioak izapidetzeko harremanak baino. Izan ere, horizontaltasunerako joera duen harreman bat sortu behar da, helburu jakin batzuk lortzearen bi pertsonak batera lan egiten duten harreman bat. Eginkizunak ez daude beti zehazturik, profesionalak ez dakite beti zer den onena, edo ez dute baliabiderik eskaintzeko. Bestalde, prestazioak kudeatzeko arduradun gisa sortzen den harremanak alderdi bakoitzak dituen eginkizunak zehaztuta dauzka. Laguntza emateko harremana da: dena delako pertsonari zer eskain diezaiokegun aztertuko dugu, eta hark, gugandik zer lortu dezakeen. Erreferentziako profesional bihurtu eta prozesuan zehar hor irautek, azkenean, harremanak sortzea, babestea eta laguntzea dakar berekin, formalak ez diren tokietan, haren ingurunean, ere bai, eta ez beti gurean, bai eta aurrez ezarrita eta araututa ez dauden orduetan kasu egitea ere, bulegokoak ez diren beste ordu batzuetan. Hala, batzuetan, haren ingurunean, haren gizarte esparruan, sartzen gara, eta esanahien testuingurua aurkitzen dugu, eta haren inguruneak eskaintzen dituen aukerak kontuan har ditzakegu. Baina, era berean, gehiegizko manipulazioa izan daiteke haren aldetik, edo, gure aldetik, gizarte kontrolaren luzapena, beharrezkoa ez den sarkinkeria bat”.

⁸³ Brezmes, M. *El trabajo social en España*. Murtziako Unibertsitatea, 2008.

bezala ikusten dutenak, administrazio prozeduraren arauak bakarrik arauturik⁸⁴. Pertsona horiek, antza, garai batean gizarte zerbitzuei lotzen zitzairen konpromiso kultura neurri handi batean galdu dute, "izapidearen kultura" oso erraz bereganatzen dute, eta, horrenbestez, administrazio eginkizunak besteren esku uzteari uko egiten diote. Araudia hertsiki aplikatzera mugatzen den "ideologiarik gabeko" jardun profesional horren aurrean, "irizpide profesionalari" lehentasuna ematen diotenak omen daude, nahiz eta hori zenbaitetan bat ez etorri ezarritako arauekin (horrek, era berean, beste mota bateko arazo eta eragozpenak sortzen ditu).

Oso eztabaida zabala da, noski, alderdi asko dauzkana, faktore asko tartean direlarik –ideologiakoak, prestakuntzaren arlokoak, kulturalak, belaunaldiei loturikoak, lan arlokoak, eta abar–, eta ezin har daiteke jarrera biribilik. Hala eta guztiz ere, aditzera eman behar da bi jarrera horien arteko elkarrizketa ezarri behar dela –biek alde onak eta eragozpenak dituzte eta–, bateratu ahal izateko sistema publiko orotan aplikatu behar diren administrazio prozedurak errespetatzea, batetik, eta baliabideak kudeatze hutsaz haragoko konpromiso, hurbiltasun eta loturazko ikuspegiari –laburbilduz, gizarte eraldaketazko ikuspegiari– eustea, bestetik. Ikuspuntu horretatik, eta eztabaidaren korolario gisa, ezinbestez gogorazai behar dira Alienak⁸⁵ gizarte-langile esperientziadun baten ahotan jartzen dituen hitzak, gazte hasiberri bati aholku ematen:

"Ez dezala ilusioa galdu –hori da haren aholkuetatik lehena–; beti egin daiteke zer edo zer, batera edo bestera, inguruka edo zuzenean". Bigarrenik: "Bestearen tokian jar dadila beti. Gure erabiltzaileek askotan gezurra esaten digute, eta manipulatu egiten gaituzte; beste kide batzuek garrantzi handiegia ematen diote horri. Horixe egiten dutela, bai, baina jarri haien tokian! Zer egingo zenuke zuk? Horixe esango nioke, mahaiaren alde honetan ez geratzeko. Badakit zaila dela, objektibo izan beharra dagoela, eta ez dela lotura estuegirik sortu behar eta ... ezagutzen dut... ondo dago. Baina sentimenduak izan behar dira, sentikortasuna! Ezin zara etxera hain lasai joan, ezer gertatu izan ez balitz bezala, jende hori leku zikin horretan nola bizi zen ikusi izan ez bazenu bezala. Ez zara joango negarrez etxera, hasieran bezala, baina kontua da jendea ongi ezagutzen duzula. Lehengo egunean birusak bat kendu zidan... negar egin nuen, bai. Ezin da harrizkoa izan. Sentikortasuna, pareta hotz eta gogor hauen artean harrapatzen ez uzteko". Hiru

⁸⁴ Egiazki, azpimarratu behar da ez dela administrazio prozedurak lanbidearen eraldaketazko ikuspegia eragozten duena. Aitzitik, Arartekoaren gomendio askotan administrazio prozedura betetzeko proposatzen da, bai pertsonen eskubideak errespetatzea (arrazoiketa, legezketasuna, entzunaldia, administrazio egintzen jakinarazpena...) bai baliabide publikoak egoki eta behar bezala justifikaturik erabiltzea bermatzen duen tresna gisa. Nabarmendu behar da, horrenbestez, mekanismoak ezarri behar direla administrazio prozedura orok dakartzan eskakizunak, batetik, eta laguntza emateko harreman pertsonal orok behar dituen lastertasuna eta iritzieren arabera jokatzeko aukera, bestetik, bateratzeko. Era berean, esan behar da jaso den kritika ez dagokiola gizarte zerbitzuetako profesionalen lana administrazio prozedura betetzearen mende egoteari, baizik eta, aitzitik, gizarte esku-hartzea araudia hertsiki aplikatzera mugatzeari eta zenbaitetan –askotariko arrazoiak direla eta– banaka lagun egiteko eta esku hartzeko lanak behar bezala ez garatzeari, horretarako beharrezkoa delako norberaren iritzieren arabera neurri batean jokatzeko aukera eta baliabide profesional gehiago eskura izatea (prestakuntzari, denborari, lotura emozionalari, eta abarri loturikoak).

⁸⁵ Aliena. R. *Op. Cit.*

garren aholku bat ere bai: "Gai hauetan benetan interesaturik ez bazaude, ez lan egin hemen. Ez gara funtzionario hutsak. Lanbide honetan, ez. Eginbeharra betetzen duzu, besterik gabe, ez duzu ezer sinesten, ez duzu ideologiarik, ez duzu ezer aldatzeko asmorik, ez zaizu ezer interesatzen, eta ezerk ez zaitu hunkitzen. Hori ezin da izan. Hemen ez."

5. BANAKAKO ETA FAMILIAKO ESKU-HARTZEA

5.1. Sarrera

Arartekoaren 1999ko Oinarrizko gizarte zerbitzuen egoerari buruzko txostenaren arabera, *"Oinarrizko gizarte-unitateen erronka nagusia, profesionalen helburua dena, gizarte lana alegia, indartu eta sendotzea da. Hemen ere komenigarria izango litzateke ekintzen irizpideak hobeto zedarritzea, prestakuntza hobetzea, praktika egokien eskuliburuak egitea eta, oro har, premiak dituen populazioari tratamendu osoagoak, aktiboagoak eta eraginkorragoak eskaintzera bideratutako ekintzak sustatzea. Oro har, prestazio jarraian ematen den guztietan –etxez etxeko laguntza, IMI...– laguntzako plan indibidual bat, ongi egituratuta, egitera jo beharko litzateke, eta honen jarraitzea eta ebaluazioa egitera".* Ildo horretan, txostenean honako hau nabarmentzen zen: *"Oinarrizko gizarte-zerbitzuek ahalegin handia egin beharko lukete beren jarduerak birbideratzeko, ez baliabideak administratu eta kudeatzera mugatu, eta gehiago jardun gizarte-lanean, norbanakoen eta familien premiei beren osotasunean helduz."*

Gomendio horien eta, oro har, txostenaren espiritua geroago Gizarte Zerbitzuei buruzko 12/2008 Legeak ezarri zituen printzipioetan islaturik daude, eta bereziki Arreta pertsonalizatu eta integralaren eta arretaren jarraitasunaren printzipioaren; hain zuzen, haren arabera: *"Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemak arreta pertsonalizatua eskaini behar du, pertsona eta/edo familia bakoitzaren beharizan bereziei egokitu eta haien egoeraren ebaluazio integral batean oinarritua, eta arreta jarraitua eta integrala izango dela bermatu beharko du, nahiz eta administrazio edo sistema bat baino gehiago jardun."* Printzipio hori egia bihurtzeko, legeak esku hartzeko eredu bat ezartzen du, eta, haren arabera, beharren gaineko ebaluazioa egin behar da, erreferentziako profesional bat izendatu, eta laguntzeko banakako plan bat osatu. Zeregin horiek, jarraian ikusiko dugunez, oinarrizko gizarte zerbitzuei esleitzen zaizkie nagusiki.

Sarrerako kapituluan azalduko metodologiaren ildotik, oinarrizko gizarte zerbitzuetan egiten den banakako eta familiako esku-hartzeari lotutako alderdiak aztertzen dira kapitulu honetan. Horrenbestez, hasteko, lehen harrerarekin eta egindako eskaerak eta emandako prestazioak erregistratzeko tresna tekniko eta sistemekin zerikusia duten alderdiak aztertzen dira. Halaber, aztertzen da nola eta zein neurritan egiten diren oinarrizko gizarte zerbitzuetan gizarte diagnostikoak eta esku hartzeko planak, bai eta gizarte lagun-egitea aurrera eramateko edo kasuak kudeatzeko garatu diren formulak ere. Kapitulu honetan aztertzen dira oinarrizko gizarte zerbitzuek eskura duten baliabide sareari loturiko alderdi batzuk ere zerbitzuok erabili ahal izateko itxaron behar diren epeak, eta eskura dauden baliabideen

eta aurkitzen den laguntza eskaeraren arteko egokitasun maila ere, nahiz eta halakoen kudeaketa oinarrizko gizarte zerbitzuen eskumenetatik kanpo geratzen den.

5.2. Erabiltzaileei eskaintzen zaien lehen harremana

Oinarrizko gizarte unitateei bidali zitzaien galdera sortan ez zegoen galderarik oinarrizko gizarte unitatera informazioa edo orientabidea eskatzeko edo hitzordu bat jartzeko joaten direnei eskaintzen zaien lehen harrera edo harremanaren inguruan⁸⁶. Nahiz eta oinarrizko gizarte zerbitzuen oinarrizko eginkizun bat den, 12/2008 Legeko zerbitzu katalogoan berariaz jasota dagoena, txosten honetako aurreko kapitulu batean agerian geratu da azterlan hau egiteko bisitatu diren zentroetatik askotan lehen harrera hori gutxieneko konfidentzialtasun baldintzak gorde gabe egiten dela, itxarongelarekin batera dauden gunen batzuetan edo, sarritan, jendearentzat zabalik dauden beste gunen batzuetan.

Ondorengo koadroan, laburbildurik, lehen harrera horren edo oinarrizko gizarte unitatearekiko lehen harreman horren antolaera jasotzen da.

17. koadroa. Bisitaturiko zentroyen egoeraren deskribapena erabiltzaileei egiten zaien lehen harrerari dagokionez

- **1. kasua:** Oinarrizko gizarte zerbitzuaren eta mankomunitatearen lokalaren harrera lekua gunen bera dira; horrenbestez, lehen harrera partekatzen den gunen batean egiten da. Esparru horretan bi administrari laguntzaile daude, baina bat bakarrik dago atxikita oinarrizko gizarte zerbitzuari. Erabiltzaileei laguntza emateari dagokionez, administrari laguntzaile horrek hitzorduak kudeatu eta agiriren bat jaso baino ez du egiten, eskuarki. Oso bakanetan bakarrik ematen du eskubideei buruzko edo dauden gizarte baliabideei buruzko oinarrizko informazio bat.
- **2. kasua:** Lehen harrera zentroko administrazio langileen gain dago (administrari bat eta administrari laguntzaile bat dira). Haien ematen diote lehen laguntza zentrori aurrenekoz joaten direnei. Lehen laguntza hori informazioa jasotzean eta baliabide, prestazio, zerbitzu eta abarri buruzko informazioa jasotzean baino ez datza. Nolanahi ere, zentroan funtsezkotzat jotzen dute haien ekarpena, eta administrariaren balio profesionala nabarmentzen dute, bai eta haren esperientzia eta komunitatearen ezagutza ere.

⁸⁶ Hemen ez da aipatzen kasu bat hartzen duen gizarte-langileak egindako harrera, aurretiko pausoa baizik, lehen informazio edo orientabide bat eskatzeko, erabiltzaileak izaten duen lehen harremana, alegia.

- **3. kasua:** Lehen harrera eraikinaren beheko solairuan egiten da, itxaroteko eremutik fisikoki bereizirik dagoen gunen batean; hartara, konfidentzialtasuna bermatuago dago. Lehen harrera lau administrari laguntzailearen gain dago. Oinarrizko informazioa eta orientabidea ematen dute, eta ahal den neurrian iragazki lana egiten dute (gizarte langileei beharrezkoak ez diren hitzorduak ez jartzearen); era berean, hitzorduen ordutegia antolatzen dute, eta eskatzen diren agiriak jasotzen. Administrazio lanaren barruan, informazioko eta orientabideko eginkizunak eta izapidetze eginkizunak bereizi egin dira, baita fisikoki ere (izapide gehienak lehen solairuko lau administrari laguntzaileek egiten dituzte), eta horrek antolaera hobea dadin eragin du.
- **4. kasua:** Lehen harrera zentroko bi administrari laguntzaileetako edozeinek egiten du, eraikinaren alde orokorrean dagoen mostradore batean. Oso oinarrizko informazio eta orientabide zeregin batzuk eramaten dituzte aurrera bi pertsona horiek, ahalik eta diskrezio handienarekin, itxaroteko eremua oso hurbil dagoelako. Azken batean, iragazki lana egiten dute, baina berariazko prestakuntzarik gabe, bi pertsona horietako batek bildu duen esperientziaz landa (bestea sei hilabetetik sei hilabetera aldatzen da).
- **5. kasua:** Administrari laguntzaileak egiten du lehen harrera; hain zuzen, bera egoten da harrera lekuan. Pertsona horrek, zerbitzuaren berezko eginkizunaz gain, beste batzuk ere esleiturik dituenez –hala nola, posta jaso, sailkatu eta udal sailen artean banatzea edo banketxeetan diru sarrerak egitea, taloiak kobratzea, txekeak kobratzea–, beti ez da zentroan egoten, eta, horrenbestez, gizarte langileek lehen harrera egin behar izaten dute. Horretarako, gerta daiteke atea zabalik uztea, nahiz eta erabiltzaile bati kasu egiten ari diren, zentrori inor sartzen den ikusi ahal izateko.
- **6. kasua:** Erabiltzaileentzako lehen laguntza administrari laguntzaileek ematen dute. Zentroan hiru daude, eta hiruen artean txandak antolaturik dituzte lehen harrera hori egiteko. Zentroaren ezaugarri bereziek konfidentzialtasun osoa bermatzea eragozten dutenez gero (kasu egiteko leihatila erabiltzaileek itxaroteko esparrutik oso hurbil dago), administrari laguntzaileek erabiltzaileari oso oinarrizko informazioa eman, eta hitzordua jartzen diote, besterik ez. Administrari laguntzaileek hiru zeregin egiteko txandakatzen dira egunero: telefonoaz edo posta elektronikoz arduratzea, mostradorean laguntzea, eta administrazioko izapideak.
- **7. kasua:** Zentroan ez dago lehen harrerarik, berez, eta egotekotan, gizarte-langileak egiten duena da. Administrari laguntzaileak hitzorduak baino ez ditu ematen, inolako informaziorik edo orientabiderik eman gabe aurretik.
- **8. kasua:** Zentroko administrariak egiten dute lehen harrera, nahiz telefonoz nahiz aurrez aurre. Oso informazio orokorra ematen dute, eta ez dute berariazko prestakuntzarik zeregin zehatz horretarako. Haien oinarrizko eginkizunak hitzorduak ematea eta laguntzak izapidetzearen inguruko informazioa azaltzea dira, erabiltzaileek gizarte langileei helarazi nahi dizkieten agiriak jasotzeaz gain.

- **9. kasua:** Asteko egunaren arabera, lehen harrera gizarte langileak, ostiraletan, edo administrari laguntzaileak, astelehenetan, egiten du. Kasu batean zein bestean, lehen harrera gune berean egiten da, zentroak duten bulego bakarrean, alegia. Egoera hori gorabehera, zentroan ez dago inongo gatazkarik langile bakoitzak esleituta dituen zereginen artean.
- **10. kasua:** Zentroko harrera lekuaren egoera materialak gutxieneko konfidentzialtasun bermea ematen ez duenez (batez ere nahiko lekurik ez dagoelako eta itxaroteko esparrutik bereizita ez dagoelako), hara joaten direnei laguntza emateko behar den oinarrizko eta ezinbesteko informazioa baino ez eskatzen saiatzen dira administrari laguntzaileak.
- **11. kasua:** Lehen harrera gizarte-langileak egiten ditu beti, administrazio arloko laguntza duen arren, administrari laguntzailea beste herri batean kokaturik dagoelako.

Nahiz eta batzuen eta bestetzuen egoerak oso desberdinak diren, batez ere zentro handiagoetan agerian geratu da administrazioko langileek zer eginkizun funtsezkoa duten lehen harreman horretan, postu edo zeregin zehatz horretarako berariazko prestakuntzarik izan gabe askotan (eta gizarte langileen kasuan ez bezala, alde aurretik gizarte esku-hartzean lan egiteko bokaziorik edo jarrerarik nahitaez izan gabe). Hala eta guztiz ere, gogorazi behar da haiek oso garrantzitsua den lehen harrerako lan bat egiten dutela, estres egoera batzuei aurre eginez, iragazki lana eginez, eta, praktikan, agertzen diren egoeren larritasuna balioztatuz eta diagnostikoko eta orientabideko lehen zeregin bat betez. Horri dagokionez, egia den arren, aurreko kapituluan aditzera eman denez, gizarte-langileek administrazio zereginak betetzen dituztela, administrazioko langileek ere betetzen dituzte zenbaitetan gizarte esku-hartzeko oinarrizko zeregin batzuk, eta horretarako, gutxienez, prestakuntza egokia ezarri beharko litzateke, bai eta horri arlo profesionalean ezagutu eta, hala dagokionean, lansarian islatu ere.

5.3. Beharrianen eta prestazioen erregistro sistemak

Gizarte Zerbitzuei buruzko 12/2008 Legearen arabera, *“gizarte-zerbitzuek esku hartu behar duten jakiteko irizpideetan homogeneotasuna bermatzearen, euskal herri-administrazioek baloraziorako eta diagnostikorako tresna komunak erabiliko dituzte.”* Arauan honako hau gehitzen da: *“horrexegatik beragatik, oinarrizko gizarte-zerbitzu guztiek bete beharko dute gizarte-fitxarako eredu eta aplikatu beharko dute arreta pertsonalizatuko planaren eredu”*. Jarraian ikusiko dugunez, baina, toki guztietan balioztatzeko eta informazioa kudeatzeko eredu bera erabiltzea gertatzen ez den eta urrun dagoen zerbait da gaur egun. Hain zuzen ere, gai hori proposatu zen eztabaida taldeetan agerian geratu ziren guztientzako aplikazio informatiko bat ez egoteak dakartzan zailtasun handiak; udalek halako aplikazio bat erabil lezake beren diagnostikoak eta esku hartzeko planak taxutzeko. Nabarmendu ziren, halaber, aplikazio bakarra edo, gutxienez, dauden aplikazio guztien nolabaiteko integrazioa ezartzeko agertu diren eragozpenak.

Horri dagokionez, gogorarazi behar da 2005. urtean, Eusko Jaurlaritzako lehengo Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzaren Saileko Gizarteratze Zuzendaritzak aplikazio informatiko bat garatu zuela *“gizarte diagnostikoak eta gizarteratze hitzarmenak egiteko eta zailtasunak dituzten pertsonak eta EAEko babes sistematik prestazioak jasotzen dituzten pertsonak gizarteratzeko eta laneratzeko proiektu eta ibilbide partekatuak taxutzeko”⁸⁷.*

Ildo horretantxe, Gizarteratzeko eta Diru Sarrerak Bermatzeko 18/2008 Legeko 83. artikuluan hau dago xedaturik: *“gizarteratze-arloan esku hartzeko irizpideak homogeenak izango direla bermatzearen, euskal administrazio publikoek tresna komunak erabiliko dituzte balorazioak eta diagnostikoak egiteko, baita esku-hartze pertsonalizatueterako ere”.* Legean hau gehitzen da: *“Horretarako, euskal administrazio publikoek ‘Diagnostikoa eta Esku-hartze Soziala’ izeneko baliabide informatikoa erabiliko dute beharrezanez buruzko informazioa jasotzeko, beren lurralde-eremuan diagnostiko sozialak egiteko eta banakako diagnostikoak eta gizarteratzeko ibilbide pertsonalizatuak egiteko. Horren orde bestetresna tekniko balioz-kotu batzuek erabil ditzakete, horrela informazioa elkarri helaraztea eta datuak konparatzea errazteko”.*

Hala eta guztiz ere, oraingoz aplikazio hori toki batzuetan baino ez da ezarri, eta udal batzuek –arrazoi batengatik edo beste batengatik– uko egin diote ezartzeari edo sail horren mende dauden prestazioak kudeatzeko bakarrik ezarri dute. Aldi berean, foru aldundiek sare konexioko sistemak sortu dituzte beren prestazioak kudeatzeko, eta askotan oinarrizko gizarte zerbitzuek haiexek erabili behar dituzte, prestaziook kudeatze aldera. Era berean, udal gehienek –handienek bereziki– beren kudeaketa aplikazioak sortu eta garatu dituzte urte hauetan zehar. Kostu handikoak izaten dira, eta dagoeneko oso sendotuta daude; gainera, askotan ezin daitezke aurreko beste horiekin bateratu. Horren guztiaren ondorioz, gaur egun: a) ez dago programa edo aplikazio komunik oinarrizko gizarte zerbitzuek aurrera eramaten duten jardueraren oinarrizko datuak era homogeenan osatu eta ustiatzeko; eta b) askotan, oinarrizko gizarte unitateek bi aldiz sartu behar dituzte datu berak aplikazio batean eta bestean, ezin parteka daitekeelako erabilitako aplikazioak biltzen duten informazioa. Egoera zailago egiten da, gainera, prozesu horretan guztian dagokien erakundeetako –edo erakundeok aplikazioak garatzeko azpikontratatutako enpresetako– informatika teknikarien mendekotasuna gertatzen delako; hain zuzen, haiek ez dute oso argi izaten zer beharrezan erantzun behar dien gizarte zerbitzuen arlorako aplikazio erabilgarri batek, eta, oro har, ez dakite badagoela Gizarte Zerbitzuen Sistema delako bat badagoela eta aplikazioak harekin, neurri batean, bederen, erabiltzen dituen tresna teknikoak partekatu beharko litzukeela.

Hurrengo epigrafea gai hori hiru ikuspuntutatik aztertzen da: lehenik, txosten honetarako erabili diren galdera sortak eman dituen emaitza nagusiak biltzen dira, esku-hartzeak ku-

⁸⁷ Erabiltzeko eskuliburuaren arabera, *“‘Diagnostikoa eta esku-hartze soziala’ izeneko aplikazio honen xedea da gizarte bazterketaren aurkako gure arau esparruan ezarritik dagoen eskubide bikoitzeko eredia era eraginkor eta koordinatuan kudeatzea. Bizikidetzako unitateen eta haien kideen egoerari edo arazoari buruzko diagnostikoa egitea ahalbidetzen du, beharrezanaren edo gabeziaren 60 adierazletan oinarrituta. Esku-hartzearen pronostikorako, jarraipenerako eta bilakaerarako elementuak dakartza, bai eta giza baliabide, baliabide tekniko eta baliabide ekonomikoetarako buruzko informazioa beharrezan esparru bakoitzerako”.*

deatzeko aplikazio informatikoak egoteari dagokionez betiere; bigarrenik, bisitaturiko oinarrizko gizarte unitateetan horren inguruan dagoen egoera deskribatzen da; eta, hirugarrenik, galdera sorta bete zuten pertsonen gai horri buruz *motu propio* egin zituzten ekarpenak biltzen dira.

5.3.1. Gizarte fitxa kudeatzeko aplikazio informatiko bat eskura edukitzea

Galdera sortari erantzun dioten oinarrizko gizarte unitateetan, hirutik bik lagundutako pertsona edo familia bakoitzaren gizarte fitxa bete eta kudeatzeko bereziki diseinaturiko aplikazio informatiko bat dute, egindako eskaeren eta emandako prestazioen erregistroa jasotzeko eta kasuan jarraipena eta informazioaren ustiapena errazago egiteko. Oinarrizko gizarte unitateen ia heren batek ez du halako tresnarik (nolanahi ere, populazioaren %8,7 baino ez dute biltzen).

118. taula. Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, gizarte fitxa kudeatzeko aplikazio informatikorik duten ala ez kontuan hartuta (%)

	Kopurua	Oinarrizko gizarte unitateen %	Populazioaren %
Bai	146	67,6	90,3
Ez	68	31,5	8,7
EE	2	0,9	0,9
Guztira	216	100,0	100,0

Ziurrenik espero izatekoa zenez, udalerrri txikienetan falta dira gehienbat halako tresna informatikoak: zentro horietako %61etan ez daukate halakorik, eta udalerrri ertainetan, berriz, %2,7tan baino ez da hori gertatzen, adibidez. Hain zuzen ere, berariazko tresna informatikorik ez duten unitateen erdiak (%54) 1.000 biztanletik beherako udalerrietan daude, nahiz eta, denetara, azterlanean parte hartu duten unitate guztien %27 baino ez diren. Nolanahi ere, harrigarria da biztanle gehieneko udalerrietan dauden unitateen %15ek halako aplikaziorik ez edukitzea. Era berean, Gipuzkoako egoera kezkarria da –udalerrri txiki asko dauzkalako, ziurrenik–, galdeturiko unitateen ozta-ozta %56k baitauka aplikazio informatikoren bat eta han biltzen baitzen aplikaziorik ez daukaten unitateen %50, Araban %25 eta Bizkaian %25 direlarik, aldiz.

119. taula. Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, gizarte fitxa kudeatzeko aplikazio informatikoaren balioztapena kontuan hartuta, lurralde historikoaren eta udalerrien tamainaren arabera (%)

	Bai	Ez	EE	Guztira
Araba	70,2	29,8	0,0	100,0
Bizkaia	77,6	22,4	0,0	100,0
Gipuzkoa	56,6	41,0	2,4	100,0
Guztira	67,6	31,5	0,9	100,0
<1.000	38,3	61,7	0,0	100,0

	Bai	Ez	EE	Guztira
1.001-5.000	64,5	33,9	1,6	100,0
5.001-10.000	84,2	15,8	0,0	100,0
10.001-50.000	94,6	2,7	2,7	100,0
50.000 baino gehiago	84,2	15,8	0,0	100,0
Guztira	67,6	31,5	0,9	100,0
(N)	(146)	(68)	(2)	(216)

Nahiz eta ozta-ozta halako tresna daukaten kasuen %2,7tan pentsatzen duten haren ezau-garriak bikainak direla, tresna horiek daukaten unitate gehienetan (%59,6) uste dute haien funtzionamendua ona dela. Hala eta guztiz ere, kontsultaturiko unitateen ia heren batean uste dute aplikazioa hala-holakoa dela (%30,8), edo oso txarra dela ere bai (%2,1).

120. taula. Oinarrizko gizarte unitateen banaketa gizarte fitxa kudeatzeko aplikazio informatikoaren balioztapena kontuan hartuta (%)

	Kopurua	Oinarrizko gizarte unitateen %	Populazioaren %
Bikaina	4	2,7	3,5
Ona	87	59,6	60,4
Hala-holakoa	45	30,8	29,5
Oso txarra	3	2,1	5,0
EE	7	4,8	1,5
Guztira	146	100,0	100,0

Aplikazio informatikoari buruzko balioztapena txarra da Bizkaian, eta, bereziki, Araban. Gipuzkoan, aitzitik, ozta-ozta unitateen %14,9k pentsatzen du aplikazioa hala-holakoa edo txarra denik, eta %80,9k ere ona dela uste du.

121. taula. Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, gizarte fitxa kudeatzeko aplikazio informatikoaren balioztapena kontuan hartuta, lurralde historikoaren eta udalerrien tamainaren arabera (%)

	Bikaina edo ona	Hala-holakoa edo oso txarra	EE	Guztira
Araba	52,5	45,0	2,5	100,0
Bizkaia	54,2	39,0	6,8	100,0
Gipuzkoa	80,9	14,9	4,3	100,0
Guztira	62,3	32,9	4,8	100,0
<1.000	56,5	43,5	0,0	100,0
1.001-5.000	62,5	27,5	10,0	100,0
5.001-10.000	56,3	25,0	18,8	100,0
10.001-50.000	65,7	34,3	0,0	100,0
50.000 baino gehiago	65,6	34,4	0,0	100,0
Guztira	62,3	32,9	4,8	100,0

5.3.2. Bisitaturiko zentroyen egoera, beharriaznen eta prestazioen erregistro sistemen arabera

Bisitaturiko hamaika oinarrizko gizarte unitateetan erabiltzen diren aplikazio informatikoak aztertuta, agerian geratzen da askotariko aukerak daudela eta kasu askotan aplikazio bat baino gehiago erabili behar izaten dituztela, zerbitzua edo prestazioa ematen duen erakundea zein den. Bisitetan bederatzi programa edo aplikazio mota ere zenbatu dira –elkarrekin bateraezinez zenbaitetan–, eta lau kasutan gutxienez bakoitzak diseinaturiko tresnak erabiltzen dira.

18. koadroa. Bisitaturiko zentroyen egoeraren deskribapena erabiltzen dituzten programa informatikoei dagokienez

- **1. kasua:** Gizarte-langileak bi tresna erabiltzen ditu, GUIAS deritzon aplikazioa eta Gizarte.net. Bigarren horren aldean, GUIAS delakoa, duela hainbat urte erabiltzen ari dena, alegia, erabilerrazagoa eta erabilgarriagoa da gizarte-langilearen aburuz, begiratu batean erabiltzailearen oinarrizko datuak eskuragarri daude eta.
- **2. kasua:** Gizarte esku-hartzerako diseinatutako udalaren programa informatiko bat baino ez da erabiltzen. Haren helburu nagusiak dira gizarte zerbitzuetan lagunduriko familia eta pertsoneri buruzko informazioa kudeatzea, esku hartzeko planak taxutu eta abian jartzea, ezarritako gizarte baliabide eta programak kudeatzea, eta profesionalen eskura datuak ustiatzeko sistema bat jartzea, gizarte esku-hartzea balioztatu eta hobetze aldera. Gizarte esku-hartzea hiru alditan egituratzen da programa horrekin:
 - Familia erregistroa: gizarte zerbitzuetan lagunduriko familia eta pertsonen oinarrizko informazioa zein informazio osagarria erregistratzen da.
 - Esku-hartze profesionala: gizarte lana bakarrik jasotzen du, beste profesional batzuekin batera lankidetzan. Aldi honetan hauek egiten dira: gizarte diagnostikoa, gizarte pronostikoa, esku hartzeko plana, planaren abiaraztea, eta baliabide guztien proposamena.
 - Baliabideen kudeaketa: konplexutasunarengatik, lagundutako pertsona kopuruagatik, edo alderdi ekonomikoagatik kudeaketa berezia behar duten baliabideak kudeatzen dira.

Nahiz eta programan ia saileko langile profil guztiek sarbidea izan dezaketen, hango antolaerarako zazpi profil mota sortu dira erabiltzaileen artean, eta bakoitzak jarduera eremu eta eginkizun bereziak ditu, zeinek bere lana arazorik gabe bete ahal izateko konfidentzialtasuna behar bezala bermatuta. Pertsona batzuek aditzaera eman dute, ezaugarri on ugari kontrajarririk, sistemak profesionalak behartzen dituela lanaldiaren zati handi bat aplikazioan datuak sartzten ematera.

- **3. kasua:** Zentroak bere aplikazio informatikoa du. Orain arte AS/400 deritzon aplikazio bat erabili dute, eta beste bat, beste udalerrri bateko esperientzian oinarritua, sartzeko prozesuan daude. Azken horren kasuan, Gizarte.net delakoarekin nolabaiteko bateragarritasuna badagoela esan behar da, gizarteratze hitzarmenei dagokien informazioaren aldetik, bederen. Zentroak, nolana ere, espediente gehienak paperean dauzka.

- **4. kasua:** Bi aplikazio informatiko erabiltzen dira. Batetik, Gizarte.net –ez denetarako baina, gizarteratze hitzarmenei dagokienetan, bakarrik– eta, bestetik, foru aldundiaren aplikazio berezia. Biak elkarrekin bateragarriak dira, datuak batetik bestera iraul daitezke eta. Papereko informazioari dagokionez, espedienteek oinarrizko agiri guztiak dauzkate, denetariko ziurtagiri eta txostenak, eta abar.
- **5. kasua:** Extranet erabiltzen da aldundiaren baliabideetarako, eta Gizartenet gizarteratze hitzarmenatarako.
- **6. kasua:** Zentro horretan badira urte batzuk gizarte esku-hartzerako diseinaturiko udalaren programa informatiko bat erabiltzen dela. Zentroko langileen ustez, programa zaharrituta dago (MS-DOS ingurunean sortua da) eta huts asko ditu. Huts horietako bat da ez duela ahalbidetzen estatistikazko daturik ateratzea. Era berean, erabiltzeko zailtasuna beste eragozpen bat da, pertsona berri bat plantillan sartzen den bakoitzean ikasteko aldi luze bat behar izaten du eta.
- **7. kasua:** Kasu berri guztietarako aspalditik Gizarte.net tresna informatikoa erabiltzen ari da, eta gauza gutxi batzuetarako oraindik lehenagoko GUIAS aplikazioa, informazio euskarri horretan bildu zitzaizen erabiltzaile batzuk geratzen baitira oraindik. Aurreko aplikazioaren aldean, Gizarte.net era positiboan balioztatzen dute, eta osoagoa dela uste dute. Aplikazio hori erabiltzeko, gainera, badago eragingarri praktiko bat; izan ere, Eusko Jaurlaritzari laguntza jakin batzuk eskatzeko huraxe erabili behar da. Gizarte-hezitzailea KITE programa erabiltzen du. Paperean espedienteak edo karpetak deitzen dietenak dauzkate. Haietan, zerbitzu eta prestazioen eskaerak eta ebazpenak baino ez dira gordetzen.
- **8. kasua:** Zentro horretan, batetik, udalaren programa berezi bat erabiltzen dute eta, bestetik, Extranet konexioa, aldundiaren baliabideetarako. Ez da Gizarte.net-eko aplikazioa erabiltzen. Gainera, berriazko aplikazio informatiko bat daukate: base oso eta eguneratu bat, gaien arabera antolatua, araudiarekin, zerbitzuekin nahiz baliabideekin zerikusia duen edozein alderdi interesgarri buruz.
- **9. kasua:** Zentroan bi aplikazio informatiko erabiltzen dira: Gipuzkoako Foru Aldundiak bere baliabideak kudeatzeko duen tresna (Extranet) eta Gizarte.net, prestazio eta programa jakin batzuen kudeaketa integrala ahalbidetzen duen tresna. Gizarte-langileak oso era positiboan balioztatzen du lehen tresna, bigarrena, Gizarte.net, aldiz, ez du hala ikusten, bizkortasunik gabeko eta xehetasun gehiegiko tresna dela uste du eta. Gizarte-langileak paperean jasotzen du oraindik egindako eskaeren erregistroari lotutako informazio guztia; agiri formalizatu hori, behin bete eta gero, sinatzeko eskatzen dio beti erabiltzaileari gizarte-langileak.
- **10. kasua:** Gizarte.net eta Extranet sareko programak erabiltzen dira.
- **11. kasua:** Zentro honetan foru aldundiaren aplikazioa erabiltzen dira laguntzak izapidetzeko. Gizarte-langilearen aburuz, hala-holako da. Gizarte diagnostikorako Eusko Jaurlaritzaren tresna gizarteratze hitzarmenatarako baino ez da erabiltzen.

5.3.3. Profesionalek adierazitako beharrak

Inkestatauei eskatu zaienean beren hitzetan adieraz ditzatela esku hartzeko tresnekin aurkitzen dituzten zailtasun nagusiak, batez ere aditzera ematen dute gaur egun gizarte txostenetarako dauden ereduak bateratu behar direla, bai eta txosten horiek dauzkaten datuak ustiatzeko aukerak hobetu ere⁸⁸. Beste kasu batzuetan –oso kudeaketa aplikazio aurreratua garatu den tokietan– batez ere aplikazio egoki elikatzeko egin behar den ahalegina aipatzen dute.

Era berean, eskura dauden tresna teknikoak behar bezala ezin erabil daitezkeela eta ez dagoela beharrezko probetxua ateraterik aditzera ematen dute, eskariaren presioa eta giza baliabideen eskasia direla kausa (*'Esku hartzeko tresnei lotutako arazo gehienak haiekin behar bezain sakon lan egiteko denbora faltatik datoz', 'Oinarrizko Errentarako eta Gizarte Larrialdietarako Laguntzetarako (Eusko Jaurlaritza) dagoen aplikazioa ezin izan da abian jarri giza baliabideak falta direlako', 'Eskariari berehala erantzuteagatik eta presioagatik, tresnak ez dira behar bezala erabiltzen, hala nola Eusko Jaurlaritzaren aplikazioa, edo ez dira mendekotasunaren banakako arreta planak egiten. Diagnostiko egokiak eta dagozkien esku hartzeko planak ere ez dira egiten. Tresnak bikoiztuta egotea, lehen aipatu denez, kontsultatutako pertsona batzuen erantzunetan ere agertzen da, batez ere Gipuzkoako aldetik: 'Sistema informatikoak onak dira, gizarte.net batez ere, baina ezinezkoa da behar bezala erabiltzea, ezin baita extra.net-ekin (Gipuzkoako Foru Aldundia) bateratu', 'Datuak hartzeko sistema bateratua eta guztientzako informazio tresna bera ezartzeko eskatzen da premiaz', 'Gizarte fitxa bat denentzako. Hau da, Foru Aldundiaren tramiteentzako eta Eusko Jaurlaritzak bat erabiltzeko. Denok berdina', 'Administrazio desberdinetik programa informatiko desberdinak erabiltzera eramaten gaituzte. Beraien artean adostu beharko lukete'). Kasu batzuetan, aplikazio desberdinak egotea ez ezik, oso antzeko datuak eskatzea ere gertatzen da, informazio sistema bakar baten ezean: 'Desberdinak diren eta laguntza informatiko desberdina duten programa gehiegi. Erakunde asko datu berberak modu desberdinean eskatzen').*

Balioztapen positiboek, bestalde, ondorio negatibo batzuk ere iradokitzen dituzte zenbaitetan: *'Egokiak. Hala ere, azkenaldian teknikaren eta informazioaren aldetik sartu diren aurrerapenak lan gainkarga ekarri dute, eta horregatik askotan ez dituzte administrazioko zereginak errazten eta ez dira lagungarriak gertatzen gizarte lanean'.*

5.4. Gizarte diagnostikoa eta esku hartzeko planak

Artatzeko eta esku hartzeko eredu bat definitzean, 12/2008 Legearen 8. artikulua ondorengo hau ezartzen du Gizarte Zerbitzuetako EAEko Sistemari dagokionez: "kasu bakoitzerako egokia den esku-hartzea diseinatuko du, beharrianak ebaluatuz arreta pertsonalizatuko plan baten esparruaren barruan; plan hori, arreta-ibilbideen jarraitasuna eta koherentzia ber-

⁸⁸ Arabako landa eremuko ia oinarrizko gizarte unitate guztiek egiten dituzte eskaera horiek, modu berebean edo oso antzera.

matzearren, erabiltzailearen parte-hartzearekin egingo da eta ebaluazioko eta berrikuspen aldizkako mekanismoak jasoko ditu plana pertsonen beharriaz egokitzen zaien jakiteko". Gainera, bederatzigarren artikuluan, gizarte zerbitzuetako erabiltzaileen eskubideak zehaztean, honako eskubide hau ezartzen du legeak: *"Beharriaz ebaluazio edo diagnostiko bat epe arrazoizkoetan edukitzeko eskubidea; eta ebaluazio hori idatziz eta hizkuntza argi eta ulergarrian edukitzekoa; orobat, arrazoizko epeetan arreta pertsonalizatuko plan bat edukitzekoa, eta plan horretan parte hartzekoa, baldin eta, antzemandako beharriaz erantzuteko, beharrezkotzat jotzen bada esku-hartze bat"*

Era berean, esku hartzeko oinarrizko prozedura definitzean, Legearen 19. artikulua ezartzen du profesionalak, beren eginkizunetan ari direlarik, ohartzen badira zer edo zertan esku hartu beharra dagoela eta dena delako esku-hartze horrek jarraipen baten beharra duela, jarduketara-prozedurari ekingo diotela eta prozedura horren baitan, diagnostiko bat egin beharko dela. Azkenik, legearen 29. artikuluan oinarrizko gizarte zerbitzuen zereginak zehaztean, arauak dio zerbitzu horiek Gizarte Zerbitzuen Prestazio eta Zerbitzuen Katalogoan sartutako informazio, balorazio eta diagnostiko zerbitzua eman beharko dutela.

5.4.1. Oinarrizko gizarte unitateetan erabilitako formulak beharriaz ebaluatzeko

Pertsona bat oinarrizko gizarte unitate batera bertaratzen denean eskari bat egitera, azterlan hau egiteko kontsultatuko unitateen %81,0k premien balorazio bat egiten du eta horren arabera zehazten da zein den edo zeintzuk diren egoera pertsonal eta familiarra ondoen egokitzen diren baliabideak, eta esku hartzeko lehentasunak ezartzen dira⁸⁹. Gainerako %19k –azterlanean kontuan hartutako biztanleen %16 artatzen duena– ez du premien gainerako balorazio sistematikorik egiten, aldez aurretiko urrats gisa.

122. taula. Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, premien balorazio sistematiko bat egiteko joeraren arabera

	Kopurua	Oinarrizko gizarte unitateen %	Biztanleen %
Bai	175	81,0	84,0
Ez	41	19,0	16,0
Guztira	216	100,0	100,0

Premien balorazio horiek antzeko maiztasunarekin egiten dira hiru lurraldeetan; hala ere, halakorik egiten dutela esaten dutenen kopurua handiagoa da. Lurralde tamainaren ikus-puntuari erreparatuz gero, 1.000 biztanletik beherako udalerrietan diagnostiko mota hauek gehienetan egiten badira ere, ez da gainerako udalerrietan bezain arrunta: herri horietan

⁸⁹ Galdeketa zehazten da galderak ez diela men egiten erabiltzaileak baliabide zehatzak lortzeko sarbidearen tramitaziorako balorazio edo txostenei; izan ere, aldez aurretiko balorazio bat aipatzen da premien araberrako baliabiderik egokiena identifikatzeko.

oinarrizko gizarte unitateen laurden batek baino gehiagok (%28,3) ez du premien alde aurretiko baloraziorik egiten.

123. taula. Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, premien balorazio sistematiko bat egiteko joeraren arabera, lurralde historikoa eta udalerrien tamaina (%) kontuan hartuta

	Bai	Ez	Guztira
Araba	86,0	14,0	100,0
Bizkaia	78,9	21,1	100,0
Gipuzkoa	79,5	20,5	100,0
Guztira	81,0	19,0	100,0
<1.000	71,7	28,3	100,0
1.001-5.000	83,9	16,1	100,0
5.001-10.000	84,2	15,8	100,0
10.001-50.000	86,5	13,5	100,0
50.000tik gora	84,2	15,8	100,0
Guztira	81,0	19,0	100,0
(Zenb.)	(175)	(41)	(216)

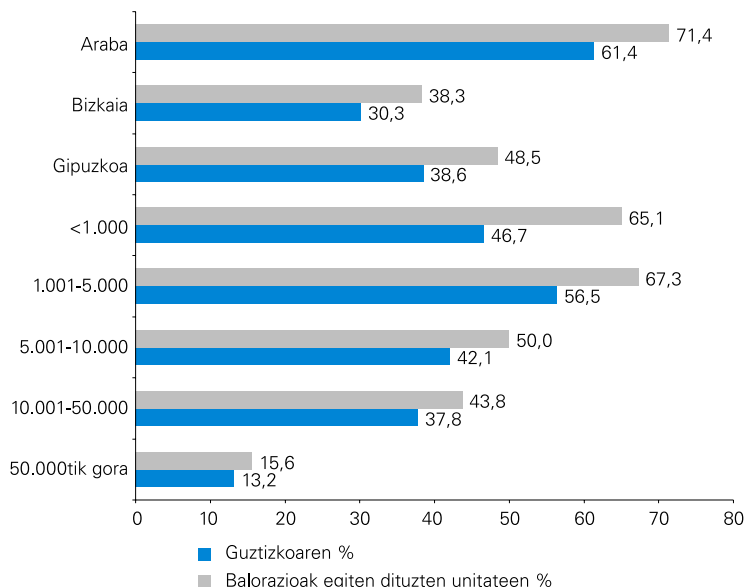
Nolanahi ere den, unitateen %39an besterik ez dira halako balorazioak idatziz egiten sistematikoki. Kasuen %41ean, hau da, balorazioak egiten dituzten unitateen erdian gutxi gora-behera, balorazio hori ez da idatziz egiten edo ez modu sistematikoan eta orokorrean.

124. taula. Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, premien balorazio sistematiko bat idatziz egiteko joeraren arabera

	Kopurua	Oinarrizko gizarte unitateen %	Biztanleen %
Ez dute baloraziorik egiten	41	19,0	16,0
Bai	85	39,4	56,1
Ez	90	41,7	27,9
Guztira	216	100,0	100,0

Ondorengo grafikoan ikusten den bezala, baloraziorik idatziz egiten ez duten oinarrizko gizarte unitateen kopurua, bai unitate guztiei dagokienez, bai balorazioak egiten dituzten unitateei dagokienez ere, handiagoa da Araban eta hazten da biztanleen tamaina murrizten ahala. Bizkaia da, bestalde, idatzizko balorazio gutxien egiten dituen lurraldea.

31. grafikoa. Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, premien baloraziorik idatziz egiten ez dutenak (%)



Premien balorazioak idatziz ez egiteko bi arrazoi daude: kasuen %34ean ez dago tresna tekniko egokirik eta gainerako %61ean ez dago behar beste denborarik. Taulan ikusten den bezala, motibazioak oso bestelakoak dira unitatea kokatzen den udalerrri motaren arabera: Gipuzkoan denbora falta askoz gehiagotan aipatzen da Araban eta Bizkaian baino. Lehenengo lurralde horretan bi arrazoiak ia erdibana azaltzen dira, baina bigarreanean, lanabes tekniko egokien falta motibazio nagusia da.

125. taula. Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, premien baloraziorik idatziz egiten ez dutenak, hori ez egiteko arrazoiak arabera eta betiere lurralde historikoa eta biztanleria kontuan hartuta (%)

	Lanabes tekniko egokirik ez dutelako	Behar beste Denborarik ez dutelako	Bestelako arrazoiengatik	Ez du erantzun	Guztira
Araba	45,7	51,4	0,0	2,9	100,0
Bizkaia	56,5	39,1	4,3	0,0	100,0
Gipuzkoa	6,3	87,5	0,0	6,3	100,0
Guztira	34,4	61,1	1,1	3,3	100,0
<1.000	46,4	46,4	3,6	3,6	100,0
1.001-5.000	31,4	62,9	0,0	5,7	100,0
5.001-10.000	12,5	87,5	0,0	0,0	100,0
10.001-50.000	21,4	78,6	0,0	0,0	100,0

	Lanabes tekniko egokirik ez dutelako	Behar beste Denborarik ez dutelako	Bestelako arrazoiengatik	Ez du erantzun	Guztira
50.000tik gora	60,0	40,0	0,0	0,0	100,0
Guztira	34,4	61,1	1,1	3,3	100,0
(Zenb.)	(31)	(55)	(1)	(3)	(90)

Nolanahi ere den, premien diagnostikoa egiteko bilakaera –idatziz egiten diren ala ez bazter utzita– oso positiboa izan da: 1998tik ebaluazio mota hauek egiten dituztenen erakundeen kopurua %58,6tik %81,0ra pasatu da. Dena dela, hiru lurraldeetan izandako bilakaera guztiz bestelakoa izan da: Araban kopurua nabarmen hazi da (%21,8tik %86ra), Bizkaian hazi da baina ez hainbeste (%63,3tik %78,9ra) eta Gipuzkoan, azkenik, ia-ia ez da aldaketarik izan (%80,3tik %79,5era).

126. taula. Oinarrizko gizarte unitateen banaketaren bilakaera, premien balorazioak egiteko joeraren arabera, betiere lurralde historikoa kontuan hartuta. 1998-2008 (%)

	Araba		Bizkaia		Gipuzkoa		EAE	
	1998	2008	1998	2008	1998	2008	1998	2008
Bai	21,8	86,0	63,3	78,9	80,3	79,5	58,6	81,0
Ez	78,2	14,0	35,5	21,1	19,7	20,5	41,0	19,0
Ez daki/E.d.	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0
Guztira	100	100	100	100	100	100	100	100
(Zenb.)	(55)	(57)	(79)	(76)	(76)	(83)	(210)	(216)

5.4.2. Arretarako banakako edo famili planak

Arartekoak oinarrizko gizarte zerbitzuei buruz 1999an egindako txostenean honakoa ezartzen zen erreferentzi irizpide modura, besteak beste: *“jarraikako zerbitzua jasotzen duten erabiltzaile guztiek laguntza plan pertsonalizatua izan behar dute, ebaluazio etapan identifikatutako premia, lehentasun eta helburuetan oinarrituta.”* Gainera, txostenak honako hau ere zehazten zuen: *“planak neurrian hartu behar ditu kontuan erabiltzaileen baliabide eta aukerak, zaintzaileak eta ingurunea; gauzak horrela, esku hartze formal guztien onerako beharrezko gutxienera mugatuko da, mendekotasuna eragin gabe. Banakakoen planak, ebaluazioak bezala, izaera ireki eta parte hartzailea izan behar du.”*

Ildo honi jarraituz eta gorago aipatu den bezala, Gizarte Zerbitzuetako EAEko Sistemaren arreta eta esku-hartze eredia zehaztean, 12/2008 Legeak argi ezartzen du arreta eta esku-hartze hori arreta pertsonalizaturako planaren markoan garatuko dela, Eremu horretan aplikatzen den arautegi sektorialak agerian jartzen du esku hartzeko plan edo programak egiteko betebeharra.

- Bazterkeriaren eremuan, Gizarteratzeko eta Diru Sarrerak Bermatzeko 18/2008 Legeak gizarteratze hitzarmena modu honetara definitzen du: *“Gizarteratzeko nahiz laneratzeko behar diren era bateko eta besteko ekintzen multzoa antolatzeko oinarritzko tresna izango da, laneratzeko formazioari eta prestaerari garrantzi berezia emanda ekintza horietan.”* Lege horren ondoreetarako, *“gizarteratzeko hitzarmenak honela definituko dira: programa-dokumentuak dira, eta, horietan, parte hartzen duten aldeek gizarte- eta/edo lan-arloko ekintza espezifiko batzuk ezartzen dituzte, hain zuzen ere titularra eta bizikidetz-unitateko gainerako kideak baztertuta geratzeko arriskua edo baztertuta egotea prebenitzeko eta haien gizarteratzea eta laneratzea errazteko.”* Horretarako, arautegi horren 15. artikulua ezartzen du Gizarteratzeko eta gizarte-babeserako oinarrizko errenta ematea errentaren titularrarekin gizarteratzeko hitzarmen bat ezartzeari lotuta egongo dela, haren gizarteratzea eta laneratzea errazteko asmoz, baina pentsiodunek osatutako bizikidetz-unitateak ez direla nahitaez behartuta egongo gizarteratzeko hitzarmen bat egitera. Areago, gizarteratzeko hitzarmen batean izena emateari uko egitea edo hark jasotako konpromisoak ez betetzea prestazioaren emakida bertan behera uzteko moduko arrazoizat hartzen da 26. artikuluan.
- Era berean, mendetasunaren autonomia eta arreta sustatzeko eremuan, 39/2006 Legearen 29. artikulua ondorengo hauxe ezartzen du: *“Mendetasun-egoerak eta horiei dagozkien prestazioak aitortzeko prozeduraren baitan, sistema publikoko zerbitzu sozialek arreta eskaintzeko banan-banako programa bat zehaztuko dute, eta horren barruan, premia duenarentzat egokienak diren aukerak zehaztuko dira, dauden zerbitzu eta prestazio ekonomikoen artean, betiere mendetasunaren gradua eta maila erabaki duen ebazpena oinarri hartuta; dena den, alde aurretik onuradunari kontsultatu beharko zaio, edo bere familiari edo ordezkatzan duten erakundeei, eta onuradunak aukeratu beharko du, hala behar duen kasuetan.”*

Euskal Autonomia Erkidegoko oinarrizko gizarte zerbitzuek plangintza eta programa horiek zein neurritan egiten dituzten jakiteko, galdeketa bete zuten pertsonen eskatu zitzaizen ea euren oinarrizko gizarte unitatean arretarako bananako hiru plan zehatz egiten diren: gizarteratzeko hitzarmenak edo antzekoak, oinarrizko errentari lotutakoak; arretarako banakako planak (ABP) edo antzekoak, Mendetasunaren Arretari buruzko Legeari lotutakoak⁹⁰; edo bestelako banakako edo famili planak, ez oinarrizko errentari ez Mendetasunaren Arretari buruzko Legeari lotuta ez daudenak (adibidez, arriskuan dauden adin txikikoei zuzendutako planak).

Jasotako datuekin bat etorritik, kontsulta egin zaien oinarrizko unitateen %6k ez du halako planik batere egiten; aitzitik, %36k hirurak egiten ditu. Kasurik gehienetan, plan horietariko

⁹⁰ Kasu honetan galdetegian zehazten da ez dela galdetzen mendetasun mailaren balorazioari buruz, ez eta aldundiak pertsonaren mendetasun mailaren arabera baliabideen balorazioarekin batera bidatzen duen agiriari buruz; izan ere, galderan aipatzen da ea oinarrizko gizarte langileak banakako plangintzarik egin duen azkenean zer-nolako baliabideak aukeratu diren zehaztuz eta zein irizpiderekin hartzen den erabaki hori; plangintza horretan, gainera, zehaztu behar da nola egituratzen diren pertsonak eskura dituen baliabideak, formalak edo ez-formalak izan.

baten bat egiten da –oro har, gizarteratzeko hitzarmenak–, baina ez dira hirurak egiten. Araba da, alde handiarekin, arretarako banakako hiru plan motak sarriago egin ohi dituen; lurralde horretako langileek maizago egiten dituzte plangintzok (unitateen %75,4k egiten dituzte). Bizkaian, hala ere, kopurua %27ra jaisten da eta Gipuzkoan %16ra. Azken lurralde horretan, oinarrizko gizarte unitateen %15era iristen da hiru plan horietariko bakar bat ere egiten ez dutenen kopurua (guztira hamabi unitate, zenbaki absolutuak erabiliz). Araban oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitate bakar batek ere ez du zehazten hiru plan horietariko bakar bat ere egiten ez duenik. Gai honi dagokionez, igarri-igarrian dago antolakuntza irizpideak oso bestelakoak direla. Lurraldeen tamainari erreparatuta, harritzekoa da udalerririk txikienak neurrian izatea hiru plangintza mota horiek gehien egiten dutenak eta kopurua murriztea biztanle kopuruak gora egin ahala. Nolanahi ere den, txikienak dira neurririk handienean plan bakar bat ere ez dutela egiten zehazten duten gehienak.

127. taula. Banakako programa edo plangintza zehatzak egiten dituzten oinarrizko gizarte unitateen banaketa, plan kopuruaren, lurralde historikoaren eta udalerriko tamainaren arabera (%)

	Bakar bat ere	Hiru plangintza mota	Gutxienez plan bat, baina ez hirurak	ED/EE	Guztira
Araba	0,0	75,4	24,6	–	100,0
Bizkaia	1,3	27,6	69,7	1,3	100,0
Gipuzkoa	14,5	16,9	68,7	–	100,0
Guztira	6,0	36,1	57,4	0,5	100,0
<1.000	18,3	45,0	36,7	–	100,0
1.001-5.000	3,2	43,5	51,6	1,6	100,0
5.001-10.000	0,0	26,3	73,7	–	100,0
10.001-50.000	0,0	29,7	70,3	–	100,0
50.000tik gora	0,0	21,1	78,9	–	100,0
Guztira	6,0	36,1	57,4	0,5	100,0
(Zenb.)	(13)	(78)	(124)	(1)	(216)

Hurrengo taulan ikus daitekeen bezala, oinarrizko unitateen %88k gizarteratzeko hitzarmenak egiten dituzte, Gizarteratzeko eta Diru Sarrerak Bermatzeko Legeak ezartzen duenari jarraituz, eta %74k arriskuan dauden adin txikikoen arretarako banakako planak eramaten dituzte aurrera. Mendetasunaren Arretari buruzko Legeari lotutako banakako arretarako programak, ordea, kasuen %40,3an baino ez dira egiten. Nolanahi ere den, mendetasunaren eremuan arretarako banakako programak egiten dituzten unitateek azterlan honen markoan aztertutako biztanleen %75 hartzen dute.

128. taula. Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, plan edo banakako programa zehatz batzuen arabera (%)

	Bai	Ez	ED/EE	Guztira
Gizarteratzeko hitzarmenak edo antzekoak, oinarrizko errentari lotutakoak	88,4	11,1	0,5	100,0
ABPak edo antzekoak, Mendetasunari buruzko Legeari lotutakoak	40,3	59,3	0,5	100,0
Arriskuan dauden adin txikikoen arretarako banakako planak	74,1	25,0	0,9	100,0
Bestelako banakako planak	13,0	2,3	84,7	100,0

129. taula. Plan edo banakako programa zehatz batzuen arabera aztertutako oinarrizko gizarte unitateek estalitako biztanleen banaketa (%)

	Bai	Ez	ED/EE	Guztira
Gizarteratzeko hitzarmenak edo antzekoak, oinarrizko errentari lotutakoak	95,0	4,9	0,1	100,0
ABPak edo antzekoak, Mendetasunari buruzko Legeari lotutakoak	25,7	74,2	0,1	100,0
Arriskuan dauden adin txikikoen arretarako banakako planak	82,4	16,2	1,4	100,0
Bestelako banakako planak	19,1	0,3	80,6	100,0

Lurraldearen ikuspuntutik, gizarte zerbitzuek planak edo programak egiteko duten maiztasuna oso aldakorra da:

- Gizarteratzeko hitzarmenei dagokienez, kopurua hazten da biztanleen zenbatekoak gora egin ahala. Gipuzkoan, dena dela, kopurua nahiko txikia da batez bestekoaren aldean (ia-ia 20 puntu txikiagoa Arabakoaren aldean; azken lurralde horrek ere udal-erri txiki asko ditu, eta, beraz, hitzarmenak egiteko joera apal horrek nekez izan dezake zerikusia Gipuzkoako udalerrien tamaina txikiarekin).
- ABPei dagokienez, ageri-agerian dago bi eredu desberdin daudela: Araban unitateen %82,5ek egiten dituzte halako programak, Bizkaian %30ek eta Gipuzkoan %20k; hori guztia, zalantzarik gabe, oso bestelakoak diren antolakuntza jarraibideen ondorio zuzena da, nahiz eta bat ez etorri ustez erkidea den sistema batekin. Lurraldearen tamainaren ikuspegitik, plan mota horiek egiten dituzten unitateen kopurua nabarmen hazten da biztanle kopurua murriztu ahala; guztira udal-erri txikien %51n egiten dira halakoak.
- Arriskuan dauden adin txikikoen arretarako plangintzez bezainbatean, alderik egon arren, aldeok txikiagoak dira: Arabako oinarrizko unitateen %84an egiten dira plangintza mota horiek eta Gipuzkoan kopurua %63,9ra besterik ez da iristen.

130. taula. Banakako programa edo plangintza zehatz batzuk egiten dituzten oinarrizko gizarte unitateen banaketa, lurralde historikoaren eta udalerriko tamainaren arabera (%)

	Gizarteratzeko hitzarmenak	Arretarako banakako planak (ABPak)	Arriskuan dauden adin txikikoen arretarako planak	Bestelakoak
Araba	98,2	82,5	84,2	15,8
Bizkaia	92,1	30,3	77,6	14,5
Gipuzkoa	78,3	20,5	63,9	9,6
Guztira	88,4	40,3	74,1	13,0
<1.000	78,3	51,7	60,0	6,7
1.001-5.000	87,1	48,4	75,8	6,5
5.001-10.000	94,7	31,6	84,2	26,3
10.001-50.000	100,0	29,7	81,1	10,8
50.000tik gora	92,1	23,7	81,6	28,9
Guztira	88,4	40,3	74,1	13,0
(Zenb.)	(191)	(87)	(160)	(28)

Zeintzuk dira oinarrizko gizarte zerbitzuetan plangintza mota horiek ez egiteko arrazoiak? Gizarteratzeko hitzarmenen kasuan, arrazoi nagusia denbora falta da; hala ere, gizarteratzeko hitzarmenik egiten ez duten unitateen %20,8an arrazoiak da zeregin hori beste erakunde bati esleitu edo eman izana. Horixe da, hain zuzen ere, Mendetasunaren Arretari buruzko Legeak ezartzen duen ABP ez egiteko arrazoi nagusia; hala ere, ABP egiten ez den kasuen %26,6an arrazoiak denbora falta da. Arriskuan dauden adin txikikoekin lan egiteko plangintzei gagozkielarik, esan beharra dago bi arrazoiak antzeko pisua dutela.

131. taula. Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, banakako programa edo plangintza zehatz batzuen arabera eta horiek ez egiteko emandako arrazoiaren arabera

	Gizarteratzeko hitzarmenak		Arretarako banakako planak (ABPak)		Arriskuan dauden adin txikikoen arretarako planak	
Planak egiten dituzte	88,4	–	40,3	–	74,1	–
Ez dute planik egiten	11,1	100,0	59,3	100,0	25,0	100,0
Denbora faltagatik	5,6	50,0	15,7	26,6	6,0	24,1
Erabilgarritasuna ikusten ez delako	0,0	0,0	3,7	6,3	0,9	3,7
Erantzukizuna beste sekzio, sail edo erakunde batena delako	2,3	20,8	25,9	43,8	7,4	29,6
Prestakuntza faltagatik	0,9	8,3	0,9	1,6	1,9	7,4
Bestelako arrazoiengatik	1,9	16,7	6,5	10,9	6,5	25,9
E.e	–	4,2	–	10,9	–	9,3
Ez du erantzun	0,5	–	0,5	–	0,9	–
Guztira	100,0	–	100,0	–	100,0	–

Oinarrizko gizarte unitateetako arduradunentzat ez da beti erraza izaten zehazten zenbat plangintza mota egin diren euren unitatean momentu jakin batean. Datu zehatz horren inguruan galdetuta, 2008ko azaro datuari dagokionez, erantzunen kopurua %62koa izan zen gizarteratzeko hitzarmenen kasuan, %25ekoa ABPen kasuan eta %46koa arriskuan dauden adin txikikoen planen kasuan. Gauzak horrela, gainerako kasuetan, ez da horrelako planik egiten edo, era guztietako arrazoiak direla eta, ez zaio erantzunik ematen egindako galderari. Hurrengo taulako datuak interpretatzeko, erantzunen kopuru txiki hori kontuan hartu beharra dago.

Adierazitakoa aintzakotzat hartuta, mota bakoitzeko zenbat plangintza egin ziren 2008ko azaroan Euskal Autonomia Erkidegoko oinarrizko gizarte unitateetan? Galdeketaren datuen arabera, guztira 2.617 plan egin ziren; horietatik %41 gizarteratzeko hitzarmenak izan ziren, %34 arretarako banakako planak mendetasunaren arloan eta %22 arriskuko adin txikikoe-kin esku hartzeko planak. Batez beste, informazioa eman zigun oinarrizko gizarte unitate bakoitzak gizarteratzeko 8 plan, 16 ABP eta arriskuko adin txikikoentzako 6 arreta plan egin zituen.

132. taula. Oinarrizko gizarte unitateetan arretarako banakako planen kopurua, plangintza motaren arabera

	Gizarteratzeko hitzarmenak	Arretarako banakako planak	Arriskuan dauden adin txikikoen arretarako planak
Plan kopurua	1.119	908	590
Zentro informatzaileen kopurua	135	56	101
Planak zentro bakoitzeko	8,3	16,2	5,8

Taulak guztira erakusten ditu informazioa eta datuak eman dituzten unitateetan betetako mota bakoitzeko planak; era berean, kopuru horretatik ateratako ratioa ere azaltzen du, oinarrizko gizarte unitate bakoitzean artatutako biztanleei dagokienez. Erantzunen kopurua txikia izan denez gero eta, gorago aipatu bezala, irizpide terminologiko eta teknikoak argiak ez direnez gero, datuak modu orientagarrian hartu behar dira, ia-ia bitxikeria bezala. Nolanahi ere den, gai honi buruzko datuak eman dituzten unitateen emaitzak bakar-bakarrik alderatzen direnean, irudi interesgarri bat atera daiteke, ez hainbeste non egiten diren planak maizen (hori jadanik aztertu dugu gorago), baizik eta zeintzuk diren plan mota horiek egin eta zenbatzen dituzten unitateak eta zeintzuk diren plan kopuru gehien egiten dutenak bertan bizi diren biztanleei dagokienez.

Datuek agerian jartzen dute Araban planak egitea ohikoagoa izaten dela gainerako lurraldeetan baino; era berean, argi erakusten dute Bizkaian gutxitan erabiltzen direla. Gipuzkoa, bestalde, erdiko posizioan dago hiru kasuetan. Biztanleen tamainari erreparatu gero, datuek –muga guztiak kontuan hartuta– iradokitzen dute zenbat eta biztanle gutxiago egon orduan eta handiagoa dela biztanle bakoitzeko egiten diren planen kopurua.

133. taula. Oinarrizko gizarte unitateetan arretarako banakako planen kopurua planaren eta 1.000 biztanleko ratioen arabera eta lurralde historikoaren eta udalerraren tamainaren arabera

	Gizarteratzeko hitzarmenak		Arretarako banakako planak		Arriskuan dauden adin txikikoentzako planak	
	Kopurua	1.000 biztanl.	Kopurua	1.000 biztanl.	Kopurua	1.000 biztanl.
Araba	367	1,29	508	1,79	139	0,90
Bizkaia	401	0,55	183	1,17	216	0,36
Gipuzkoa	351	0,77	217	1,71	235	0,69
Guztira	1119	0,76	908	1,60	590	0,54
<1.000	14	1,39	47	7,34	7	1,17
1.001-5.000	242	2,20	286	5,71	144	1,66
5.001-10.000	90	0,84	25	0,83	67	0,79
10.001-50.000	504	0,95	162	1,60	140	0,38
50.000tik gora	269	0,38	388	1,02	232	0,42
Guztira	1119	0,76	908	1,60	590	0,54

5.5. Baliabideak

Oinarrizko gizarte zerbitzuetako unitate bakoitzaren eraginpeko eremuan dauden gizarte baliabideen mapa euren eskumenekoa ez bada ere –unitate horietako arduradunek gutxitan zehatz dezakete zeintzuk diren eskura dituzten arreta baliabideak–, oinarrizko gizarte zerbitzuetako erabiltzaileentzako baliabideekin zerikusia duten zenbait galdera egin ziren galdeketa. Zehatzago esateko, galdeketa ondoko alderdiak jorratu ziren: batetik, gizarte langilearekin izandako lehendabiziko elkarrizketatik baliabideak lortu arteko epeari dagozkion alderdiak, eta, bestetik, inguru bakoitzeko baliabideen sarea ea egokitzen zaien oinarrizko gizarte unitateko arduradunek ikusitako beharrezane.

5.5.1. Gizarte baliabideak eskuratzeko epeak

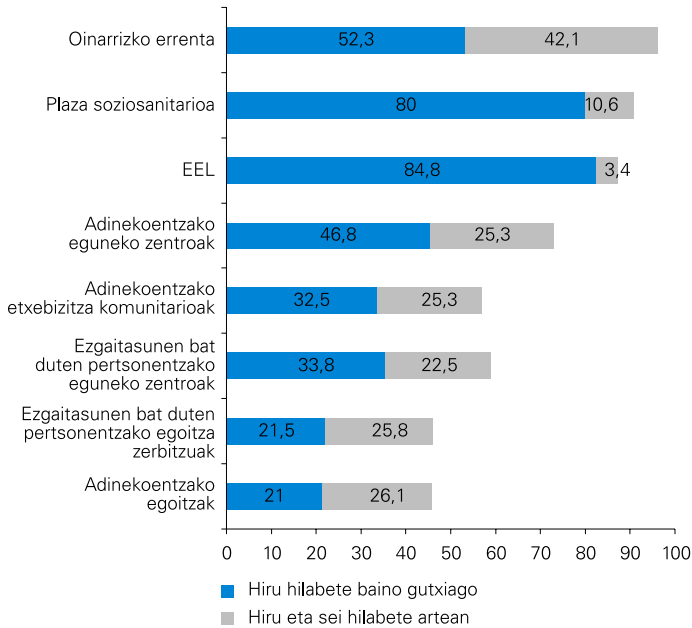
Azterketa bere testuinguruan kokatzeko, hasteko eta behin esan beharra dago alderdi horretan erantzun kopuruak txikiak izan direla zenbait kasutan; erantzun ezaren kopuruak %5etik %62ra bitartekoak izan dira, kontuan hartutako baliabidearen arabera. Hori dela eta, ondoko taulan unitateen banaketa jasotzen da tarteen arabera, betiere baliabideak eskuratzeko itxaron beharreko epeak kontuan harturik; horretarako, bakar-bakarrik hartu dira aintzat galdera bakoitzari erantzun dioten unitateak. Taularen azken zutabearen, gainera, zehazten da bakoitzari dagokion erantzun kopuru edo tasa.

134. taula. Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, baliabideak eskuratzeko itxaron beharreko epeen arabera

	Hilabete 1etik behera	Hilabete 1etik 3ra bitartean	3 hilabete-tetik 6ra bitartean	6 hilabete-tetik urtebetera	Urtebetetik gorakoa	Guztira	Eran-tzun tasa
EELZ	53,9	30,9	3,4	8,3	3,4	100,0	94,4
Plaza sozio-sanitarioa	34,1	45,9	10,6	4,7	4,7	100,0	39,4
Eguneko zentroak adinekoentzat	16,5	30,4	25,3	15,8	12,0	100,0	73,1
Eguneko zentroa ezintasunen bat duten pertsonentzat	12,5	21,3	22,5	12,5	31,3	100,0	37,0
Etxebizitza komunitarioak adinekoentzat	12,0	20,5	25,3	24,1	18,1	100,0	38,4
Oinarrizko errenta	8,6	43,7	42,1	5,6	0,0	100,0	91,2
Adinekoentzako egoitzak	3,2	17,8	26,1	24,2	28,7	100,0	72,7
Egoitza zerbitzuak ezintasunen bat duten pertsonentzat	1,1	20,4	25,8	8,6	44,1	100,0	43,1

Jasotako datuen arabera, oinarrizko unitateen %80tik gora erabiltzaileek oinarrizko errenta, plaza sozio-sanitarioak edota etxez etxeko laguntza zerbitzua eskuratzen dituzte sei hilabete-tetik beherako epean. Egia esan, aurreko taulan erakusten denez, plaza sozio-sanitarioei eta etxez etxeko laguntza zerbitzuari dagokienez, zerbitzuok eskuratzeko epea arina da: plaza sozio-sanitarioen kasuan hiru hilabete-tetik beherakoa da unitateen %80an eta etxez etxeko laguntza zerbitzuaren kasuan kopurua handiagoa da (%84,1). Aitzitik, adinekoentzako eta ezinduentzako egoitza zerbitzuak dira itxaron beharreko eperik luzeenak.

32. grafikoa. Zenbait baliabide hiru hilabetetik sei hilabetera bitartean ematen dituzten oinarrizko gizarte unitateen kopurua, baliabidearen arabera



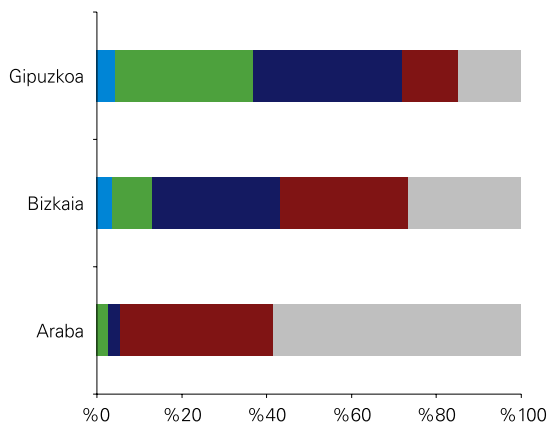
Zerbitzuak eskuratzeko epeari dagokionez, lurraldeen artean dauden aldeak lau kasutan baino ez dira aztertutako –etxe etxeko laguntza zerbitzua, eguneko zentroak adinekoentzat, oinarrizko errenta eta adinekoentzako egoitzak–, horiek baitira gehien eskatzen diren baliabideak eta horiek erabiltzeko itxaron beharreko epeei dagokien erantzun tasa handiagoa baita.

5.5.1.1. Adinekoentzako egoitzetan sartzeko epeak

Galdeketetan jasotako datuekin bat etorriz, Arabako oinarrizko unitateen %58ko erabiltzaileek batez beste urtebete baino gehiago itxaron behar dute adinekoentzako egoitza plaza bat eskuratzeko; unitateen %36an sei hilabetetik urtebetera itxaron beharra daukate. Horrenbestez, Arabako oinarrizko gizarte unitateen %6an baino ez da sei hilabete baino gutxiago itxaron behar adinekoentzako egoitza plaza bat lortu ahal izateko⁹¹. Egoera guttiz bestelakoa da Gipuzkoan; bertan unitateen %36k zehazten dute erabiltzaileek besteak beste hiru hilabetetik beherako epean eskuratzen dutela zerbitzua eta kasuen %15ean baino ez da beharrezkoa urtebete baino gehiago itxarotea. Bizkaiko egoera, beste bi lurraldeekin alderatuz gero, erdikoa dela esan beharra dago.

⁹¹ Hala eta guztiz ere, galdera honi dagokionez, nabarmendu beharra dago Arabako erantzunen kopurua %63koa izan dela, Bizkaiko %69koa eta Gipuzkoakoa %81ekoa.

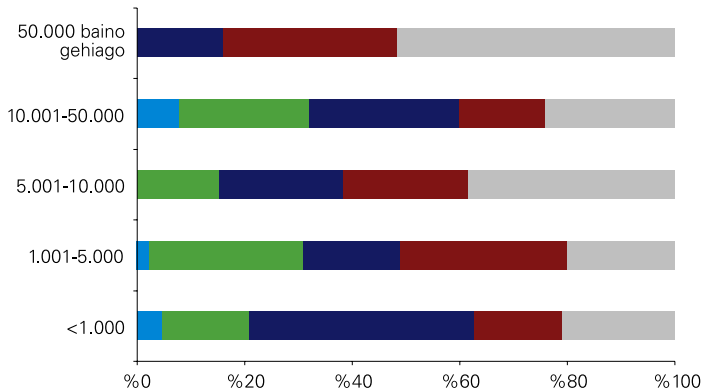
33. grafikoa. Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, adinekoentzako egoitza plaza bat eskuratzeko batez beste itxaron beharrekoko epearen eta lurralde historikoaren arabera (%)



	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
Urtebete baino gehiago	58,3	26,4	14,7
Sei hilabete eta urtebete artean	36,1	30,2	13,2
Hiru eta sei hilabeteren artean	2,8	30,2	35,3
Hilabete eta hiruren artean	2,8	9,4	32,4
Hilabete baino gutxiago	0,0	3,8	4,4

Lurraldearen tamainaren aldetik, egoera nahiko kezagarria da tamaina handiagoko udalerrietan eta, egia esan, hobera egiten du udalerrien tamaina murriztu ahala. Biztanle gehien dituzten udalerrietako oinarrizko unitateen %83k zehazten dute, batez beste, erabiltzaileek sei hilabete baino gehiago behar dutela egoitza plaza bat lortzeko; 1.000 biztanletik beherako udalerrietan, ordea, hori adierazi duten unitateak %37 baino ez dira izan.

34. grafikoa. Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, adinekoentzako egoitza plaza bat eskuratzeko batez beste itxaron beharreko epearen eta udalerrietako tamainaren arabera (%)

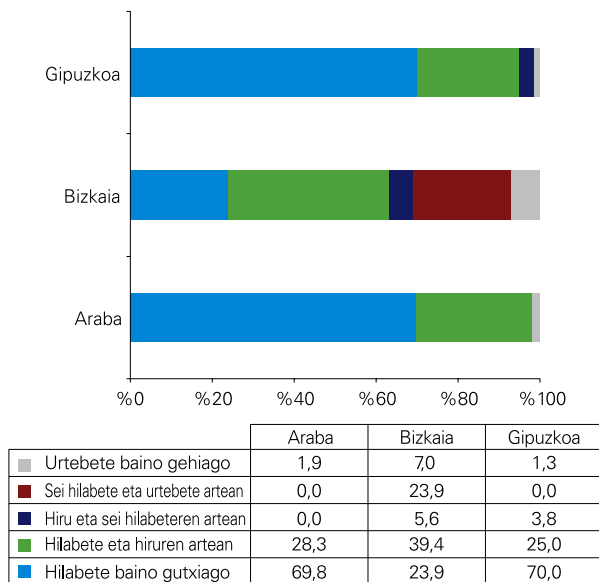


	<1.000	1.001-5.000	5.001-10.000	10.001-50.000	50.000 baino gehiago
■ Urtebete baino gutxiago	4,7	2,2	0,0	8,0	0,0
■ Hilabete eta hiru hilabeteren artean	16,3	28,9	15,4	24,0	0,0
■ Hiru eta sei hilabete artean	41,9	17,8	23,1	28,0	16,1
■ Sei hilabete eta urtebete artean	16,3	31,1	23,1	16,0	32,3
■ Urtebete baino gehiago	20,9	20,0	38,5	24,0	51,6

5.5.1.2. Etxez etxeko laguntza zerbitzua eskuratzeko epeak

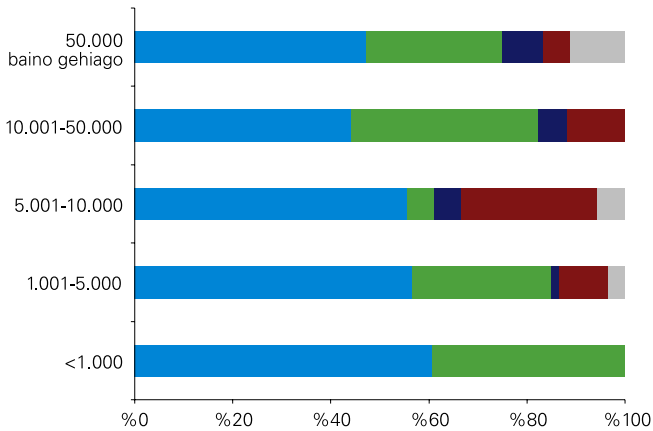
Etxez etxeko laguntza zerbitzuari dagokionez, egoera arazotsuagoa da Bizkaian. Beste bi lurraldeetan oinarrizko gizarte unitateen %70eko erabiltzaileek hilabetetik beherako epean lortzen dute batez beste etxez etxeko laguntza zerbitzua; Bizkaian, ostera, kopuru hori %23,9koa besterik ez da. Ildo berari jarraituz, Arabako eta Gipuzkoako oinarrizko gizarte unitate gehien-gehienek adierazten dute erabiltzaileek batez beste hiru hilabetetik beherako epean lortzen dutela etxez etxeko laguntza zerbitzua. Bizkaian, berriz, kopuru horrek apenas gainditzen du %60.

35. grafikoa. Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, adinekoentzako etxez etxeko laguntza zerbitzua eskuratzeko batez beste itxaron beharreko epearen eta lurralde historikoaren arabera



Udalerrietako tamainaren ikuspuntutik, itxaron beharreko epeak murrizten dira oinarrizko unitatea dagoen udalerrriaren tamaina txikitu ahala; hori dela eta, ezin adieraz daiteke tamaina handiagoko hirietan egoitza zentroetara sartzeko izaten diren epe luzeagoak konpentsatzen direnik etxez etxeko laguntza zerbitzua eskuratzeko sarbide arinago baten bitartez. Hala eta guztiz ere, azpimarratzekoa da eperik luzeenak 10.000tik 50.000 biztanlera arteko udalerrietan izaten direla.

36. grafikoa. Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, adinekoentzako etxez etxeko laguntza zerbitzua eskuratzeko batez beste itxaron beharreko epearen eta udalerrietako tamainaren arabera

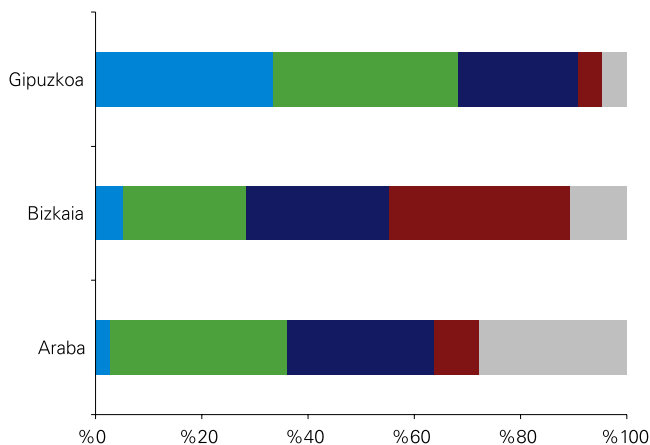


	<1.000	1.001-5.000	5.001-10.000	10.001-50.000	50.000 baino gehiago
Urtebete baino gehiago	0,0	3,3	5,6	0,0	11,1
Sei hilabete eta urtebete artean	0,0	10,0	27,8	11,8	5,6
Hiru eta sei hilabete artean	0,0	1,7	5,6	5,9	8,3
Hilabete eta hiru hilabeteren artean	39,3	28,3	5,6	38,2	27,8
Hilabete baino gutxiago	60,7	56,7	55,6	44,1	47,2

5.5.1.3. Adinekoentzako eguneko zentroetara sartzeko epeak

Era berean, ezin esan daiteke oinarrizko gizarte zerbitzuetako erabiltzaileak adinekoentzako eguneko zentroetara sartzeko itxaron beharreko epeak homogeneousak direnik. Egoerarik onena, zalantzarik gabe, Gipuzkoakoa da; izan ere, lurralde horretan unitateen heren batek adierazi du euren erabiltzaileek mota honetako zentro bateko zerbitzua eskura dezaketela hilabetetik beherako epean, batez beste; beste heren batek epea handitzen du hiru hilabetera eta %22k sei hilabetera; horrenbestez, esan daiteke kasuen %90ean sarbidea sei hilabetetik beherako epean egiten dela. Araban kopuru hori %63koa da eta Bizkaian %55ekoa.

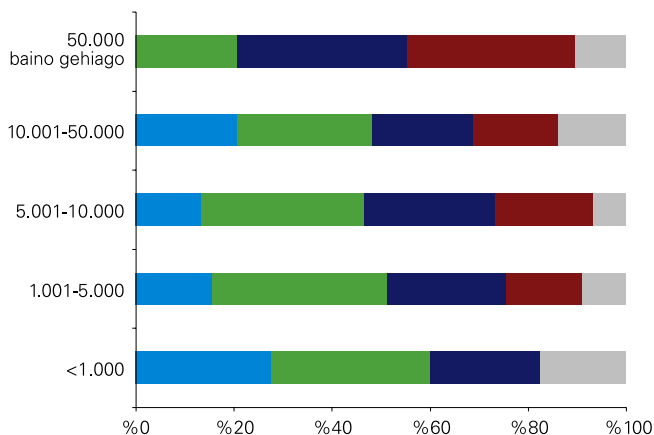
37. grafikoa. Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, adinekoentzako eguneko zentroetako plaza bat eskuratzeko batez beste itxaron beharreko epearen eta lurralde historikoaren arabera



	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
Urtebete baino gehiago	27,8	10,7	4,5
Sei hilabete eta urtebete artean	8,3	33,9	4,5
Hiru eta sei hilabeteren artean	27,8	26,8	22,7
Hilabete eta hiruren artean	33,3	23,2	34,8
Hilabete baino gutxiago	2,8	5,4	33,3

Aztertutako gainerako baliabideen kasuan gertatzen den bezala, adinekoentzako eguneko zentroetara sartzeko batez besteko epeak udalerrien tamainaren arabera aztertzen badira, argi eta garbi ikus daiteke egoerarik kaskarra tamaina handiagoko udalerrietan izaten dela, eta, udalerriaren tamaina txikitu ahala, zerbitzu hauek eskuratzeko itxaron beharreko epeak nabarmen murrizten direla.

38. grafikoa. Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, adinekoentzako eguneko zentroetako plaza bat eskuratzeko batez beste itxaron beharreko epearen eta udalerrietako tamainaren arabera

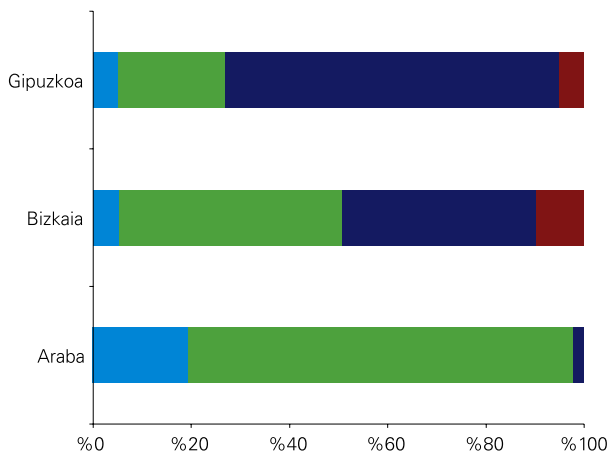


	<1.000	1.001-5.000	5.001-10.000	10.001-50.000	50.000 baino gehiago
Urtebete baino gehiago	17,5	8,9	6,7	13,8	10,3
Sei hilabete eta urtebete artean	0,0	15,6	20,0	17,2	34,5
Hiru eta sei hilabete artean	22,5	24,4	26,7	20,7	34,5
Hilabete eta hiru hilabeteren artean	32,5	35,6	33,3	27,6	20,7
Hilabete baino gutxiago	27,5	15,6	13,3	20,7	0,0

5.5.1.4. Diru sarrerak bermatzeko errenta jasotzeko epeak

Gorago aipatu den bezala, oinarrizko gizarte unitateetako erabiltzaileen diru sarrerak bermatzeko errenta jasotzeko epeak aipatzen dituen galdeketeri emandako erantzun tasa %91koa izan da; horrenbestez, pentsa daiteke lortutako emaitzek zehaztasunez islatzen dutela gizarte laguntzaileek gai honen inguruan duten pertzepzioa. Jasotako datuekin bat etorritik, egoerarik positiboena, zalantzarik gabe, Arabakoa da; izan ere, lurralde horretan unitateen ia %20an batez besteko epea hilabetetik beherakoa da eta %80an hiru hilabetetik beherakoa. Bizkaian, ostera, unitateen %50ean baino ez da hiru hilabetetik beherakoa eta kasuen ia %40ean batez besteko epea hirutik sei hilabetera arte luzatzen da. Egoerarik arazotsuena Gipuzkoakoa da: lurralde horretan, Arabako %2aren eta Bizkaiko %50aren aldean, oinarrizko gizarte unitateen %73k zehazten dute epea hiru hilabetetik gorakoa izan ohi dela. Horrenbestez, adieraz daiteke laguntza mota horiek emateko eta ordaintzeko eskumenak foru aldundiei eman izanak oso egoera desberdinak sorrarazten dituela lurralde bakoitzean, behinik behin laguntza jaso ahal izateko epeaz denaz bezainbatean.

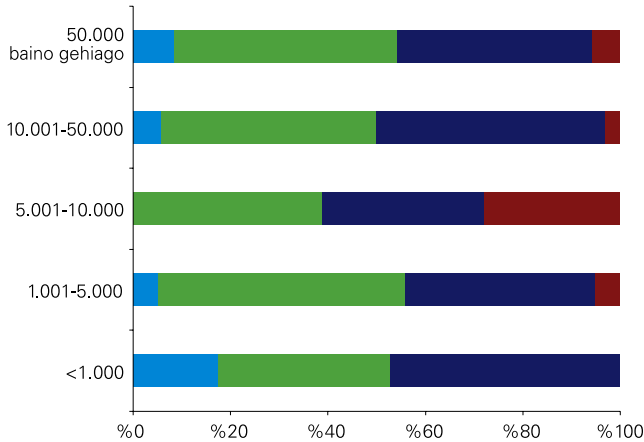
39. grafikoa. Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, diru sarrerak bermatzeko errenta jasotzeko batez beste itxaron beharreko epearen eta lurralde historikoaren arabera



	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
■ Sei hilabete eta urtebete artean	0,0	9,6	5,1
■ Hiru eta sei hilabeteren artean	2,2	39,7	67,9
■ Hilabete eta hiruren artean	78,3	45,2	21,8
■ Hilabete baino gutxiago	19,6	5,5	5,1

Udalerrietako tamainaren ikuspuntutik, aldeak txikiagoak dira gainerako baliabideen kasuan baino, eta ez da posible eredu komun bati erantzuten dioten joerarik antzematea. Ez dago udalerrietako tamainaren araberako joera argirik, eta hori ez da harritzekoa; izan ere, diru sarrerak bermatzeko errentaren emakida eta ordainketa foru aldundien eskumena dira eta, horren ondorioz, aldeak kokapen lurraldearen araberakoak dira eta ez bestelako faktoreen araberakoak (hala nola udalerraren tamaina). Guztiarekin ere, alde batzuk daude: udalerrri txikienetako profesionalek sarriago adierazten dute prestazioa lortzeko hilabete baino gutxiago behar dela; bost mila hamar mila biztanlera arteko udalerrietan kokatutako arduradunen zati batek adierazten du sei hilabetetik urtebetera arte itxaron beharra dagoela.

40. grafikoa. Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, diru sarrerak bermatzeko errenta jasotzeko batez beste itxaron beharreko epearen eta udalerrietako tamainaren arabera



	<1.000	1.001-5.000	5.001-10.000	10.001-50.000	50.000 baino gehiago
■ Sei hilabete eta urtebete artean	0,0	5,1	27,8	2,9	5,7
■ Hiru eta sei hilabete artean	47,1	39,0	33,3	47,1	40,0
■ Hilabete eta hiru hilabeteren artean	35,3	50,8	38,9	44,1	45,7
■ Hilabete baino gutxiago	17,6	5,1	0,0	5,9	8,6

5.5.1.5. Kasu larrietan etxez etxeko laguntza zerbitzua lortzeko epea

1998ko galdeketa eta 2008koan oinarrizko gizarte unitateetako arduradunei eskatu zitzaizkien zehazteko zein zen kasu larrietan etxez etxeko laguntza zerbitzu bat ematen hasteko gehieneko epea, esate baterako adineko pertsona bat aldi baterako mugatuta geratzen denean bere autonomian istripu baten edo gaixotasun baten ondorioz.

Ondoren agertzen den taulak batez beste jasotako balioak biltzen ditu, lurralde historikoen eta udalerrietako tamainaren arabera, 1998tik 2008ra bitartean. Oro har, badirudi epea luzatu dela bai Bizkaian bai Araban; azken horretan epeak nabarmen luzatu dira. Gipuzkoan, ostera, epea pixka bat murriztu da batez beste. Gauzak horrela, udalerrietako tamainaren ikuspegitik, tarte bakoitza oso modu desberdinean aldatu da; edozein kasutan ere, azpimarratzekoa da udalerririk txikienetan izandako epeak luzatu direla, eta, aldi berean, udalerririk handiagoetan pixka bat murriztu direla.

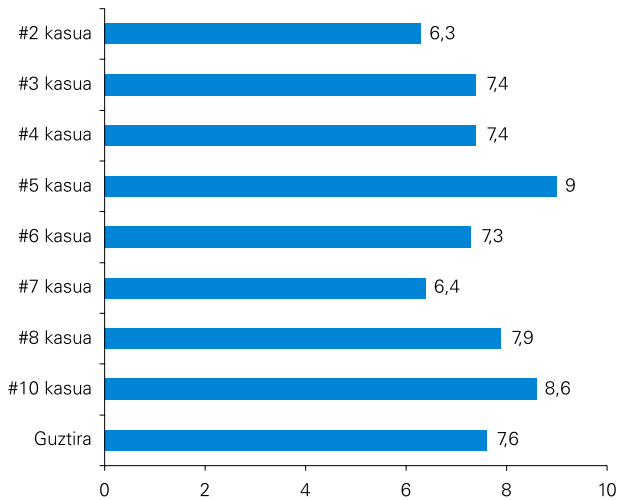
135. taula. Kasu larrietan etxez etxeko laguntza zerbitzuetarako egunen arabera itxaron behar izan den batez besteko epearen bilakaera, betiere lurralde historikoa eta udalerrietako tamaina kontuan harturik. 1998-2008

	1998	2008
Araba	1,6	5,7
Bizkaia	6,8	8,2
Gipuzkoa	6,6	6,3
Guztira	5,3	6,7
<1.000	4,9	9,1
1.001-5.000	6,5	8,4
5.001-10.000	4,6	3,9
10.001-50.000	4,0	5,6
50.000tik gora	5,7	4,3
Guztira	5,3	6,7
(Zenb.)	(161)	(156)

5.5.1.6. Erabiltzaileen iritzia

Aztertutako bisitetan elkarrizketatutako erabiltzaileen ustetan, oinarrizko gizarte zerbitzuek izapidetzen dituzten baliabideak eskuratzeko itxaron beharreko epeak 7,6ko puntuazioa me-rezi du 10aren gainean. Horrenbestez, balorazioa oso positiboa da; hala ere, erabiltzaileei egindako inkestan kontuan hartu ziren itemik gehienetan erregistratutakoa baino txikiagoa da. Izan ere, helburuen lorpenarekin (txosten honen azken puntuan aztertzen direnak) eta gizarte langilearekin lehenengo elkarrizketa izateko itxaron beharreko epearekin zerikusia duten itemek bakarrik lortu dute puntuazio txikiagoa.

41. grafikoa. Bisitatutako zentroetako erabiltzaileen asebetetze maila, eskatutako zerbitzua edo prestazioa lortzeko itxaron beharreko denborari dagokionez, zentroaren arabera



Oharra: Ez dira sartzen elkarrizketatutako hamar pertsona baino gutxiago izan dituzten zentroetako datu indibidualak, baina bai hartu dira kontuan datuak osotara kalkulatzeko. Balorazioa 1etik 10era arteko eskala baten arabera egin da; eskala horretan 1 oso txarra da eta 10 oso ona.

5.5.2. Baliabideen sarearen egokitzapena, gaur egungo premiak kontuan hartuta

Galdeketak hainbat galdera jasotzen ditu gune bakoitzean eskuragarri dauden zerbitzuak benetan existitzen diren premietara egokitzeko gaiarekin zerikusia dutenak. Aurreko galderaren kasuan bezala, ez erantzuteko tasak oso gorabeheratsuak izan dira galdera honetan, eta etxez etxeko laguntza zerbitzuari buruzko galderaren %2tik ezintasunen bat duten pertsonen eguneko arretari dagokion %34ra bitartean ibili da. Horrenbestez, kasu honetan ere, eskainitako datuak zuhurtiaz interpretatu behar dira, betiere orientabide modura.

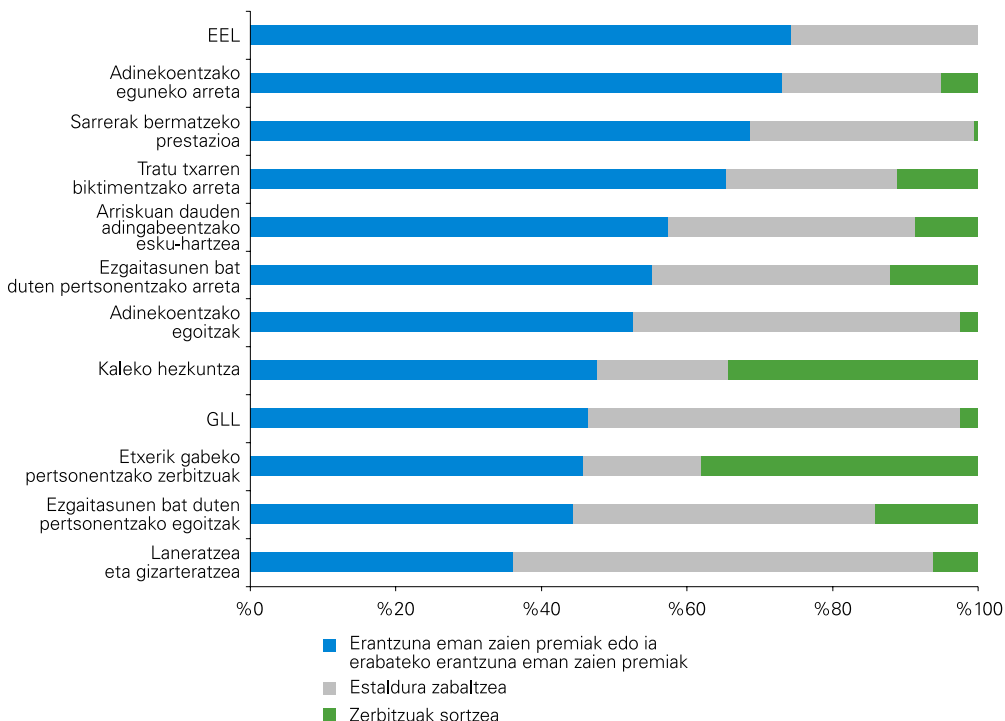
Jasotako datuekin bat etorritik, etxez etxeko laguntza zerbitzua eskaria gehien betetzen duen zerbitzua da –kasuen %37an zehazten da ez dagoela premiarik edo premia hori behar bezala estalita dagoela–; horren ondoren, diru sarrerak bermatzeko prestazio ekonomikoak daude eta adinekoentzako eguneko arreta. Hala ere, egoitza arretarako plazei, gizarte larrialdietarako laguntzei (GLL) eta laneratzeko programei dagokienez, ageri-agerian dago esaldura ez dela nahikoa, eta programa berriak sortzeko eskatzen da ezintasunen bat duten pertsonentzako eguneko arretari eta egoitza arretari, kaleko hezkuntzari eta etxerik gabeko pertsonak artatzeko zerbitzu zehatzei dagokienez.

136. taula. Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, pertzepzioaren arabera, betiere euren inguruko zerbitzuen zuzkidurari dagokionez, balorazioa eta zerbitzu mota kontuan izanda

	Estalitako premiak	la estalitako premiak edo eskari txikia	Estaldura handitzea	Zerbitzua sortzea	ED/EE	Guztira
EELZ	37,5	35,2	25,0	0,0	2,3	100,0
Adinekoentzako eguneko arreta	25,5	42,6	20,4	4,6	6,9	100,0
Adinekoentzako egoitza arreta	17,6	31,9	42,1	2,3	6,0	100,0
Ezintasunen bat duten pertsonentzako eguneko arreta	14,4	21,8	21,3	7,9	34,7	100,0
Ezintasunen bat duten pertsonentzako egoitza arreta	12,0	17,1	27,3	9,3	34,3	100,0
Famili arloko esku hartzea arriskuan dauden adin txikikoekin	20,4	29,6	29,6	7,4	13,0	100,0
Kale heziketa	21,3	16,7	14,4	27,3	20,4	100,0
Diru sarrerak bermatzeko prestazio ekonomikoak	25,9	38,4	28,7	0,5	6,5	100,0
Gizarte larrialdietarako prestazio ekonomikoak	13,4	31,5	49,5	2,3	3,2	100,0
Gizarteratzeko eta laneratzeko programak	6,9	25,9	52,3	5,6	9,3	100,0
Tratu txarren biktimak izandako emakumezkoen arreta emateko zerbitzu zehatzak	17,1	40,7	20,8	9,7	11,6	100,0
Etixerik gabeko pertsonen arreta emateko zerbitzu zehatzak	14,8	20,4	12,5	29,2	23,1	100,0

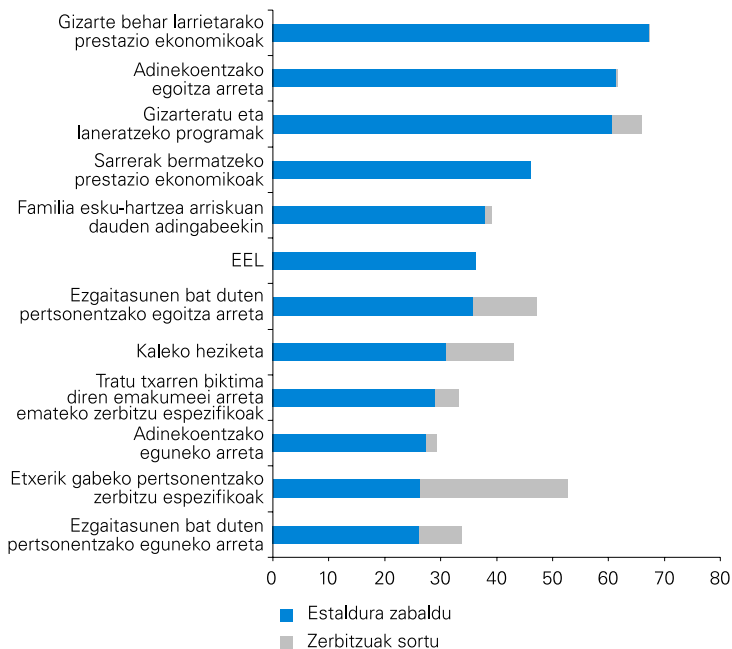
Ondorengo grafikoak zenbaketatik ezabatzen ditu, baliabide bakoitzari begira, erantzunik eman ez duten unitateak, eta erantzun aukerak hiru multzotan biltzen ditu: premiarik ez egotea + eskaria guztira edo ia-ia estalita egotea; egungo estaldura handitzeko premia; eta zerbitzua sortzeko beharrezana. Grafikoan ikusten dugunez, baliabideak premiei egokitzen zaizkielako ustea soil-soilik zabaldua dago –%66tik gorako kopuruekin– etxeko laguntza zerbitzuari, adinekoentzako eguneko arretari eta diru sarrerak bermatzeko prestazioei dagokienez.

42. grafikoa. Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, pertzepzioaren arabera, betiere euren inguruko zerbitzuen zuzkidurari dagokionez, balorazioa eta zerbitzu mota kontuan izanda



Biztanleen zein kopururi eragiten dio baliabide faltak? Hurrengo grafikoak honako kopurua jasotzen du baliabide bakoitzerako: estaldura ez dela eskaria adinakoa edo baliabidea sortzea komenigarria izango litzatekeela zehazten duten unitateek estalitako biztanle kopurua, hain zuzen ere. Ikuspegi horretatik abiatuta, egoera pixka bat aldatzen da: azkarren handitu beharko liratekeen prestazio estaldura, betiere euren estaldura ez dela nahikoa uste duten unitateen biztanle kopurua aintzat hartuta, gizarte larrialdietarako prestazio ekonomikoak dirateke, bai eta adinekoentzako egoitza plazak, laneratzeko programak eta diru sarrerak bermatzeko prestazio ekonomikoak ere. Ikuspegi horri jarraituz, garrantzizkoak dira etxerik gabeko pertsonen zuzendutako programetan dauden gabeziak; hala ere, azken kasu horretan, eskaria da estalduarak handitzea, bai eta zerbitzuak sortzea ere.

43. grafikoa. Zenbait zerbitzuren estaldura ez dela egokia adierazten duten oinarrizko gizarte unitateek estalitako guneetan bizi den biztanleriaren kopurua, zerbitzuaren arabera, betiere aztertutako biztanle guztiei dagokienez



Jarraian laburbiltzen dira jasotako emaitza nagusiak, betiere hiru lurralde historikoetako zerbitzuetan eta biztanle tartetean duten egokitzapenari dagokionez:

- Etxez etxeko laguntza zerbitzuari dagokionez, estaldura handitzea beharrekotzat jotzen duten unitateen kopurua oso handia da Bizkaian eta 50.000 biztanletik gorako udalerrietan. Izan ere, etxez etxeko laguntza zerbitzuaren estaldura ez dela nahikoa uste duten unitateen kopurua bost aldiz handiagoa da Bizkaian Gipuzkoan baino eta hiru aldiz handiagoa Araban baino⁹². Udalerrietako tamainaren ikuspuntuari erreparatuta, estalduraren urritasunak handiagotzeko joera dauka udalerriaren tamaina handiagoa den heinean.
- Adinekoei zuzendutako eguneko arretaren zerbitzuak sortzeko eskaria (unitateen %9,2) pixka bat handiagoa da Bizkaian beste bi lurraldeetan baino, baina kasu honetan asebate ez den eskaria –estaldura handitzeko eta zerbitzuak sortzeko bi eskariak batuz– nahiko antzekoa da hiru lurraldeetan (Gipuzkoakoaren %22tik Arabakoaren %30era bitartekoa). Udalerrietako tamainari buruzko ikuspegia kontuan harturik, are argiagoa da etxez etxeko laguntza zerbitzuaren kasuan ikusten zena:

⁹² 2007an Bizkaian etxez etxeko laguntza zerbitzuaren estaldura %5,3koa zen EUSTATen arabera. Araban %9,0koa eta Gipuzkoan %4,1koa.

udalerrria zenbat eta handiagoa izan, orduan eta handiagoa da eskaria behar bezala ez dela estaltzen pentsatzen duten unitateen kopurua; udalerririk populatuenetan kopuru hori unitateen %38ra arte ailegatzen da gehienez ere (ikus 40. grafikoa).

- Hiri handietan kokatu eta galdera honi erantzun dioten oinarrizko gizarte unitateen %12k baino ez du pentsatzen adinekoei zuzendutako egoitza arreta ondo estalita dagoela arreta eman behar duten zonaldean. Emaizta horrek oinarrizko gizarte zerbitzuen egoerari men egiten ez badio zuzen-zuzenean, garrantzi handi-handikoa da Gizarte Zerbitzuetako Euskal Sistema planifikatzeko, eta agerian jartzen du, txosten honi dagokionez, oinarrizko gizarte langileek euren zeregina aurrera eraman behar dutela, eskuragarri dituzten baliabideen sorta nahiko urria izan arren⁹³. Udalerririk txikienetan, berriz, euren eragin eremuan egoitza plazen estaldura nahikotzat jotzen duten unitateen kopurua %80koa da. Lurraldearen ikuspuntutik, eta lurralde horrek dituen egoitza plazen estaldura handiagoa izanagatik ere⁹⁴, eskuragarri dauden zerbitzuek ez dutela eskaria estaltzen uste duten unitateen kopurua handiagoa da Araban (%61), Bizkaian (%43) edo Gipuzkoan baino (%40).
- Bizkaia (59%) da ezintasunen bat duten pertsonen zuzendutako eguneko arreta zentroen estaldura ez-nahikotzat hartzen duten unitateen kopuru handiena duena; Araban eta Gipuzkoan, ordea, antz-antzekoa da (unitateen heren bat baino pixka bat gehiago, gutxi gorabehera). Bizkaian erantzunari erantzun dioten unitateen %18k, gainera, ez du planteatzen estaldurak handitzea, baizik eta euren zonaldean zerbitzu hori sortzea. Baliabide gehienekin gertatzen den bezala, ez-nahikotasunari buruzko pertzepzioa zabalagoa da udalerrri handiagoetan.
- Ezintasunen bat duten adin nagusiko pertsonen zuzendutako egoitza arretari dagokionez, betetzen ez den eskaria handiagoa da Bizkaian: galderari erantzun dioten lurralde honetako unitateen %75ek pentsatzen dute estaldurak handitzea beharrezkoa dela (%57,8) edo zerbitzu berriak sortzea (%17,8), Arabakoek %51 edo Gipuzkoakoek %48ren aldean⁹⁵. Arlo honetan ere ez-nahikotasunari buruzko pertzepzioa haziz doa biztanleriaren tamainak gora egin ahala: tamaina handiagoko udalerrietan inkestari erantzun dioten hamar pertsonetatik 9k uste dute euren zonaldean ezintasunen bat duten pertsonen zuzendutako egoitza plazen eskaintzea ez dela nahikoa.
- Arriskuan dauden adin txikikoekin esku hartzeko programei dagokionez, eskaria betetzen ez delako ustea nahiko bestelakoa da lurraldearen arabera: Araban zentroen %73ra iristen da, Bizkaian %41era eta Gipuzkoan %24ra besterik ez. Eskaria

⁹³ Sarritan gizarte zerbitzuei leporatu zaie baliabideen "saltoki bat" besterik ez direla. Kasu eta zonalde batzuetan, hala ere, agerian dago eman beharreko baliabideak mugatuak direla.

⁹⁴ EUSTATen datuen arabera, 2007an egoitza plazen estaldura Araban 5,1ekoa zen 65 urtetik gorako 100 pertsonako. Gipuzkoan estaldura %4,2koa zen eta Bizkaian %4,6koa.

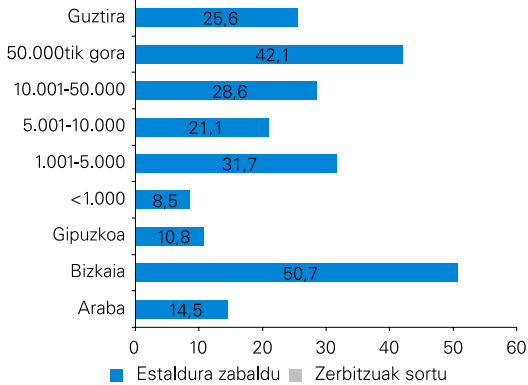
⁹⁵ 2007an lurralde osoari begirako benetako estaldurak 2,4 plazakoak ziren Araban 20 urtetik 64 urtera bitarteko 1.000 biztanleko, Gipuzkoan 1,5ekoa eta Bizkaian 1,1ekoa.

tamaina handiagoko udalerrietan garrantzitsuagoa izan arren (50.000tik gora), kasu honetan ez daukagu (orain arte ikusi ditugun gainerako baliabideekin bezala) biztanleen kopurua handitu ahala, eskaria estalita ez dagoelako pertzepzioaren igoerarik.

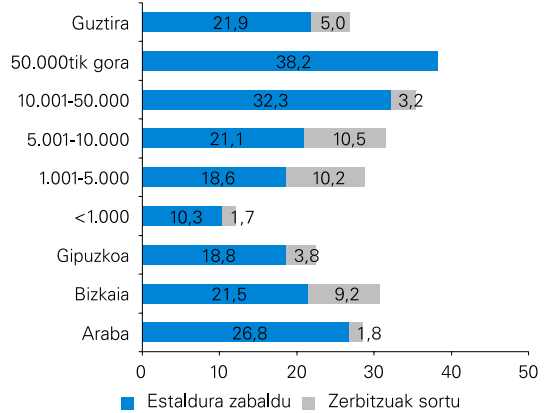
- Kale heziketari dagokionez, egoera nahiko antzekoa da: Arabako oinarrizko gizarte unitateetako arduradunek maizago uste dute programa horien estaldura handitzea beharrezkoa dela (%68), betiere Bizkaikoen %53 eta Gipuzkoakoen %41arekin alderatuz gero.
- Aitzitik, diru sarrerak bermatzeko prestazio ekonomikoen estaldura handitzeko premia txikiagoa da Araban, beste bi lurraldeetan baino: galdera honi erantzun dioten Arabako zentroen %14k baino ez du uste arlo honetako eskaria ez dela behar bezala aintzat hartzen lurralde horretan; kopuru hori %37koa da Bizkaian eta Gipuzkoan. Berriro ere eskaintza eskariari erantzuteko nahikoa ez delako pertzepzioak gora egingen du biztanleen kopurua hazten den heinean; gauzak horrela, %48ra iristen da tamaina handiagoko udalerrietan.
- Egoera berdintsua da gizarte larrialdietarako prestazio ekonomikoei men eginez gero: eskaria ez dela estaltzen pentsatzen dutenen kopurua txikiagoa da Araban, Bizkaian eta Gipuzkoan baino, eta handiagoa da udalerraren tamaina handiagoa den heinean, betiere udalerririk handienak bazter utzita.
- Laneratzeko programei gagozkielarik, eskaintza nahikoa ez delako pertzepzioa antzekoa eta aski handia da hiru lurraldeetan, eta txikiagoa da bai udalerrri txiki-txikietan bai handi-handietan ere. Edozein kasutan ere, aldeak txikiak direla esan daiteke.
- Tratu txarren biktimak izan diren emakumezkoei zuzendutako programei dagokionez, eskaria handiagoa da Bizkaian, eta ez du ematen udalerrietako tamainarekin zerikusia duen jarraibide argirik dagoenik.
- Azkenik, etxerik gabeko pertsonen zuzendutako programez bezainbatean, Bizkaia nabarmentzen da; izan ere, lurralde horretako unitate kopuru handi batek pentsatzen du eskaria eta eskaintza egokitu behar direla, jadanik existitzen diren programen estaldura handituz (%15) eta batez ere gaur egun existitzen ez diren arloetan programa berriak sortuz (%56). Kasu honetan, 1.000 biztanletik gora, eskaria nahikoa ez delako pertzepzioa antz-antzekoa da udalerrri guztietan, tamaina edozein izanagatik ere; hori bai udalerrri handietan estaldura handitzearen aldeko joera dago eta txiki nahiz ertainetan gehienbat zerbitzua sortzearen aldekoa.

44. grafikoa. Euren zonaldean baliabideen estaldura handitzeko edo zerbitzua sortzeko eskatzen duten oinarrizko gizarte unitateen banaketa, lurralde historikoaren eta udalerrietako tamainaren arabera (%)

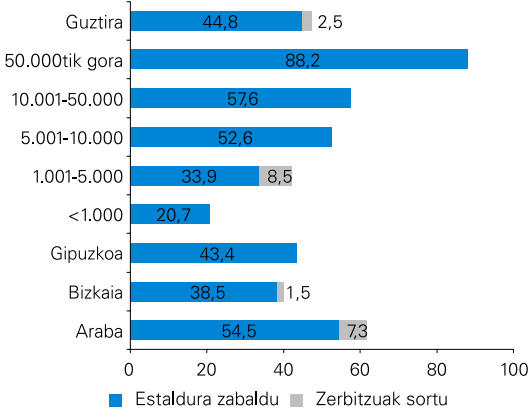
Etxez etxeko laguntza



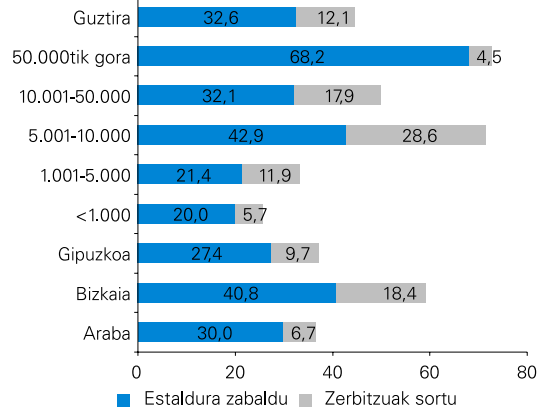
Adinekoentzako eguneko arreta



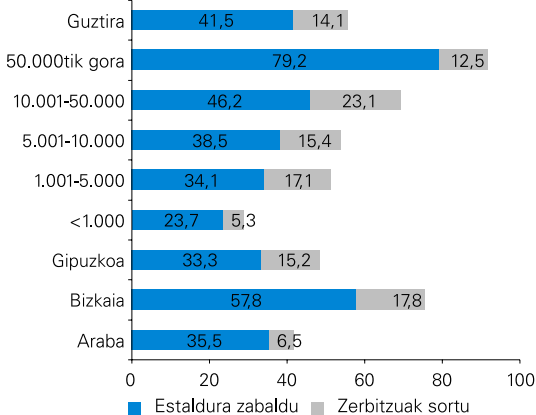
Adinekoentzako egoitza arreta



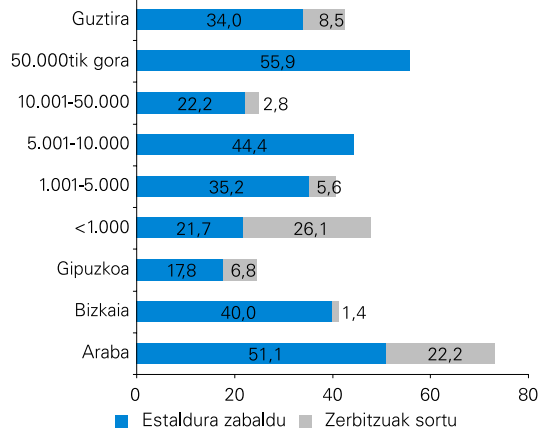
Ezgaitasunen bat duten pertsonentzako eguneko arreta



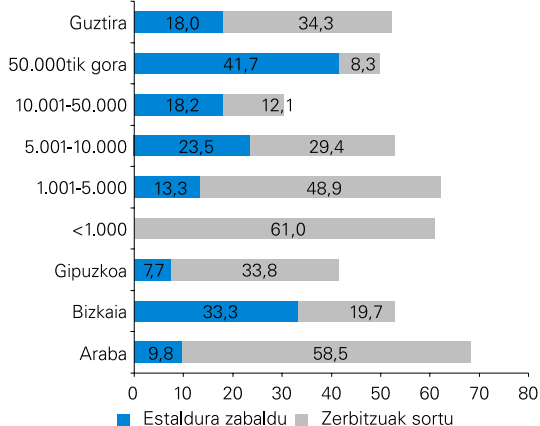
Ezgaitasunen bat duten pertsonentzako egoitza arreta



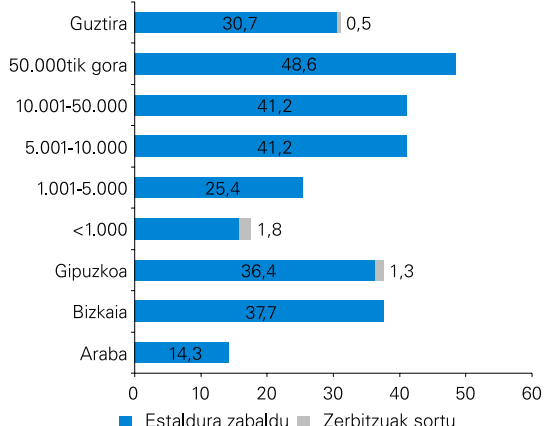
Esku hartzeko zerbitzuak arriskuan dauden adingabeekin



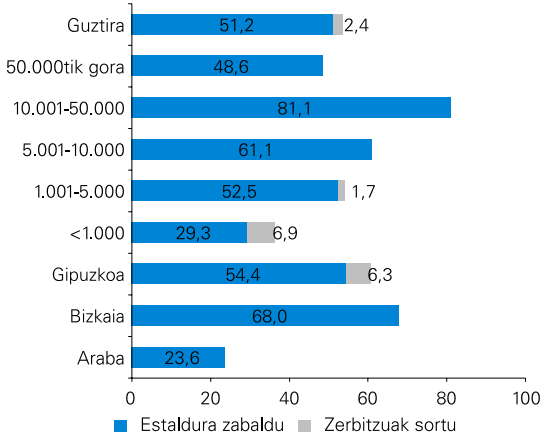
Kaleko hezkuntza zerbitzuak



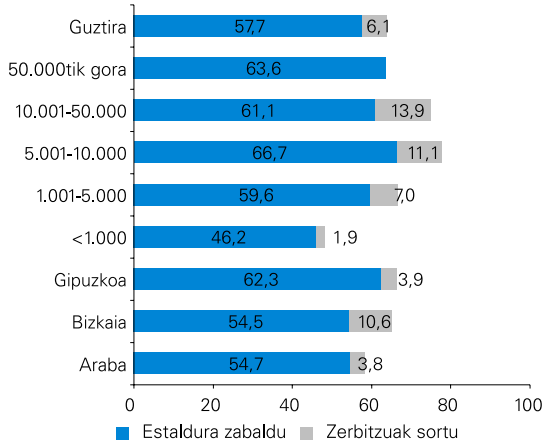
Sarrerak bermatzeko prestazioak



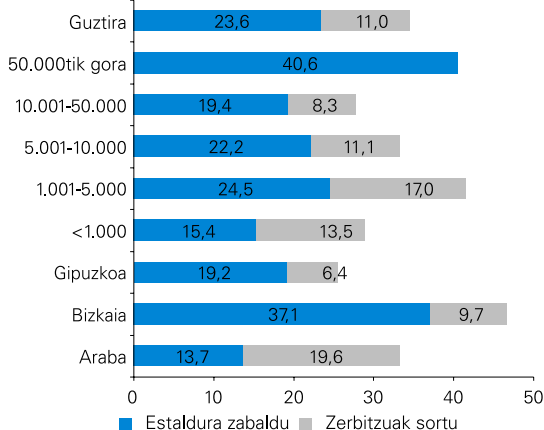
Behar larrietarako prestazio ekonomikoak



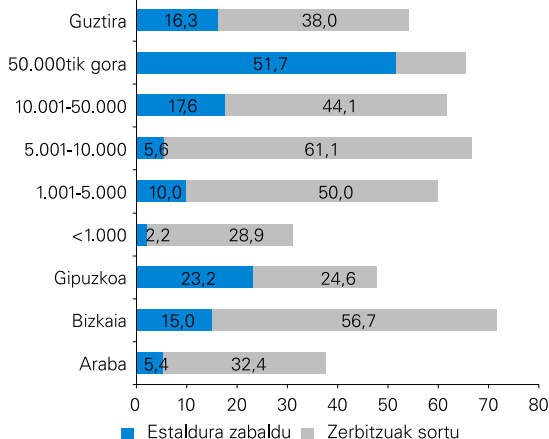
Laneratzeko programak



Tratu txarren biktima diren emakumeentzako programak



Etterik gabeko pertsonen arreta emateko programak



Gainbegiratu hau amaitzeko, aipatu beharra dago Araban gehienetan ez-nahikotzat hartzen den zerbitzua (hau da, estaldura eskari guztiari aurre egiteko ez dela nahikoa edo eskari hori artatzeko zerbitzu bat sortzea beharrezkoa litzatekeela uste duten unitateen kopururik handiena biltzen duena) arriskuan dauden adin txikikoei zuzendutako famili esku-hartzearena da; Bizkaian urriena ezintasunen bat duten pertsonen zuzendutako egoitza arreta da eta Gipuzkoan laneratzeko eta gizarteratzeko programak. Nolanahi ere den, ez da ahaztu behar kopuruek men egiten diotela balorazio zehatzen bat egin duten unitateen kopuruari, betiere unitate bakoitzaren tamaina edo estaltzen duten biztanleria bazter utzita. Beste alde batek, balorazio horiek men egiten diote oinarrizko gizarte unitateetako eragin zonaldeetako baliabideen nahikotasun edo ez-nahikotasunari, eta ez lurralde historiko osoan dagoen estaldura orokorrari; hori dela eta, ez da harritzekoa, printzipioz, balorazioak bat ez etortzea lurralde bakoitzaren benetako estaldurekin.

Edozein kasutan ere, egoera hori ikusita, ez da harritzekoa da inkestari erantzun dioten pertsonen %55ek uste izatea baliabideen sarea ez dela erabiltzaileen premiei aurre egiteko behar bezain zabala; kontuak kontu, ezin esan daiteke zabalzat hartzen dutenen kopurua txikia denik. Arabako oinarrizko gizarte unitateetako arduradunak dira neurri handiagoan zerbitzuen sarea behar bezain zabalzat hartzen dutenak, betiere Bizkaiko unitatekoen irizitik nahiko urrun; izan ere, azken lurralde horretan, bakar-bakarrik inkestatutako pertsonen %25ek uste du eskuragarri dituen baliabideen sarea behar bezain zabala dela.

137. taula. Baliabideen sareak zonaldeko premiei aurre egiteko behar bezain zabala den ala ez uste duten oinarrizko gizarte unitateen banaketa, lurralde historikoaren eta udalerrietako tamainaren arabera (%)

	Bai	Ez	ED/EE	Guztira
Araba	57,9	28,1	14,0	100,0
Bizkaia	25,0	72,4	2,6	100,0
Gipuzkoa	41,0	57,8	1,2	100,0
Guztira	39,8	55,1	5,1	100,0
<1.000	63,3	30,0	6,7	100,0
1.001-5.000	25,8	69,4	4,8	100,0
5.001-10.000	21,1	73,7	5,3	100,0
10.001-50.000	32,4	67,6	0,0	100,0
50.000tik gora	42,1	50,0	7,9	100,0
Guztira	39,8	55,1	5,1	100,0
(Zenb.)	(86)	(119)	(11)	(216)

Amaitzeko, zeintzuk dira oinarrizko gizarte unitateetan erantzukizuneko zereginak betetzen dituzten pertsonen baliabideen sarean antzematen dituzten arazoak? Hurrengo taula ikus daitekeenez, kontsultatutako pertsonarik gehienek (%90) uste dute baliabide batzuk emateko azkartasuna falta dela; halaber, %61ak baliabideak eskuratzeko irizpideen zurruntasunarekin zerikusia duten arazoak ikusten ditu. Bestalde, %25en ustetan baino ez, arazoak daude erabiltzaileei aplikatutako baterako ordainketaren irizpideei dagokienez.

138. taula. Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, baliabideen sarean antzemandako arazoei dagokienez (%)

	Bai	Ez	ED/EE	Guztira
Zenbait baliabide eskuratzeko irizpideen zurruntasuna	61,6	34,3	4,2	100,0
Zenbait baliabide eskuratzeko azkartasun falta	90,3	6,0	3,7	100,0
Erabiltzaileei aplikatutako ordainketa edo baterako ordainketaren irizpideen desegokitasuna	25,0	63,9	11,1	100,0
Bestelako arazoak	11,6	85,6	2,8	100,0

Amaitzeko, zehaztu beharra dago galdeketari erantzun dioten pertsonen egoera desberdin baloratzen dutela oinarrizko gizarte unitatea kokatzen den lurraldearen edo udalerriko tamainaren arabera. Gauzak horrela, esan daiteke Gipuzkoan baliabideak eskuratzeko zurruntasun handiegia dagoelako ideia zabaldago dagoela Bizkaian baino eta, batik bat, Araban baino; aitzitik, baliabideak eskuratzeko azkartasun faltagatiko atsekabea antzekoa eta aski garrantzitsua da hiru lurraldeetan. Baterako ordainketari dagokionez, arazoak ikusten dituzten unitateak %39 dira Bizkaian, ia Gipuzkoan baino bi aldiz gehiago eta Araban baino lau aldiz gehiago.

139. taula. Baliabideen sarean zenbait arazo daudela uste duten oinarrizko gizarte unitateen banaketa, lurralde historikoaren eta udalerrietako tamainaren arabera (%)

	Zenbait baliabide eskuratzeko irizpideen zurruntasuna	Azkartasun falta, emateko orduan	Baterako ordainketari buruzko arazoak
Araba	42,1	91,2	10,5
Bizkaia	65,8	88,2	39,5
Gipuzkoa	71,1	91,6	21,7
Guztira	61,6	90,3	25,0
<1.000	66,7	88,3	21,7
1.001-5.000	66,1	90,3	37,1
5.001-10.000	42,1	94,7	42,1
10.001-50.000	59,5	86,5	18,9
50.000tik gora	57,9	94,7	7,9
Guztira	61,6	90,3	25,0
(Zenb.)	(133)	(195)	(54)

5.6. Jarraipen indibidualizatua eta gizarte laguntza oinarrizko gizarte unitateetan

5.6.1. Laguntza oinarrizko gizarte unitateetan

Kapitulu honen sarreran adierazi den bezala, Arartekoak 1999an oinarrizko gizarte zerbitzuetako egoerari buruz egindako aparteko txostenaren funtsezko gomendioetariko batek honako hauxe eskatzen zien oinarrizko gizarte zerbitzuei: *“euren jarduerak berrorientatzeko ahaleginak, ez mugatzea baliabideen administrazio eta kudeaketara eta arreta jartzea gizarte lanean, gizabanako eta familien premiak asebetetzeko lanean.”* Horrek bananako jarraipenerako eta gizarte laguntzarako zereginak garatzera behartzen du erreferentziako profesionala deritzonaren bidez; gauzak horrela, *“laguntza erlazioa gizartean esku hartzeko jardun bihurtuko da, ez da mugatuko prestazioak eta baliabideak ematera eta hurbiltasun erlazioa ezarriko du, handik aldatzeko eta gizarteratzeko prozesuak abiarazteko, betiere beharrezkotzat jotzen denean”⁹⁶.*

Madrilgo Gizarte Langileen Elkargo Ofizialak⁹⁷ honela definitzen du erreferentziako gizarte langilea: *“administrazioaren ordezkari bezala, herritarrak gizarte arreta osoa jasoko dela bermatzeaz arduratzen den profesionala da; horretarako, egoera bakoitzak behar duen jarraipena egin beharko du zuzenean eta pertsona bakoitzarekin edo elkarbitzita unitate bakoitzarekin adostu beharko du gizarteratzeko banakako programa.”* Gidaliburu horren arabera, *“erreferentziako profesionala programa behar bezala garatuko dela bermatzeaz arduratuko da, laguntza prozesuan partekatuz eta bertan parte hartzen duten profesional guztiekin koordinatuz. Hori dela eta, prozesuari egonkortasun eta koherentzia emango dion figura profesionala izango da eta gizarte esku-hartzea nora ezean ez ibiltzea bermatuko du, profesional eta zerbitzuen arteko adarrekin, horietariko bakar bat ere esku-hartzearen osotasunaz benetan arduratu gabe.”* Ildo berari jarraituz, elkargo horrek honela definitzen du gizarte laguntza: *“gizarte langilearen prestazio teknikoa, informazioa, orientazioa edo gizarte babesa izanagatik ere, esku-hartze zehatz batetik harago doana. Lanbide erlazio jarraitua behar duen ekintza profesionala da, iraunkor eta zehatza, betiere aurre egin behar zaion egoeraren ezaugarrien arabera.”*

Eusko Jaurlaritzaren Gizarte Ongizate Sailak 2001ean argitara emandako laguntzetarako eta gizarteratzeko prozesuetarako gidaliburu praktikoaren arabera, erreferentziako profesionala da *“pertsona bakoitzak berezi modura identifikatzen duen eta harekin lan egiten jarduten duen figura profesionala. Harrera egiten diena da, eskuragarri dagoena, denbora tarte luze batean kezka profesional eta hurbilekoa izango duena. Harengana jo ahal izango du beharrezkotzat jotzen duenean, harekin eztabaidatu, negoziatu eta hitzartuko du. Hari eskatuko dio iritzia, harengandik itxarongo ditu bitartekaritza eta baliabideak eskuratzeko erraztasunak. Erreferentziako profesionalarekin harreman egonkorak eratzen dira.”*

⁹⁶ Gizarte Ongizateko Zuzendaritza. Eusko Jaurlaritza. *Laguntza eta gizarteratzeko prozesuak. Horien jardunerako gida*. 2001.

⁹⁷ Zenbait egile. *Manual para el trabajo social de acompañamiento en los itinerarios de inserción*. Madrilgo Gizarte Langileen Elkargo Ofiziala, 2003.

Arestian esan bezala, Gizarte Zerbitzuei buruzko 12/2008 Legeak ezartzen duen arreta eta esku hartze eredia arreta pertsonalizatu eta osoan oinarritzen da eta arretaren jarraikortasunean. Horretarako, lehenengo eta behin, legeak ezartzen du Gizarte Zerbitzuetako Euskal Sistemak pertsona edo familia bakoitzari profesional bat edo erreferentziako profesional bat izendatu behar diola sistemaren barruan, betiere arreta ibilbideen koherentzia eta esku hartzeen koordinazioa bermatze aldera.

Illo horri jarraituz, informazio, balorazio, diagnostiko eta orientazio zerbitzuez gainera, legeak oinarrizko gizarte zerbitzuei ezartzen die erreferentziako profesionala izateko zeregin hori, prozesuaren lehendabiziko faseetan behinik behin. Izan ere, esku hartzeko oinarrizko prozedura ezartzean, legeak ondorengo hauxe zehazten du: *“Profesionalak, beren eginkizunetan ari direlarik, ohartzen badira zer edo zertan esku hartu beharra dagoela eta dena delako esku-hartze horrek jarraipen baten beharra duela, jarduketa-prozedurari ekingo diote. Prozedura horren baitan, diagnostiko bat egin beharko da, eta diagnostikoak hala gomendatzen badu, arreta pertsonalizatuko plan bat egin beharko da, plan horretan zehazturik dauden neurriak martxan jarri –baita prestazioak eta zerbitzuak ere–, eta jarraipena eta ebaluazioa ere egin beharko dira. Arreta pertsonalizatuko plan horrek esango du zein zerbitzu eta prestaziotan esku hartuko den, eta esleitutako zerbitzuek sortu ahal izango dute, beharrezkoa eta komenigarria dela uste badute, norbanakoen beharrezanean ahalik eta hoberen egokitzea bermatuko duen banakako programazio bat”*. Gainera, legeak eranstean du prozedura koordinatzeko erantzukizuna honako baldintza hauen arabera hartuko dela:

- Prozeduraren hasierako fasean, ardua oinarrizko gizarte-zerbitzuko gizarte-langile batena izango da. Erreferentziako profesional modura jardungo du, non eta ez den irizten, esku-hartzea den modukoa dela-eta, egokiagoa dela beste era bateko profesional batek hartzea erreferentzia-lan hori bere gain. Halakoetan, edonola ere, udalen gizarte-zerbitzuetako beste profesional batzuek ere lagunduko eta parte hartuko dute. Koordinazio-lan hori egiteko, beste euskal herri-administrazio batzuen menpeko lehen mailako eta bigarren mailako arretako beste gizarte-zerbitzu batzuetako profesionalen esku-hartzea ere eska dezake. Halakoetan, beste administrazio horiek erabakitzen badute beren menpeko prestazio edo zerbitzu jakin baterako sarbidea ematea nahiz ez ematea, eta erabakia dagokion organoaren bitartez hartzen badute, erreferentziako profesionalarentzat erabaki lotesleak izango dira.
- Eman beharreko laguntza handia dela-eta hala egitea komeni bada, erreferentziako profesionalak dena delako kasuaren ardua bigarren mailako arretako gizarte-zerbitzuetako profesionalen baten esku utz dezake. Momentu horretatik aurrera, beste profesional horrek hartuko du dena delako kasua koordinatzeko ardua, baina, edonola ere, jatorrizko oinarrizko gizarte-zerbitzuan erreferentzialan egin zituen hori jakinaren gainean eduki beharko du, ea kasuak zer-nolako bilakaera duen, batez ere hark beste arreta-esparru batzuetan oraindik pertsona erabiltzailearekin edo familiarekin harremanik baldin badu.

5.6.2. Premien betetze osoa

Aipatu berri den marko teorikoa eta arauzkoa gorabehera, kontsultaturiko pertsonarik gehienak –%61,6– ez datoz bat oinarrizko gizarte langileek urte hauetan euren lana pertsonen eta familien premien betetze osoan zentratzea lortu dutelako ideiarekin, betiere baliabideak administratzeko eta kudeatzeko zereginetik harantzago. Baieztapen horrekiko adostasun maila planteatuta, inkestari erantzun dioten pertsonen %40,3k zehazten dute ez daudela batera ados, %21,3 ez dagoela ados eta %19,0 ez dagoela ados, ez eta ez-ados ere. Kontsultaturiko pertsonen %13,4 nahiko ados daude eta %2,3 guztiz ados.

140. taula. Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, oinarrizko gizarte zerbitzuek euren lana norbanakoen eta familien premien betetzean zentratzea lortu dutelako ideiarekiko adostasun mailaren arabera

	Kopurua	Oinarrizko gizarte unitateen %	Biztanleen %
Guztiz ez-ados	87	40,3	45,4
Nahiko ez-ados	46	21,3	19,3
Ez ados ez ez-ados	41	19,0	19,9
Nahiko ados	29	13,4	12,0
Guztiz ados	5	2,3	0,5
ED/EE	8	3,7	2,9
Guztira	216	100,0	100,0

Alderdi honi dagokionez, beste batzuetan bezala, lurraldeen arteko desberdintasun esan-guratsuak daude; izan ere, Gipuzkoan baieztapenarekin duten adostasun maila handiagoa da bi lurraldeetan baino. Izan ere, Araban eta Bizkian baieztapen horrekiko ezadostasuna orokorra da, baina Gipuzkoan esan daiteke iritziak banatuta daudela, nahiz eta ez izan neurri berekoak. Bestalde, ez du ematen biztanleen tamainak zerikusirik duenik inkestatutako pertsonen gai honi buruz duten iritziarekin.

141. taula. Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, oinarrizko gizarte zerbitzuek euren lana norbanakoen eta familien premien betetzean zentratzea lortu dutelako ideiarekiko adostasun mailaren, lurralde historikoaren eta udalerrietako tamainaren arabera

	Guztiz ez-ados edo nahiko ez-ados	Ez ados, ez ez-ados	Guztiz edo nahiko ados	ED/EE	Guztira
Araba	71,9	15,8	8,8	3,5	100,0
Bizkaia	73,7	17,1	5,3	3,9	100,0
Gipuzkoa	43,4	22,9	30,1	3,6	100,0
Guztira	61,6	19,0	15,7	3,7	100,0
<1.000	55,0	23,3	15,0	6,7	100,0

	Guztiz ez-ados edo nahiko ez- ados	Ez ados, ez ez- ados	Guztiz edo nahiko ados	ED/EE	Guztira
1.001-5.000	71,0	9,7	14,5	4,8	100,0
5.001-10.000	68,4	15,8	15,8	0,0	100,0
10.001-50.000	45,9	29,7	24,3	0,0	100,0
50.000tik gora	68,4	18,4	10,5	2,6	100,0
Guztira	61,6	19,0	15,7	3,7	100,0
(Zenb.)	(133)	(41)	(34)	(8)	(216)

5.6.3. Oinarrizko gizarte unitateek bideratutako laguntza eta kasuen kudeaketa

5.6.3.1. Erreferentziako profesionalaren edo figuraren eskuragarritasuna

B. Pérez Eransusen⁹⁸ arabera, kasuak kudeatzeko kontzeptuak nolabaiteko tradizioa dauka gizarte ekintzaren munduan. Egile horrek honela erabiltzen du kontzeptu hori: *“kasuak kudeatzeko zeregintzat hartzen da kasu bakoitzaren erantzukizunak profesional edo talde berean bateratzea; hori izango da kasu kudeatzeko arduraduna eta eskaini beharreko erantzunak koordinatu behar izango ditu (...). Azken finean, kontua da kasuaren (pertsona edo familia) eta kudeaketaz arduratzen den profesional edo taldearen arteko erreferentziako erlazioa sortzea. Horrek esan nahi du eskari bakoitzari arreta egiten dion eta erakunde erabakitzaile bidali edo lekualdatzen duen profesionalaren artapen publikoan izan ohi den eskema eraldatzen dela”.*

Gauzak horrela, zehaztu denez, 12/2008 Legeak argi eta garbi ezartzen du gizarte zerbitzuetako erabiltzaileek sistemaren barruan erreferentziako profesional bat izan behar dutela gutxienez; prozesuaren hasierako fasean, behinik behin, oinarrizko gizarte zerbitzuko profesionala izango da. Oinarrizko gizarte unitaterik gehienek erreferentziako figura bat dute, erabiltzailearekin harremanetan jartzeko pertsona modura jarduten duena: kasuen %56an ezin zen beste modura izan, unitatean gizarte langile bakarra dagoelako. Kasuen %36an sistematikoki erabiltzen da; eta %0,5ean erabiltzen da baina ez sistematikoki, eta kasuen %4,6an ez da erabiltzen. Bi langile edo gehiago dituzten unitateetan, guztira, figura profesional hori erabiltzen ez duten unitateak %10,5 besterik ez dira.

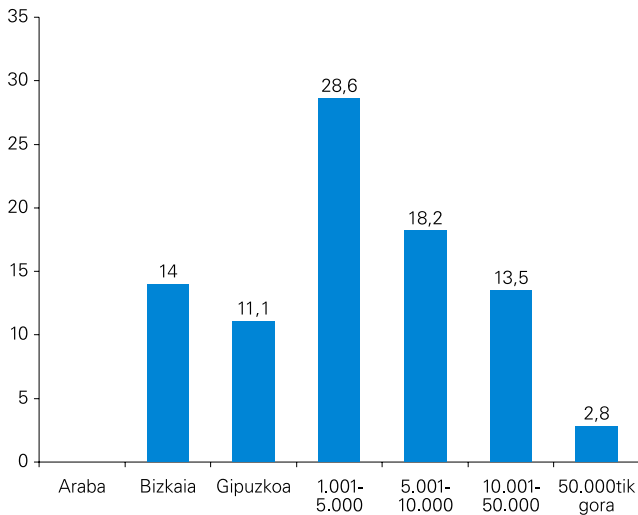
⁹⁸ Pérez Eransus, B. ‘El acompañamiento social como herramienta de lucha contra la exclusión’, *Documentación Social*, 135. zenb., 2004.

142. taula. Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, erreferentziako profesionalaren figura existitzen den ala ez kontuan hartuta

	Kopurua	Oinarrizko gizarte unitateen %	% gizarte langile bat baino gehiago duten OGUen gainean
Bai eta sistematikoki erabiltzen da	79	36,6	83,2
Bai, baina kasu zehatz batzuetan baino ez da erabiltzen	1	0,5	1,1
Ez, ez dago halakorik	10	4,6	10,5
ED/EE	5	2,3	5,3
Ez dagokio, oinarrizko gizarte unitatean gizarte langile bat besterik ez dago	121	56,0	–
Guztira	216	100,0	100,0

Gizarte langile bat edo gehiago duten Arabako gizarte unitate guztiek figura hori erabiltzen dute; aldiz, Gipuzkoan figura hori erabiltzen ez dutenen kopurua % 11,1ekoa da eta Bizkaian % 14koa. Biztanleen tamainaren ikuspuntutik, figura horren erabilera handiagoa da oinarrizko gizarte zerbitzua kokatzen den udalerriko biztanleria handiagoa den heinean; izan ere, 5.000 biztanletik beherako udalerrietan kokatuta dauden eta bi gizarte langile edo gehiago dituzten unitateen laurden batek ez dauka horrelako figurarik.

45. grafikoa. Gizarte langile bat baino gehiago duten eta erreferentziako profesionalaren figura ez duten oinarrizko gizarte unitateen banaketa (%)



5.6.3.2. Jarraipen bisitak

Edozein kasutan ere, erreferentziako langile baten eskuragarritasunak ez dakar berekin jarraipen lana egitea. Zeregin hori neurritan betetzen den baloratu ahal izateko, inkestatutako pertsonen galdetu zitzaizen ea euren jarraipen zereginak betetzean erabiltzaileen etxebizitzetara bisitarik egiten den ala ez⁹⁹. Ondoren azaltzen den taulan ikus daitekeenez, kasuen %8,8an besterik ez da halako bisitarik egiten. Unitateen %35ean sistematikoki egin ohi dira, baina kasu jakin batzuetan besterik ez. Unitateen %50ean iritziaren arabera egiten dira, hau da, gizarte langileak beharrezkotzat hartzen duenean.

143. taula. Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, etxez etxeko jarraipen bisitak egiten diren ala ez kontuan hartuta

	Kopurua	Oinarrizko gizarte unitateen %	Biztanleen %
Bai, sistematikoki, artatutako kasu guztietan edo gehienetan	19	8,8	5,9
Bai, baina kasu batzuetan, ezarritako irizpide jakin batzuen arabera	77	35,6	56,3
Bai, baina bakar-bakarrik gizarte langileak beharrezkotzat jotzen duenean	109	50,5	35,5
Ez, ez da etxez etxeko jarraipen bisitarik egiten	9	4,2	1,9
ED/EE	2	0,9	0,3
Guztira	216	100,0	100,0

Jarraian agertzen den taulan ikus daitekeenez, Araban antzematen da jarraipen bisitarik egiten ez duten unitateen kopururik handiena; Bizkaiak, aldiz, dauka bisita horiek sistematikoki egiten dituzten unitateen kopururik handiena da.

144. taula. Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, etxez etxeko jarraipen bisiten, lurralde historikoaren eta udalerrietako tamainaren arabera (%)

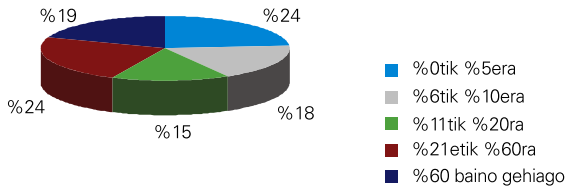
	Jarraipen bisitak			Ez	ED/EE	Guztira
	Sistematikoki	Kasu batzuetan	Iritziaren arabera			
Araba	7,0	29,8	47,4	14,0	1,8	100,0
Bizkaia	18,4	31,6	48,7	1,3	0,0	100,0
Gipuzkoa	1,2	43,4	54,2	0,0	1,2	100,0

⁹⁹ Txosten honetan etxez etxeko jarraipen bisitak egitea erlazio profesional indibidualizatuaren adierazle gisa erabili da, horren mugak gorabehera. Nolanahi ere den, aintzakotzat hartu beharra dago bisita horiek familiaren egoera edo pertsonaren edo familiaren bizimodua fiskalizatzeko tresnatzat hartzen direla, eta beti ez direla hartzen arazoak konpontzeko laguntzat.

	Jarraipen bisitak			Ez	ED/EE	Guztira
	Sistematikoki	Kasu batzuetan	Iritziaren arabera			
Guztira	8,8	35,6	50,5	4,2	0,9	100,0
<1.000	8,3	23,3	60,0	6,7	1,7	100,0
1.001-5.000	14,5	24,2	56,5	4,8	0,0	100,0
5.001-10.000	5,3	36,8	52,6	0,0	5,3	100,0
10.001-50.000	2,7	37,8	56,8	2,7	0,0	100,0
50.000tik gora	7,9	71,1	18,4	2,6	0,0	100,0
Guztira	8,8	35,6	50,5	4,2	0,9	100,0
(Zenb.)	(19)	(77)	(109)	(9)	(2)	(216)

Ez du ematen eredu argirik dagoenik gizarte lanaren profesional bakoitzak artatu eta jarraipen bisitak egiten zaizkion kasuen kopurua zehaztean. Galdeketa datu hau eman duten 165 gizarte unitateetatik %23,5ek zehazten dute kasuen %5ean baino gutxiagotan egiten direla halako bisitak; aitzitik, unitateen %19ak adierazten dute kasuen %60an baino gehiagotan egiten direla.

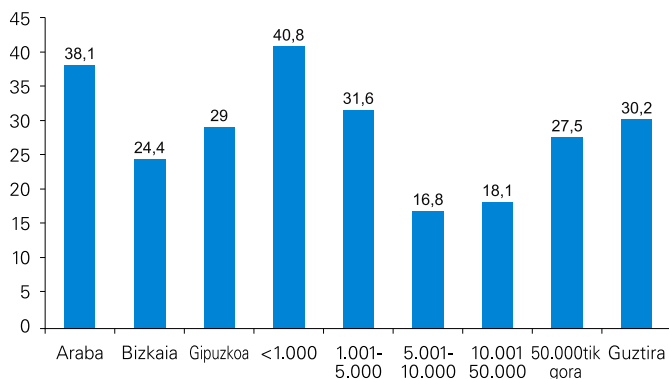
46. grafikoa. Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, etxez etxeko bisitak egiten dituen gizarte langilearen kasuen arabera (%)



Batez beste eta aipatutako aldeak gorabehera, profesional bakoitzak artatzen dituen kasuen %30ean egiten ditu etxez etxeko jarraipen bisitak. Kopuru handiagoa da Araban¹⁰⁰, Gipuzkoan baino eta batik bat Bizkaian baino, eta udalerririk handienetan izan ezik, gora egiten du biztanleriaren tamaina murriztu ahala.

¹⁰⁰ Hala eta guztiz ere, aipatu den bezala, bisitarik egiten ez duten unitateen kopururik handiena dauka lurralde honek.

47. grafikoa. Gizarte langile bakoitzak artatutako kasuen kopurua, etxez etxeko bisitei dagokienez, lurralde historikoaren eta udalerrietako tamainaren arabera



Gaia zehatzago azterturik (galdetegia bete duen pertsonak hilean batez beste egiten dituen etxez etxeko bisiten kopurua¹⁰¹), datuek baieztatzen dute bisitak egiteko baliabide edo bitarteko hori gehiagotan erabiltzen dela Araban eta gehiagotan erabiltzen dela udalerritxikietan.

145. taula. Etxez etxeko jarraipen bisiten kopurua 1.000 biztanleko eta gizarte langile bakoitzeko, lurralde historikoaren eta udalerrietako tamainaren arabera

	Bisita kopurua 1.000 biztanleko	Gizarte langile bakoitzaren bisiten kopurua
Araba	1,1	4,6
Bizkaia	0,4	2,2
Gipuzkoa	0,4	2,0
Guztira	0,5	2,6
<1.000	6,9	18,8
1.001-5.000	2,7	10,6
5.001-10.000	0,8	3,8
10.001-50.000	0,3	1,2
50.000tik gora	0,3	1,4
Guztira	0,5	2,6

¹⁰¹ Galdeketa zehazten zen, betetzen zuen pertsonak zuzeneko arretarik izan ezean, unitatean antzinatasun handienera gizarte langileak hilean batez beste egiten zituen bisiten kopurua adierazi behar zela.

5.6.3.3. Deribazio ondorengo kontaktuak

Arestian aipatu den bezala, Gizarte Zerbitzuei buruzko 12/2008 Legearen 19. artikulua ezartzen du, behar den laguntzaren intentsitate mailak hala eskatzen duenean, oinarrizko gizarte zerbitzuen barruan dagoen erreferentziako profesionalak kasu baten erantzukizuna aldatu ahal izango diola bigarren mailako gizarte zerbitzuetako profesional bati; horrek, handik aurrera, kasu hori koordinatzeko zeregina hartuko du bere gain, bai eta jatorrizko oinarrizko gizarte zerbitzuan erreferente gisa jardun zuen profesionalari haren bilakaeraren inguruan informatzeko konpromisoa ere. Hori hala izango da bereziki horrek erabiltzaileekin edo familiarekin harremanetan jarraitzen duenean bestelako artapen eremu batzuetan.

Arreta bereziko zerbitzu batera lekualdatu eta gero, oinarrizko gizarte langileek ba al dute erabiltzaileekin nolabaiteko kontakturik? Jaso ditugun datuekin bat etorritz¹⁰², kasuen % 11n jarraipen hori sistematikoki egiten da eta %37an oso kasu zehatzetan. Unitateen %50ean (aztertutako biztanleen %68 artatzen dutenak), kontaktuari ez zaio eusten, hainbat arrazoi direla eta.

146. taula. Oinarrizko gizarte unitateen banaketa, beste baliabide batzuetara lekualdatutako erabiltzaileekin dauden harremanen arabera

	Kopurua	Oinarrizko gizarte unitateen %	Biztanleen %
Bai, sistematikoki egiten dut, kasu guztietan edo gehienetan	24	11,1	3,1
Bai, baina soil-soilik oso kasu zehatzetan	80	37,0	27,5
Ez, denbora faltagatik	68	31,5	46,0
Ez; izan ere, erabiltzaileak harremanetan jartzen dira, behar izanez gero	22	10,2	10,3
Ez, zereginen barruan sartzen ez delako	9	4,2	3,9
Ez, beharrezkotzat jotzen ez delako	3	1,4	0,7
Ez, bestelako arrazoiak direla eta	8	3,7	7,6
ED/EE	2	0,9	0,9
Guztira	216	100,0	100,0

Halako kontakturik ez duten unitateen kopurua nahiko antzekoa da hiru lurraldeetan (edonola ere, batez bestekoa baino pixka bat txikiagoa Gipuzkoan). Egoera aldatzen da, kontaktuari eusten zaionean, kontaktuen izaera sistematikoari dagokionez; izan ere, erabiltzaileekin kontaktu sistematikoa duten Gipuzkoako unitateak %20 dira guztira, behin pertsona horiek bigarren mailako arretarako baliabide batera lekualdatu eta gero. Halaber, nabarmentzekoa

¹⁰² Hitzez hitz, galdera modu honetara egin zen: "Zure oinarrizko gizarte unitatean artatu eta zure unitatekoa ez den baliabide bat eman zaien erabiltzaileen kasuan (esate baterako egoitza zentro batean sartzen den adineko bat), ba al duzu astirik pertsona horren egoeraren berri izateko, telefonoz besterik ez bada ere?"

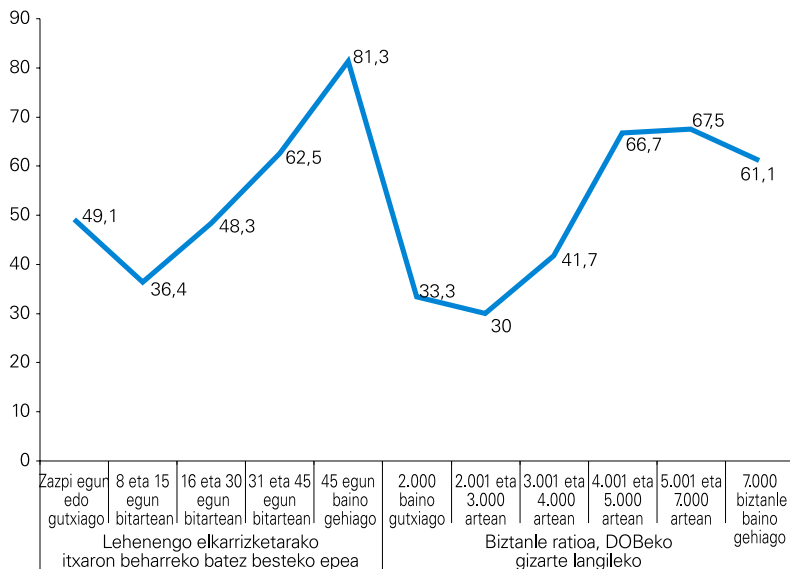
da 50.000 biztanletik gorako udalerrietako egoera: unitate horietariko bakar batean ere ez zen kontaktu sistematikorik ezarri eta horietariko %86an ez da inolako kontakturik izaten.

147. taula. Oinarrizko unitateen banaketa, beste baliabide batzuetara lekualdatutako erabiltzaileekin duten kontaktuaren, lurralde historikoaren eta udalerrietako tamainaren arabera

	Bai		Ez
	Sistematikoki	Kasu batzuetan	
Araba	1,8	42,1	54,4
Bizkaia	7,9	38,2	52,6
Gipuzkoa	20,5	32,5	47,0
Guztira	11,1	37,0	50,9
<1.000	21,7	38,3	38,3
1.001-5.000	12,9	40,3	46,8
5.001-10.000	0,0	47,4	52,6
10.001-50.000	8,1	48,6	40,5
50.000tik gora	0,0	13,2	86,8
Guztira	11,1	37,0	50,9
(Zenb.)	(24)	(80)	(110)

Ikusi berri dugu unitatearen menpekoea ez den beste baliabide batera lekualdatutako erabiltzaileekiko kontakturik izateak ez daukala zerikusirik lurralde kontuekin, baina bai udalerrietako tamainarekin. Horrek zerikusia dauka ratio profesionalekin edo itxarote zerrendetako bestelako alderdiekin? Ondoren azaltzen den grafikoaren datuekin bat etorritzat, neurri batean baietz esan daiteke. Izan ere, lehendabiziko elkarrizketa egiteko itxaron beharreko egunen epea zenbat eta handiagoa izan, orduan eta ohikoagoa da jarraipen bisitaldirik ez egitea. Artapen ratioen ikuspegitik ondorioztatzen da gizarte lanaren profesional bakoitzak artatu beharreko biztanle kopurua zenbat eta handiagoa izan, orduan eta handiagoa da jarraipen bisitarik egiten ez duten unitateen kopurua; edozein kasutan ere, maila batetik aurrera (4.000 biztanle gizarte langile bakoitzeko) kopuruak ez dauka gorabeherarik, ez eta aldaketarik ere.

48. grafikoa. Beste baliabide batzuetara lekualdatutako erabiltzaileekiko kontaktuari eusten dioten oinarrizko gizarte unitateen kopurua, oinarrizko gizarte unitateen artapen ratioen eta lehendabiziko elkarrizketarako batez beste itxaron beharreko epearen arabera



Ildo berari jarraituz, Euskal Autonomia Erkidegoan 1.000 biztanleko dauden gizarte langileen ratioa 0,20koa da; gauzak horrela, jarraipen bisitak egiten dituzten unitateetan %15 handiagoa da ratio hori (0,23) eta halakorik egiten ez duten unitateetan pixka bat txikiagoa da (0,19). Zentzu berean, aztertutako unitateetan batez beste itxaron beharreko epea 19 egunekoa bada, jarraipen bisitak egiten dituzten unitateetan 14 egunekoa da; aitzitik, halako bisitarik egiten ez duten unitateetan epe horrek gora egiten du eta 23 egunekoa da.

5.6.4. Laguntza eta kasuen kudeaketa, bigarren mailako artapeneko profesionalen ikuspuntuaren arabera

Sarreraren kapituluan zehaztu den bezala, oinarrizko gizarte unitateetako arduradunek galdetegietan azaltzen duten iritzia bigarren mailako artapeneko profesionalen iritziarekin osatu da, betiere bigarren mailako arretaren eremuan ibilbide luzea duten hogeita hamar pertsonak parte hartu duten Delphi azterlan batez baliatuz. Haien iritziak alderdi horretan garrantzi handiagoa daukala esan daiteke; izan ere, 12/2008 Legeak ezartzen duenez, horietan laguntza emateko zereginak eta kasuak kudeatzeko eginkizunak betetzen dira; gainera, ikusi dugun bezala, oinarrizko gizarte zerbitzuek erabiltzaileekiko kontaktua izateari uzten diote, pertsona horiek bigarren mailako artapen sarera iristen denean.

Oro har, espezializatutako gizarte esku-hartzearen profesionalak bat datoz oinarrizko gizarte unitateetako lankideek laguntza lana eta gizarte esku-hartzea aurrera eramateko dituzten zailtasunak agirian jartzean. Beste gai batzuekin gertatzen denaz bestaldera, alderdi honetan bigarren mailako artapeneko profesionalen adostasuna handia da. Izan ere, hurrengo laukian jaso diren sei erantzunetatik bostek panelisten artean handitzat hartzen den ados-

tasun maila biltzen duten hamabosten artean (guztira 73 izan dira). Gauzak horrela, oinarrizko gizarte zerbitzuek zein neurritan dituzten laguntza lana eta gizarte esku-hartzea aurrera eramateko beharrezko giza eta antolakuntza baliabideak galdetuta, adostasun mailarik handiena lortu duen erantzunaren arabera utopikotzat har daiteke oinarrizko gizarte zerbitzuetatik gizarte laguntzan pentsatzea, eta oinarrizko gizarte zerbitzuetako burokratizazioa eta gehiegizko lan bolumena aipatzen dira. Erantzun hori izan da Delphi azterlaneko panelisten iritzia ren pean jarritako 73 galderetatik adostasun mailarik handiena lortu duena.

Gehien baloratu den bigarren erantzunak, adostasun maila handia ere bildu duenak, egokitzat jotzen du oinarrizko gizarte zerbitzuetako profesionalen planteamendua erreferentziako profesional gisa; alabaina, adierazten du gaur egungo baliabideak ez direla egokiak zeregin horiek betetzeko. Gainerako erantzunek –kutsu kritikoak eta guzti– oinarrizko gizarte zerbitzuen mugak azpimarratzen dituzte erabiltzaileen gizarte laguntzaren zeregina betetzeko, laguntza ekonomikoak izapidetzeko lana, baliabide falta edo espezializazio urria direla eta. Eredua aldatzea (oinarrizko gizarte zerbitzuen zereginak aurreneko diagnostiko batera eta jarraipen orokor batera mugatuz) planteatzen duen erantzunak adostasun maila txikia biltzen du.

19. koadroa. Bigarren mailako artapeneko gizarte zerbitzuetako profesionalak egin-dako balorazioa, oinarrizko gizarte zerbitzuetako baliabideak laguntza lanari eta gizarte esku-hartzeari egokitzeko moduaren arabera

Oinarrizko gizarte zerbitzuek zein neurritan dituzte beharrezko giza eta antolakuntza baliabideak, laguntza lana eta gizarte esku-hartzea aurrera eramateko?	Batez bestekoa	Adostasun maila
1. Gaur egun, gizarte zerbitzuen lanaren bolumena eta burokratizazio handia direla eta, laguntza lanean pentsatzea utopikoa da. Oinarrizko gizarte zerbitzuetako esku-hartzea oso zentratuta dago prestazio ekonomikoen tramitazioan, eta bazterkeria aktiboko ibilbideei laguntzeko eta garapen komunitarioko lana egiteko aukera gutxi daude, batik bat bazterkeria errealitate gehiago eta ingurunearen hondamen handiagoa dituzten zonaldeetan. Nire ustetan, oinarrizko gizarte zerbitzuetako gaur egungo dinamikak eta jardunbide moduak oso urruti daude norbanakoentzako laguntza ematera bideratutako planteamenduetatik.	4,21	Handia
2. Oinarrizko gizarte zerbitzuetako profesionalak erreferentziako profesional gisa planteatzea, kasua kudeatzeko eta koordinatzeko arduradun gisa, egokia iruditzen zait kontzeptualki. Baina horren aplikazio praktikoak oraindik eman ez diren aurrerapenak behar ditu. Horien artean, gehienbat, oinarrizko gizarte zerbitzuetan giza baliabideak handitzea, administrazio lana murriztea, euren eskumenak argiago zehaztea eta profesionalak baliabideen tramitaziotik harago doazen zereginetara egokitzea.	4,00	Handia

<p>3. Langile aldetik dituzten mugak kontuan hartuta, oinarrizko gizarte zerbitzuek muga handiak dituzte artatzen dituzten kasuen kudeaketa osoa aurrera eramateko. Ez dira gai kasuen jarraipen egokia, premien diagnostikoa, beste baliabide batzuetarako deribazioa eta abar egiteko, eta oinarrizko gizarte zerbitzuetako erabiltzaileek ez dituzte erreferentziako pertsonatzat hartzen. Oinarrizko gizarte zerbitzuetako lanik gehiena laguntza ekonomikoen gestioan zentratzen da; horrek oztopatzen du euren arreta prebentzioan, garapen komunitarioan edo banakakoan esku-hartzean zentratzea.</p>	<p>3,84</p>	<p>Handia</p>
<p>4. Nire ustetan, gizarte langileak gehiagotan irten beharko luke bulegotik, etxez etxeko bisitak egin beharko lituzke, ingurune zabalean lan egin, zonaldeko zerbitzu espezializatuak bisitatu, zerbitzu horiekiko erlazioa protokolizatu, erabiltzaileei lagundu eta abar. Nire iritziz, ezin da halakorik egin gaur egungo baliabideekin.</p>	<p>3,79</p>	<p>Handia</p>
<p>5. Oinarrizko gizarte zerbitzuei dagokien laguntza lana aurrera eramateko, giza baliabideak handitu behar dira eta profesionalen profilak dibertsifikatu, gizarte langileen profil orokorretik irtenda. Kasu batzuetan, beharrezkoa izango litzateke nolabaiteko espezializazioa arazo edo kolektibo batzuetan, horien konplexutasunagatik eta prozesatu beharreko informazio kopuru handiagatik.</p>	<p>3,68</p>	<p>Handia</p>
<p>6. Oinarrizko gizarte zerbitzuak diagnostikoan eta jarraipen orokorrean zentratu behar izango lirатеke, gizarte zerbitzuetarako laguntza zereginak bazter utziz; izan ere, utopia izango litzateke planteatzea oinarrizko gizarte zerbitzuek prozesu horien laguntza ere aurrera eraman beharra.</p>	<p>3,05</p>	<p>Txikia</p>

Bigarren mailako arretako profesionalen adostasuna txikiagoa da erabiltzaileek oinarrizko gizarte zerbitzuekin duten loturaren balorazioari dagokionez, erabiltzaileek bigarren mailako arretako gizarte zerbitzuetara iristen direnean. Adostasun mailarik handiena lortu duen eta lotura hori modu argian apurtzea planteatzen duen erantzunak ertaintzat har daitekeen erabaki maila besterik ez du lortu. Edozein kasutan ere, lotura horri eusteko planteamendua egiten duten bi erantzunek oso txikitat har daitekeen adostasun maila lortu dute; adostasun maila txiki hori 73 erantzunetatik 6tan baizik ez da eman.

20. koadroa. Bigarren mailako arretako gizarte zerbitzuetako profesionalak oinarrizko gizarte zerbitzuen eta erabiltzaileen artean dagoen loturari buruz egindako balorazioa, erabiltzaileak baliabide espezializatu batera aldatzen dituztenean

Oinarrizko gizarte zerbitzuek zein neurritan eusten diote loturari kasu zehatz bat bigarren mailako arretako gizarte zerbitzuetara igarotzen denean?	Batez bestekoa	Adostasun maila
1. Lotura, oro har, oso zehatza da eta aldiari aldikoa, gehien-gehienetan baliabideen kudeaketari lotuta huts-hutsean. Pertsona batek gizarte zerbitzu espezializatu lortzen duenean, oinarrizko gizarte zerbitzuek sobera eskuordetzen dute zerbitzu espezializatu horretan kasuaren erantzukizuna. Alojamentu programetan, adibidez, udalik gehienek kasua alde batera uzten dute behin deribazioa egin eta gero, eta bakarrik inplikatzeko dira berriro ere, prestazio ekonomikoaren eskaria egonez gero.	3,65	Ertaina
2. Oinarrizko gizarte zerbitzuak bestelako baliabide komunitarioekin uztartzeko modu desberdinak daude; batzuetan erabateko isolamendua izan daiteke eta beste kasu bakan batzuetan erabateko integrazioa.	3,54	Ertaina
3. Zoritxarrez, patata beroaren dinamikak funtzionatzen du.	3,00	Txikia
4. Erabiltzaileak behar duen neurrian, loturari eusten zaio kasurik gehienetan, baina zenbaitetan ez da dei telefoniko bat baino edo posta elektronikoa bat.	2,50	Oso txikia
5. Eskuarki loturari eusten zaio; hala ere, zenbaitetan erabiltzaile bat zaila bada, azkar batean deribatzen dute eta jarraipen lana egiteari uzten diote.	2,14	Oso txikia

Era berean, adostasuna ez da oso handia oinarrizko gizarte zerbitzuen eta erabiltzaileen arteko loturari zein neurritan eutsi behar zaion baloratzeko orduan, betiere erabiltzaileak bigarren mailako arretako baliabideetara pasatzen direnean. Erantzun bakar batek ere ez du adostasun maila handirik biltzen; esate baterako, oinarrizko gizarte zerbitzuen zeregina sendotzeko gaia planteatzen duenak adostasun maila txikia biltzen du eta, aldi berean, oinarrizko gizarte zerbitzuen erabateko bereizketa azpimarratzen duenak oso adostasun txikia biltzen du. Egia esan, azken hori izan da Delphi azterlanean azaldutako 73 erantzunetatik adostasun mailarik txikiena bildu duena.

21. koadroa. Bigarren mailako arretako gizarte zerbitzuetako profesionalak oinarrizko gizarte zerbitzuen eta erabiltzaileen artean dagoen loturari eusteko komenigarritasunari buruz egindako balorazioa, erabiltzaileak baliabide espezializatu batera aldatzen dituztenean

Zenbateraino izango litzateke komenigarria lotura hori eustea?	Batez bestekoa	Adostasun maila
1. Deribazioaren ondoko lotura ez da beharrezkoa beti-beti; kasuaren eta zirkunstantzien arabera da. Lotura hori beti mantendu beharko litzateke, baldin eta erabiltzaileak bere etxebizitzan jarraitzen badu edo hara itzultzeko asmorik badu. Zerbitzu espezializatueta modu iraunkorrean sartuz gero, nire ustetan, "erreferentzia" zerbitzu horietara lekualdatu beharko litzateke.	3,67	Ertaina
2. Kasuaren profesional erreferentea oinarrizko gizarte zerbitzuetan kokatzearekin bat bagatoz, profesional horrek bere zereginak bete behar ditu zerbitzu espezializatueta bertaraten diren pertsonen jarraipena eginez, betiere bere esku-hartzearen xedea amaitu ez bada. Kontaktuaren maiztasun edo intentsitatea pertsonak beharko duen arretaren heinekoa izango da. Nire ustetan, beraz, oinarrizko gizarte zerbitzuek kasuaren erreferente izaten jarraitu beharko lukete, nahiz eta pertsona baliabide espezializatu batera sartu, eta kasuaren kudeaketa osoa egiten segitu beharko litzateke. Izan ere, besteak beste, garrantzi handikoa da pertsonak gizarte zerbitzu espezializatu bako zabalagoa den erreferente bat izatea, pertsonaren bizitzaren dimentsio osoa hartu behar ez duena.	3,41	Txikia
3. Oinarrizko zerbitzuetako profesionalak gizarte zerbitzu espezializatueta pasatzen diren kasuekin loturari eustea abantailak ditu, baina baita desabantailak ere: erabiltzaileen esku baliabide osagarri gehiago jartzen dituzte eta bizitza normalizatu baterako aldaketa errazten du, baina bigarren mailako arretarako baliabidearen jardunbidea eta esku-hartzeko taldearen lana oztopatzen dituzte, eta baliabideaz jabetzeko eta euren kabuz antolatzen saiatzeko joera izaten dute, nahiz eta baliabidearen gaineko eskumenik eduki ez.	2,44	Oso txikia
4. Nire ustetan, erabiltzailea zerbitzu espezializatura pasatu eta gero, zerbitzu hori da kasuaren arduraduna eta erabiltzailearekiko loturari eutsi behar diona. Kasu honetan oinarrizko gizarte zerbitzuek lotura ezabatu behar izango lukete.	2,00	Oso txikia

Orobat, adostasuna oso handia da espezializatutako erakundeetako profesionalak kasuen kudeaketan eta laguntzan gehiago parte hartzea eskatzen denean (emaitzak ikusita, hori ez da bateraezina prozesu horretan oinarrizko gizarte zerbitzuek betetzen duten funtsezko zereginaren defentsarekin). Egia esan, arlo honetan hirugarren sektoreko erakundeei protagonismo handiagoa emateko komenigarritasuna planteatzen duten bi erantzunek azterlan osoko adostasun mailarik handiena biltzen dute.

22. koadroa. Bigarren mailako arretako gizarte zerbitzuetako profesionalek egindako balorazioa erakunde espezializatuek kasuen kudeaketan modu aktiboagoan laguntzeko edo parte hartzeko komenigarritasunari dagokionez

Erakunde espezializatuek modu aktiboagoan lagundu eta parte hartu beharko lukete kasuak kudeatzeko lanean?	Batez bestekoa	Adostasun maila
1. Zeregin handiagoa eman behar zaie pobrezian eta premia larrian dauden pertsoneri laguntzeko esku hartzen duten irabazi asmorik gabeko erakunde pribatuei (hirugarren sektorea), modu aktiboan gizarteratzeko prozesu horietan parte har dezaten. Sarean lan egiteak gizarte esku-hartzearen aukerak hobetuko lituzke toki eremuan.	4,17	Handia
2. Elkarte batzuk prestaturik daude kasuak kudeatzeko lanean eraginkortasunez laguntzeko. Horiek formalki kontuan ez hartzea sistemak ezin onar dezakeen xahubidea da; izan ere, modu ez-formalean hainbat egoera larri konpontzen dituzte laguntzaren informazio, orientazio, balorazio eta planifikazio egoeretan.	4,06	Handia
3. Kasuak kudeatzeko eta banakako laguntzarako zereginen pentsaezina da aurrera eramatea gaur egunean oinarrizko gizarte zerbitzuek dituzten baliabideekin. Horrek ekarriko lukeen jasangaitza izango litzateke, ekonomiaren zein antolakuntzaren ikuspuntutik. Horrenbestez, hasierako fasean eta hurrengo faseetan ere laguntza bideratu behar da egungo gizarte sarearekin; izan ere, jadanik hasierako fasean nahiz jarraipen faseetan hainbat zeregin betetzen dituzte, nahiz eta ofizialki aitortuak izan ez. Azken erantzukizuna oinarrizko gizarte zerbitzuetako langile batengan jar liteke, legez, baina erakunde espezializatuetako profesionalekin ahalik eta gehien koordinatuz (gizarte kolektiboetako hainbat elkarte).	3,31	Ertaina

5.6.5. Helburuen lorpena erabiltzaileen ikuspuntutik

Erabiltzaileek oinarrizko gizarte zerbitzuetan jasotzen duten arretaren mailaren inguruan duten pertzepzioa aztertzeraz zuzendutako kapituluaren zehatz-mehatz azaltzen denez gero, erabiltzaileon asebetetze maila oro har nahiko handia da, aztertutako alderdia edozein izanagatik ere, asebetetzeari buruzko inkesten bitartez ebaluatzen denean behinik behin. Ildo honi jarraituz, aipatu beharra dago erabiltzaileei egindako inkestan oinarrizko gizarte zerbitzuei¹⁰³ antzematen dieten kalitateari dagozkion itemek jaso duten batez besteko puntuazioa hamarretik zortzikoa izan dela.

Asebetetze maila oneko testuinguru honetan –oinarrizko gizarte zerbitzuetako profesionalek egiten duten eta hain positiboa ez den balorazioari kontrajartzen zaiona– banakako esku-hartzearekin zerikusia duten alderdiak dira puntuaziorik txikiena jasotzen dutenak. Izan ere,

¹⁰³ Langileek emandako tratua, eskaintako informazioa, lehenengo elkarrizketa itxaron beharreko epea, ordutegiak eta abar.

hurrengo taulan ikus daitekeenez, helburuen lorpenarekin dagoen asebetetze orokorrak 7,1eko puntuazioa lortzen du. Are txikiagoa da pertsona oinarrizko gizarte zerbitzuetara bertaraten denetik haren egoeraren hobekuntza mailarekin zerikusia duen puntuazioa; izan ere, 6,9ko puntuazioa lortzen du eta oso baxu baloratzen da erabiltzaileen iritzipean jarritako gainerako itemen aldean. Gauzak horrela, aztertutako hamalau gaietatik helburuen lorpenarekin zerikusia duena da puntuaziorik txikiena lortzen duena, lehenengo elkarriketa izateko itxaron beharreko epeei dagokienaren atzetik¹⁰⁴.

148. taula. Bisitatutako zentroetako erabiltzaileen asebetetze maila, helburuen lorpenaren inguruan planteatutako gaii dagokienez, zentroyen arabera

	#2	#3	#4	#5	#6	#7	#8	#10	Total
Jasotako laguntzaren eta zerbitzuen egokitzapena zure premiei eta helburuei dagokienez.	6,6	5,9	7,1	8,0	8,0	5,0	8,3	7,8	7,3
Gizarte zerbitzuetara joaten denetik egoerak izandako hobekuntza maila.	6,5	6,1	7,1	7,5	6,6	5,3	8,0	7,6	6,9
Asebetetze orokorra helburuen lorpenarekin.	6,8	6,1	7,3	7,9	7,1	5,1	8,2	7,7	7,1

Oharra: Ez dira sartzen elkarriketatutako hamar pertsona baino gutxiago izan dituzten zentroetako datu indibidualak, baina bai hartu dira kontuan datuak osotara kalkulatzeko. Balorazioa 1etik 10era arteko eskala baten arabera egin da; eskala horretan 1 oso txarra da eta 10 oso ona.

5.6.6. Kasuen laguntza eta kudeaketa: epeak egokitzea bete beharreko zereginen arabera

Gaur egun eztabaida taldeen bitartez oinarrizko gizarte zerbitzuek laguntza hurbila emateko eta banakako gizarte esku-hartzea aurrera eramateko dituzten mugak eta aukerak ikuspegi kualitatibo batetik aztertzen direnean, bat ez datozen bi joera ikusten dira. Alde batetik, kontsultatutako pertsonen kopuru garrantzitsu batek agerian jartzen du gai honi buruzko ikusmolde negatiboa eta azpimarratzen du gaur egungo baldintzetan artapen pertsonalizatua bideraezina dela, ia-ia utopia dela: *‘Oso une txarrean gaude banakako gizarte esku-hartzea emateko’*, zehaztu du eztabaida taldeetan parte hartu duen pertsona batek. Bigarren pertsona baten iritziz, *“gaur-gaurkoz ez da artapena behar beste pertsonalizatzen. Egia esan, zailtasun handiak daude artapenerako arrazoizko epeak bermatzeko lehendabiziko hitzorduetan eta jarraipen hitzorduetan. Eta gaur egungo ratioekin zaila dirudi, ezinezkoa ez bada, 12/2008 Legeak ezarritakoa betetzea: diagnostiko bat egitea eta, hala badagokio, artapenerako plangintza pertsonalizatua egitea jarraipena behar duen esku-hartzea hasteko beharrezkotzat jotzen den pertsona guzti-guztiekin, betiere pertsona horiei guztiei koordinazioaren ardura hartuko duen erreferentziako profesional bat bermatuz”*.

¹⁰⁴ EDE fundazioak egindako inkestan ere helburuen lorpenarekin zerikusia duten alderdiak izan ziren asebetetze mailarik txikiena bildu zutenak; inkesta hori Bizkaiko eta Gipuzkoako oinarrizko zazpi gizarte zentrotako 400 erabiltzailearen lagun batekin egin zen.

Nolanahi ere den, bileretan egon ziren beste pertsona batzuen iritziz, oinarrizko gizarte zerbitzuek bai eramaten dute aurrera gizarte laguntzarako eta esku-hartze pertsonalizaturako lana, eta, gainera, oro har, lan hori kalitatezkoa da. Iritzi honen alde egin zutenek ez zuten ukatu lan hori gauzatzeko dauden zailtasunak, esate baterako oinarrizko gizarte zerbitzuen arreta ez dela hurbilagoa, indibidualizatuagoa edo trinkoagoa osasuneko lehen mailako sareak oro har eskaintzen duena baino. Era berean, gogora ekarri dute eremu batzuetan, hala nola babesgabe dauden pertsonen artapenean, arreta maila oso trinkoa dela, eta, edozein kasutan ere, profesional asko eta asko ahalegintzen direla esku-hartze osoa gauzatzeko eta laguntza erlazio profesionala ezartzen lan egiten duten pertsona guztiekin. Azkenik, pertsona hauen ustetan, prestazio ekonomikoak kudeatzeko lanak berak (berez banakakoa dena) berekin dakartza jarraipena eta hurbiltasuna, osasuneko lehen mailako arreta sarean dagoenaren antzekoa, hain zuzen ere.

Edonola ere, botila erdi betea edo erdi hutsik ikusiagatik ere, pertsona guztien irudiko, gauza jakina da oinarrizko gizarte unitateek gizarte esku-hartze hori aurrera eramateko zailtasun handiak daudela. Ildo horri jarraituz, esan daiteke Arartekoaren 1999ko txostenean jasotako gomendioak ez betetzeaz gainera zeregin hori aurrera eramateko zailtasunek gora egin dutela eta oinarrizko gizarte unitateen jardunbidea are gehiago bideratu dela prestazio ekonomikoak kudeatzeko lanera. 1999ko txostenean gomendatzen zen *“baliabideak administratzera eta kudeatzera ez mugatzea eta gizarte lanean gehiago zentratzea, norbanakoen eta familien premien asebetetze osoan”*; hona hemen, bada, hori oztopatu duten faktoreak:

- Agerian jarri den lehendabiziko alderdia bitarteko eza da eta, bereziki, oinarrizko gizarte zerbitzuei eskatzen zaizkien zeregin guztiak betetzeko dagoen langile kopuru txikia. Ikuspuntu horri jarraituz, argi argudiatzen da oinarrizko unitaterik gehienetan ezarrita dauden arreta ratioek oztopatzen dutela prestazioen tramitazioa eta denbora eta, beraz, profesionalen dedikazio garrantzitsua beharrezko dituen banakako esku-hartzea bateratzea. Langile kopurua handitzea, bada, sine qua non baldintza izango litzateke erabiltzaileen premien asebetetze osoari begirako oinarrizko gizarte zerbitzuen eredu bat seriotasunez planteatzeko.
- Bigarrenik, eta aurreneko argudioari estu-estu lotuta, agerian jarri dira profesionalak euren zereginak egokiro garatzea ahalbidetuko dien prestakuntza eta birziklapen profesionala eskuratzeko dituzten zailtasunak; era berean, aipatzen da zainketa psikosozialeko neurriak eta profesionalen estresa murrizteko hausnarketa nahiz deskonpresio guneak ezartzeko premia, betiere gizarte laguntzarako zeregin hori baldintza pertsona eta profesional egokietan bete ahal izateko.
- Hirugarrenik, laguntza tekniko espezializatu nahiz zehatzen eskuragarritasun handiagoa eskatzen da; horrek ahalbidetuko du zeregin hori betetzeko beharrezko aholkularitza izatea eta, batik bat, gizarte esku-hartzeko profesionalak lan administratibotik askotzea ahalbidetuko dien antolakuntza formulak egituratzea. Ikuspegi horretatik, gizarte arretako profesionalen lanak izan duen burokratizazioa gizarte esku-hartze

individualizatuagoak behar dituen zereginak aurrera eramateko zailtasunen oinarria dela esan daiteke¹⁰⁵.

Oro har zerbitzuen antolakuntzarekin eta baliabideen eskuragarritasunarekin zerikusia duten oinarrizko eskari horiekin batera (denbora gehiago, langile gehiago, bitarteko gehiago, prestakuntza handiagoa, laguntza handiagoa...), beste batzuk planteatu dira, orokorragoak direnak, baina, era berean, eragin garrantzitsua dutenak oinarrizko gizarte zerbitzuek euren gizarte esku-hartzea aurrera eramateko lana zailtzeko eta oztopatzeko orduan. Ildo horri jarraituz, aipatu diren arazoetariko bat da legeetan ezartzen diren manuen (gizarte zerbitzuei buruzko legean nahiz diru sarrerak bermatzeko eta gizarteratzeko legean ezarritakoak), helburu hori betetzeko unitateei ematen zaizkien bitartekoen eta arduradun politikoen eta herritarrek oinarrizko gizarte zerbitzuei ematen dieten enkarguaren arteko desoreka: Herritarrek eurek –adierazi du eztabaida taldeko partaide batek– *ez digute oro har eskatzen banakako esku-hartzea, baizik eta prestazio edo zerbitzu bat ahalik eta azkarren kudeatzea*". Ildo berari jarraituz, zuzenean ukitutako erakundeek eskaria kudeatzeko lan eraginkorra eskatzen diete praktikan oinarrizko gizarte zerbitzuei, eta ez gizarte esku-hartzearen gaitasuna hobetzea: *"Politikariek itxarote zerrendak murriztearen eta gizarte esku-hartze pertsonalizaturako bitartekoak jartzearen artean hautatu behar izan ditu, eta oro har lehendabizikoaren alde egin dute argi eta garbi"*.

Beste zailtasun estrategiko edo egiturazko bat da esku hartzeko eredu argi baten falta, definitu beharko lukeena zeintzuk diren banakako prozesuak martxan jartzeko erabiltzaileen profilak, zein intentsitate izan behar duten eta zein profesional arduratu behar diren horietaz¹⁰⁶. Eta, halaber, zailtasunak daude profesionalen zehaztapenei dagokienez; izan ere, gizarte laneko profesionalen eta laguntza edo erreferentzi zeregin horren arteko parekatzea kritikatzeko da; kasu batzuetan defendatzen da zeregin hori ez zaiola profil profesional bakarrari lotu behar; izan ere, talde baten zeregina izan beharko luke eta zeregin horretan bestelako profila duten profesionalak protagonismo handiagoa izan beharko luketela, hala nola psikologokoe eta gizarte hezitzaileek (hala ere, udal askotan, organigraman bigarren mailako kokapena izan arren, haurtzaroaren eremuan behinik behin haiek dira erabiltzaileekin kontaktu trinko eta jarraituagoa duten profesionalak). Prestazio ekonomikoak kudeatzeko lanak banakako esku-hartzeari ezartzen dizkion zailtasunak ere aipatzen dira; izan ere, hurbiltasun eta konfiantza erlazioa, laguntza erlazioa, martxan jartzea zaila da, baldin eta erabiltzaileak gizarte langilearengan bere jarrerak eta portaerak fiskalizatzen dituen eta eskatutako laguntza emateko mehatxu modura sumatzen duen pertsona bat ikusten badu. Eta antolakuntza alderdiei hertsiki lotuta, oinarrizko gizarte zerbitzuen lan ordutegiei buruzko arazoa ere aipatu

¹⁰⁵ Izan ere, pertsona askoren iritziz, laguntza zeregina garatzea oztopatzen duten faktoreetariko bat da lanaldiaren zati garrantzitsua prestazio ekonomikoen kudeaketa administratiborako erabiltzea. Honen inguruan gogora ekarri beharra dago azterlan honetan jasotako datuen arabera gizarte langileek euren lanaldiaren %15 erabiltzen dutela administrarietara egin litzaketen zereginak betetzeko. Hala eta guztiz ere, prestazio ekonomikoak izapidetzeko eta kudeatzeko erabilitako denbora askoz ere gehiago da.

¹⁰⁶ Eztabaida taldetan parte hartu zuen pertsona baten iritziz, "arreta ereduaren definizioaren inguruan lan egin beharra dago eta antolakuntzako kultura profesional bat sortu behar da ibilbide, erreferentzia eta balio desberdinak dituzten pertsonak integartzeko; horrek nabardurak ditu erabiltzaileekiko erlazioa ulertzean, bai eta erlazioa ezartzeko parametroak, profesionalaren rola eta abar ulertzean ere".

da; izan ere, aurreko kapituluan adierazi den bezala, ordutegi horiek ez dira banakako esku-hartzea edo dinamizazio komunitarioa aurrera eramateko egokienak.

Gai horiekin batera, bestelako alderdi batzuk azpimarratu dira (oinarrizko gizarte zerbitzuetako profesional taldeez hitz egitean aipatutakoak), kultura profesional desberdinekin zerikusia dutenak, bai eta oinarrizko gizarte zerbitzuetan tramitearen kulturara ohituegi dauden gizarte langileen profila agertzearekin ere, nolabait esatearren, azken profesional horiek eszeptiko azaltzen baitira banakako esku-hartzean eta laguntza erlazioan oinarritutako ereduaren ontasunen aurrean. Inolako zalantzarik gabe, denboraren eta giza baliabideen falta alde batera utzita, argudiatzen da oinarrizko gizarte zerbitzuetan badiela banakako laguntzaren bitartez esku hartzeko bokazioa, borondatea eta gaitasun teknikoa dituzten profesionalak. Edozein kasutan ere, ageri-agerian dago gaur egun oinarrizko gizarte zerbitzuetan lan egiten duten profesionaletariko batzuek ez dutela behar besteko baliabide pertsonalik, hau da, ez dutela bizi ibilbiderik (batzuetan euren gaztetasuna dela eta), ez eta erreferentzia profesionalik ere, gizarte laguntzaren bidetik joko duen gizarte lana aurrera eraman ahal izateko. Profil profesional berri horren agerpenari jadanik aipatu diren zailtasunak eranstean bazaizkio (langile kopuru urria, eskariaren presioa, gizarte ardura inkoherentea, esku hartzeko eremu erkide baten falta, laguntzarako tresnen ahultasuna...), ulergarria da oinarrizko gizarte zerbitzuetan lan egiten duten gehienek uko egitea euren lana pertsonen eta familien premien asebetetze osoan zentratzea lortu dutelako ideari.

6. INFORMAZIO POLITIKA, ESKARIA ANTZEMATEA ETA ARRETA KOMUNITARIOA

6.1. Sarrera

Komunitarioa, banakakoarekin eta familiakoarekin edo taldekakoarekin batera, gizarte lana tradizioz egituratzeko hiru adarretariko bat izan da. Hirurak sortu ziren aldi berean eta ikuspegi osagarriak dira, definizioz harremanetako den giza existentziaren dimentsio gainjarririk islatzen dituztelako. Horrelaxe defendatzen zuen Mary Richmond gizarte laneko aitzindariak *Social Diagnosis* (1917) lanean; liburu horretan pertsona bere ingurunean kokatzen duten esku-hartzeen alde egiten zuen. Hala eta guztiz ere, diziplina honek jatorrian izan zuen espiritu holistikoak banakako lanaren eta kasuen lehentasun argia nabarmentzen du gizarte lan komunitarioaren aldean; gauzak horrela, aditu askoren irudiko, gizarte lan komunitario hori ez da kontuan hartzen eta aspalditik bete gabe dagoen eta erantzunik eman ez zaion edo ematen asmatu ez den ikasgaia da. Aitzitik, txosten honetan agerian jarri den bezala, pentsatzekoa da gizarte arreta indibidualizatuz, teknifikatuz eta burokratizatuz doala eta hori ez datorrela bat gizarte zerbitzuak euren ardurapeko lanaren lurraldeko garapen komunitarioko eragile, protagonista edo sustatzaileak izateko ikuspegiarekin (auzo, herri edo hiriak). Oinarrizko gizarte zerbitzuek esku-hartze komunitarioa (kasurik onenean) nekez

lor daitekeen ideal gisa ikusten dute; gainera, irudikapen profesionalean maiz lotzen zaio gizarte zerbitzuek dagoeneko gaindu duten fase bati¹⁰⁷.

Eta hori guztia gorabehera, hurbil-hurbil ditugun erkidegoetan adierazi dutenez, *“gizarte zerbitzuetako lehen mailako arreta beti ulertu behar da, eta horrela justifikatzen da, arreta komunitario modura. Komunitarioa ez zaio lotzen oinarrizko gizarte zerbitzuetako programa zehatz bati; izan ere, lehendabizi lan egiteko ohiko testuinguru bat egituratzen da, bigarrenik, helburu estrategiko bat, eta, hirugarrenik, lehen mailaren eremuan gizarte esku-hartzerako metodo pribilegiatua¹⁰⁸”*.

Egia esan, *“erkidego honek aldeztu duen arreta komunitarioaren eredia eskura dauden gizarte baliabide guztien erabilera malgu eta konbinatuan oinarritzen da, publiko nahiz pribatuak izan, formalak edo ez-formalak, gizarte zerbitzuetako eremukoak edo gainerako gizarte babeseko eremukoak. Baliabideen multzo heterogeneo honen erabilera arrazional eta aprobetxamendu eraginkorra lortzeko, behar-beharrezkoa da koordinazio ahalegin handiak egitea; horretarako, arreta maila bakoitzaren barruan lankidetzarako ibilbide eraginkorrak ezarri beharko dira gizarte zerbitzuetako sistemaren arreta maila desberdinen artean eta sistema horren eta gainerako sareen artean, bereziki osasun sistemarekin¹⁰⁹”*. Ildo horri jarraituz, gogora ekarri beharra dago 12/2008 Legearen zazpigarren artikulua ezartzen dituela, sistemaren oinarrizko printzipioen artean, herri administrazio guztien arteko koordinazio eta lankidetzari buruzko printzipioak. Aldi berean, zortzigarren artikulua ezartzen du gizarte zerbitzuetako euskal sistemak bere jardunbidean erreferentzia modura izango duela ikuspegi komunitarioa, ez bakarrik hurbiltasun printzipioaren ikuspegitik, baizik eta herritarren gizarte premiei eman beharreko erantzun koordinatu eta osoa bermatzeko beharrezkoak diren gizarte, kultur, hezkuntza baliabideak eta gainerako bitartekoak aktibatzeko eta harremanetan jartzeko ikuspegitik. Izan ere, Legearen 22. artikulua ezarritako Zerbitzu eta Prestazioen Katalogoak beren beregi jasotzen du gizarte zerbitzuen barruko parte-hartzea eta gizarteratzea sustatzeko zerbitzua, betiere lehen mailako arretaren barruan eta, ondorioz, 42. artikulua ezarritakoarekin bat etorritik, udalen eskumena den aldetik.

Zentzu honetan ez da ahaztu behar *“gizarte politika bat gizarte eskubideen aintzatespean eta gauzatzean oinarritzea ez dela bakarrik baliabide publikoak eraginkortasunez antolatzea eta kudeatzea, baizik eta beharrezkoa dela hiri osoaren antolakuntza eta ekintza gaitasunaren hobekuntzari eragitea¹¹⁰”*. Izan ere, Bartzelonako Udaleko Lehen Mailako Arretako Gizarte Zerbitzuen Liburu Zuriaren egileen esanetan, *“lehen mailako arretako gizarte zerbitzuen hurbiltasun kontzeptua (hurren dagoena eta, ondorioz, erabiltzaileen helbidetik errazen eskura daitekeena) zahartu dela, informazioaren teknologiek gainditu dutelako. Aitzitik, hurbiltasunaren ikuspegia sendotu da, lurralde baten ezagutza gisa ulertuta eta, be-*

¹⁰⁷ SIIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa. Gizarte lan komunitarioa, asebate gabeko ikasgaia. Gizarte aldizkaria, 31. zenb., 2009.

¹⁰⁸ Nafarroako Gobernu. Gizarte Zerbitzuetako arreta komunitarioari buruzko plangintzarako oinarri agiria. 2001.

¹⁰⁹ SIIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa. Udalek adinekoen eta menpekoen ongizatean duten zereginari buruzko iritzia: ekintza komunitarioa. Donostia, Gipuzkoako Foru Aldundia, 2004.

¹¹⁰ Lehen Mailako Arretako Gizarte Zerbitzuen Liburu Zuria. Bartzelonako Udala, 2004.

reziki, lurralde batean giza oinarria egituratzen duten eta erabiltzaile baten jarduketa aukerak nahiz gizarte esku-hartze positiboaren aukerak baldintzatzen dituen gizarte, erakunde eta famili erlazio modura ulertuta. Esan nahi baita, gizabanakoaren eta ingurunearen arteko elkarreaginaren ezagutza eta hurbiltasuna, sinergiak sortuko dituen baterako jarduketa ahalbidetzeko. Zentzu horretan, lehen mailako arretako gizarte zerbitzuetako ekintza nekez murriz daiteke gizarte zerbitzuen sistemara eta bere barruan hartu behar ditu, gutxienez, lurraldeko zerbitzu pertsonalen multzoa. Lehen mailako arretako gizarte zerbitzuek lurralde bateko zerbitzu pertsonalen ekintzarako ardatz eta erreferentzi puntu nagusietariko baten modura eratzeko joera dute.”

Atal honetan aztertzen da zein den oinarrizko gizarte zerbitzuek gaur egun dinamizazio komunitarioko prozesuetan duten inplikazioa eta, batik bat, zein neurritan jarduten duten koordinatuta lurraldean esku hartzen duten gainerako gizarte eragileekin; eragile horiek bigarren mailako arretako gizarte zerbitzuak izan daitezke, gainerako ongizate sistemak (osasuna, hezkuntza, enplegua eta abar) edo udalaren gainerako zerbitzuak; izan ere, oinarrizko gizarte zerbitzuek horiexekin partekatzen dute euren antolakuntza eta funtzio mendetasuna. Epigrafe honetan ere oinarrizko gizarte unitateek herritarrei euren zeregin eta jardueren berri emateko martxan jarri dituzten zabalkunde eta informazio politikak aztertzen dira, bate-tik, eta gizartearen nahiz herritarren partaidetzarako ezarritako ibilbideak, bestetik. Azkenik, gizarte premiak antzematea ekintza komunitarioaren oinarrizko baldintza eta zereginetarikoa bat dela kontuan hartuta, kapitulu honetan berrikusten dira oinarrizko gizarte unitateek abian jarritako tresnak, gizarte beharrianak antzemateko eta gizarte zerbitzuetako profesionalen aurrean modu espontaneoan adierazten ez zen zerbitzu eskaria ere neurtzeko.

Aurreko kapituluetan bezala, erabilitako informazio iturriak lau dira nagusiki:

- Oinarrizko gizarte unitateetako arduradunek betetako galdeketa.
- Hiru lurralde historikoetako oinarrizko hamaika gizarte unitateri egindako azterketa bisitak.
- Bigarren mailako arretako zerbitzuetako profesional aukeratuekin egindako Delphi azterlana.
- Lehen mailako arretako zerbitzuetako profesional eta aditu aukeratuek parte hartu zuten eztabaida taldeak.

6.2. Zabalkunde eta informazio politika

6.2.1. Zabalkunde ekintzak

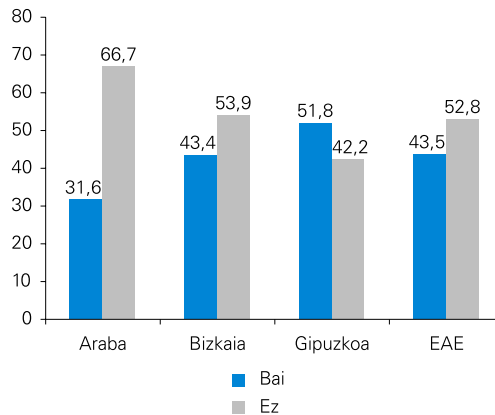
Kontsultatutako oinarrizko gizarte unitateen erdiak baino pixka bat gehiagok ziurtatzen dute euren zonaldean ez dela aurrera eramaten batere ekintzarik herritarrei oro har eta kolektibo zehatzei eskaini ohi zaizkien edota oinarrizko gizarte zerbitzuen bitartez eskura daitezkeen zerbitzuen berri emateko. Ekintza mota hauek egiten dituzten zentroak %43,5 dira eta inkestan parte hartu duten oinarrizko gizarte unitateetako udalerrietan bizi diren biztanleen %40,8 hartzen dute beren barnean.

149. taula. Aldiro-aldiri zabalkunde ekintzak aurrera eramaten dituzten oinarrizko gizarte unitateen banaketa

	Kopurua	Oinarrizko gizarte unitateen %	Biztanleen %
Bai	94	43,5	40,8
Ez	114	52,8	52,1
ED/EE	8	3,7	7,1
Guztira	216	100,0	100,0

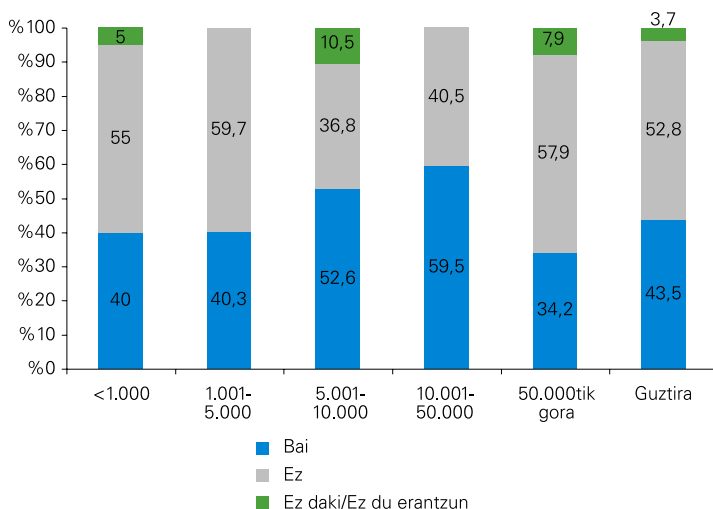
Hurrengo grafikoan ikus daitekeen modura, lurraldeen arabera sumatzen diren desberdintasunak garrantzitsuak dira: jarduera mota hauek egiten dituztenen kopurua %31,6koa da Araban, %43,4koa Bizkaian eta %51,8koa Gipuzkoan; azken lurralde horretan ekintza mota horiek gauzatzen dituzten oinarrizko gizarte unitateak gehiago dira, alde gutxiagatik bada ere.

49. grafikoa. Aldizka zabalkunde ekintzarik egiten duten ala ez kontuan hartuta, oinarrizko gizarte unitateen banaketa, lurralde historikoaren arabera (%)



Udalerrietako tamainaren ikuspuntutik, hiru egoera desberdinez hitz egin daiteke: udalerri txikietan (5.000 biztanletik beherakoetan) unitateen %40k zehazten dute aldizka egiten dituztela ekintza mota horiek; beraz, Euskal Autonomia Erkidegoko batez bestekoaren azpitik. Udalerri ertainetan (5.000 biztanletik 50.000era bitartean), ostera, kopuruak %50 gainditzen du eta, maila honetako udalerririk handienetan, ia-ia %60ra iristen da. Hala eta guztiz ere, eta espero zitekeenaz bestaldera, biztanle gehien dituzten udalerrietan kokatutako oinarrizko gizarte unitateen heren batek zehazten du mota horretako ekintzarik egiten duela. Kasuen %57an (Euskal Autonomia Erkidegoko hiri nagusietan kokatutako 22 zentzoren pareko laginean, hain zuzen) oinarrizko gizarte unitateek ez dute inolako zabalkunde ekintzarik egiten, baina gerta liteke bestelako udal instantzia batzuek bai egitea.

50. grafikoa. Aldizka zabalkunde ekintzarik egiten duten ala ez kontuan hartuta, oinarrizko gizarte unitateen banaketa, udalerrietako tamainaren arabera (%)



Zeintzuk dira oinarrizko gizarte unitateek aurrera eramaten dituzten zabalkunde ekintzak euren zereginen berri eta haien bitartez eskuratzen diren zerbitzuen berri emateko? 2008an oinarrizko gizarte unitateen %42k hitzaldiak edo bilerak egin zituzten, programak edo jarduerak aurkezteko; unitateen %37k bilerak antolatu zituzten premia bereziak dituzten elkar-te edo kolektiboekin; %36k foiletoak banatu zituzten etxerik etxe eta %53k iragarkiak, oharrak edo jakinarazpenak argitaratu zituzten komunikabideetan. Zentroen %10ek bestelako neurriak hartu zituzten, esate baterako udal aldizkarian artikulua argitaratzea, udaleko edo zerbitzuko web gunean informazioa sartzea, jarduera edo programa zehatz baten informazio kartelak kaleratzea, zirkularrak, informazio bandoak eta abar. Kasuren batean langile zehatzak kontratatzea erabaki da udalerriko etxeak bisitatzeko eta horrela gizarte zerbitzuen eskari eta eskaintzarekin zerikusia duen informazioa eskaintzeko eta jasotzeko.

Hurrengo taulan ikus daitekeenez, hitzaldiak eta bilerak ohikoak dira Araban eta udalerrri handietan. Gizarte eragileekiko bilerak Bizkaian erabiltzen dira bereziki eta udalerrri ertain eta handietan eta Gipuzkoan maiz aukeratzen dute postontzietara informazioa helarazteko aukera; azken lurralde horretan ere gehiagotan hautatzen dute iragarkiak edo oharrak eta bestelako jarduerak argitaratzea komunikabideetan. Ikuspuntu horretatik, argi dago Gipuzkoan eta 10.000 biztanletik 50.000era bitarteko udalerrietan sarriago egiten direla mota honetako ekintzak eta erabilitako bitartekoen dibertsitatea ere handiagoa dela.

150. taula. Zabalkunde ekintzak aurrera eramaten dituzten oinarritzko gizarte unitateen banaketa, lurralde historikoaren eta udalerrietako tamainaren arabera (%)

	Programak edo prestazioak aurkezteko hitzaldiak edo bilerak	Bilerak premia bereziak dituzten elkarte edo kolektiboekin	Foiletoak postontzietan banatzea	Komunikabideetan iragarkiak, oharrak edo jakinarazpenak argitaratzea	Bestelakoak
Araba	49,1	26,3	35,1	56,1	10,5
Bizkaia	42,1	43,4	31,6	46,1	7,9
Gipuzkoa	38,6	39,8	41,0	59,0	12,0
<1.000	35,0	15,0	43,3	48,3	8,3
1.001-5.000	33,9	45,2	32,3	50,0	8,1
5.001-10.000	36,8	47,4	36,8	63,2	15,8
10.001-50.000	54,1	64,9	56,8	75,7	13,5
50.000tik gora	60,5	28,9	10,5	42,1	10,5
Guztira	42,6	37,5	36,1	53,7	10,2
(Zenb.)	(92)	(81)	(78)	(116)	(22)

6.2.2. Zabalkunde materialen argitalpena

Informazio eta zabalkunderako ekintza zehatzak alde batera utzita, interesgarria da ezagutzea zein neurritan erabiltzen dira zabalkunderako material idatziak, esate baterako memoriak, foiletoak, web guneak edo zerbitzuetako katalogoak. Egindako inkestaren emaitzekin bat, oinarritzko gizarte unitateen %50,5ek jardueren memoria bat dauka, %59,3k zerbitzu eta prestazioen berri ematen duen foileto bat dauka eta %50,9k web gune bat dauka, non besteak beste unitateak eskaintzen dituen zerbitzuak eta funtzioak agertzen baitira. Hala eta guztiz ere, zentroen %27,3k besterik ez dauka unitatearen bitartez lor daitezkeen prestazioak, zerbitzuak eta programak zehazten dituen katalogorik. Guztira, 36 unitatek (guztien %16,7) ez dute halako materialik, eta Gipuzkoa eta 1.000 biztanletik beherako udalerriak dira gehienbat halako tresnarik ez dutenak kopuru aldetik.

Lurraldearen ikuspegitik, aldeak oso nabarmenak dira; gauzak horrela, Arabako gizarte unitateen %89k foileto bat dute, gainerako lurraldeetako %48ren aldean. Bizkaian, kontsultatutako unitateen %69k jardueren memoria bat dute, Gipuzkoako %28,9ren aldean. Era berean, Arabako gizarte unitateen %45k adierazten du zerbitzuen katalogo bat duela, Gipuzkoako %13ren aldean. Udalerrietako tamainaren ikuspuntutik, eta erlazio perfekturik ez dagoen arren, ikusten da –foiletoen kasuan izan ezik– material horien kopurua konparazio aldetik handiagoa dela tamaina handiagoko udalerrietan eta txikiagoa tamaina txikiagoko udalerrietan. Nolanahi ere den, lurraldeen arteko aldeetatik eta udalerrietako tamainatik harago, harrizkoa da egoeren aniztasuna eta informazio politiken dibertsitatea;

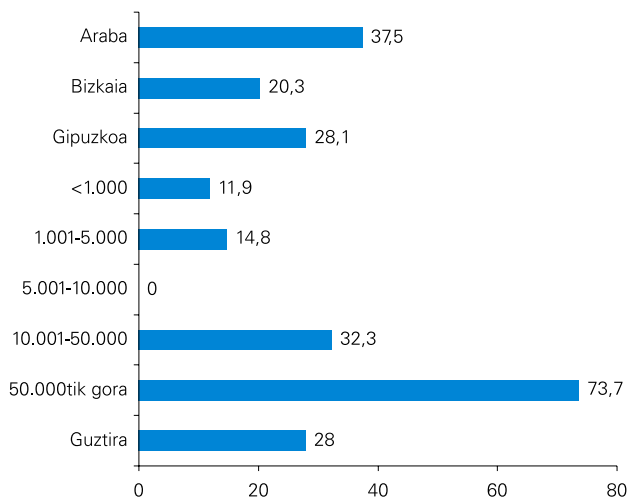
horren ondorioz, ez dago herritarrei oinarrizko gizarte zerbitzuek aurrera eramaten dituzten ekintzen berri emateko eredu komunik; esan nahi baita, ez dago modu homogeneoan material eta datu berberak erabiltzen dituen eredurik.

151. taula. Zabalkunde materialak dituzten oinarrizko gizarte unitateen banaketa, lurralde historikoaren eta udalerrietako tamainaren arabera (%)

	Jardueren memoria	Azalpen foiletoa	Web gunea	Zerbitzuen katalogoa
Araba	56,1	89,5	38,6	45,6
Bizkaia	69,7	48,7	69,7	28,9
Gipuzkoa	28,9	48,2	42,2	13,3
<1.000	26,7	61,7	15,0	16,7
1.001-5.000	51,6	54,8	54,8	19,4
5.001-10.000	47,4	42,1	73,7	21,1
10.001-50.000	48,6	59,5	64,9	18,9
50.000tik gora	89,5	71,1	76,3	68,4
Guztira	50,5	59,3	50,9	27,3
(Zenb.)	(109)	(128)	(110)	(59)

Material horiek komunikazio zailtasun bereziak dituzten pertsoneri egokitzea ez da oso ohikoa: ikusmen arazoak dituzten pertsoneri egokitzeko lanari dagokionez, oinarrizko bi gizarte unitatek besterik ez dute zehaztu nolabaiteko urratsik egin dutenik. Aitzitik, ohikoagoa da material horiek ez euskaraz ez gaztelaniaz ez dakiten pertsonen premietara egokitzea. Orotara kontsultatutako unitateetatik 51k (guztien %23 edo material mota horietariko bat dutenen %28) adierazten dute material guztiak edo material batzuk egokitu dituztela Euskal Autonomia Erkidegoko hizkuntza ofizialik ez dakiten edo behar bezala ulertzen ez duten pertsonen beharrezanaren arabera; hala eta guztiz ere, beste 125 unitatetan ez dute halako egokitzapenik egin. Grafikoan ikus daitekeen bezala, hizkuntz premia berezi horietara egokitzeko lana ohiko eta arruntagoa da Araban eta tamaina handiagoa daukaten udalerrietan.

51. grafikoa. Euskaraz eta gaztelaniaz ez dakiten pertsonen premien arabera egokitu-tako materialak dituzten oinarrizko gizarte unitateen banaketa, lurralde historikoaren eta udalerrietako tamainaren arabera (material motaren bat dutenen %)



6.2.3. Bisitatutako zentroyen egoera: memoriak eta web guneak

Azterketa egiteko bisitaldietan berrikusi ziren oinarrizko gizarte unitateetan erabili eta egindako zabalkunde materialak. Hala eta guztiz ere, erabilitako bitarteko, formatu eta materialen aniztasunak zaildu egiten du zentro bakoitzean dagoen egoera zehatz-mehatz aztertzea. Hori dela eta, azterketa gehienbat bi elementutara mugatu da: alde batetik, jardueren memoriarik edo zerbitzuaren jarduerak eta zereginak jasotzen dituen antzeko argitalpenik duten ala ez aztertzea, eta, beste aldetik, udaleko web guneak oinarrizko gizarte zerbitzuei buruz ematen duen informazio maila arakatzera (edo, hala badagokio, udaletako elkartearen web gunea).

23. koadroa. Bisitatutako zentroyen egoeraren deskripzioa, zabalkunde materialei dagokienez

• **1. kasua:**

- Zentroa kokatuta dagoen mankomunitateak aldiro-aldi-egiten du jardueren memoria bat; bertan mankomunitate osoaren datuak jasotzen dira udalerrien arabera.
- Mankomunitateren web guneak informazioa eskaintzen du ematen dituen zerbitzuei buruz. Ataletariko bat oinarrizko gizarte zerbitzuei dagokie. Atal horretan arreta emateko ordutegia sartzen da, bai eta oinarrizko sei gizarte unitateen helbidea, telefono zenbakia eta posta elektronikoaren helbidea, bai eta zentroak kudeatzen dituen prestazioei buruzko katalogo labur bat ere. Udaleko web guneak ez du inolako erreferentziarik jasotzen oinarrizko gizarte zerbitzuen inguruan.

• **2. kasua:**

- Gizarte zerbitzuetako udal sailak urteko memoria oso bat argitaratzen du; memoria horretan oinarrizko gizarte unitateari buruzko informazioa ematen da, bai eta udalak kudeatzen dituen gainerako gizarte zerbitzuei buruzkoa ere.
- Udaleko web guneak oinarrizko gizarte zerbitzuei buruzko informazio ugari jasotzen du; hala ere, sarbidea nahiko korapilatsua web gunearen diseinua dela eta. Behin sartuta, familia bakoitzari helbidearen arabera dagokion oinarrizko gizarte unitatea ezagut daiteke eta informazio zabala ematen da oinarrizko gizarte zerbitzuek kudeatzen dituzten prestazioei buruz.

• **3. kasua:**

- Barne erabilerako memoria bat dago, prestazio ekonomikoei buruzko informazioa besterik jasotzen ez duena.
- Udalak web gune bat dauka eta bertan udal zerbitzuei buruzko informazio eta argibide ugari jasotzen dira; hala eta guztiz ere, gizarte zerbitzuen presentzia nahiko urria dela esan daiteke. Ez dauka atal propiorik eta hasierako orrian adinekoentzako udal egoitzari eta udalerriko gizarte balibideen gidari buruzko erreferentzia besterik ez dago; gida horretan oinarrizko gizarte zerbitzuen gaineko informazioa ematen da.
- Jardun egoki modura azpimarra daiteke 2008an udalerriko etxebizitza guztietako postontzietan utzitako gizarte balibideei buruzko gida; bertan helbideak, telefonoak eta oinarrizko informazioa ematen da.

• **4. kasua:**

- Hamabostekari bat dago, udalak argitaratzen duena eta etxebizitzetara banatzen dena; aldizkariak eskuragarri dauden gizarte zerbitzu edo balibideekin zerikusia duten berrikuntza edo alde jakingarrien berri ematen du.
- Gizarte arreta, sustapen eta sarbide sailaren urteko memoria egiten da; gida horrek gizarteratzearekin zerikusia duten alderdi batzuk baino ez ditu jorratzen.
- Udaleko web guneak informazio zabala jasotzen du sailaren bitarteko guztien gainean. Hori bai, ez zaie behin ere men egiten oinarrizko gizarte zerbitzuei edo gizarte zerbitzuei, baizik eta gizarte ongizate atalari.

• **5. kasua:**

- Zentroak ez du urteko jardueren gaineko memoriarik egiten.
- Udaleko web guneak apenas aipatzen ditu oinarrizko gizarte zerbitzuak; hori bai, "gizarte zerbitzuak" izeneko epigrafearen azpian gizarte zerbitzuen bitartez lor daitezkeen prestazioei buruzko katalogo bat aurki daiteke. Udaleko web guneak zenbait eskabide ofizial jaiste ahalbidetzen du; hala eta guztiz ere, oso gutxi dira gizarte zerbitzuekin zerikusia duten eta jaits daitezkeen eskabide ofizialak.

• **6. kasua:**

- Udalerriko oinarrizko gizarte zerbitzuak bere kargu hartzen dituen udal atalak urtero-urtero argitaratzen du sailak aurrera eramandako jarduketan datuak dituen memoria oso bat. Argitara emandako jarduketan azken memoria 2007koa da.
- Udaleko web guneak gizarte ekintzako arloari zuzendutako sekzio bat dauka eta horrek, aldi berean, oinarrizko gizarte ekintzaren gaineko atal bat. Web guneak, era berean, oinarrizko gizarte unitateen helbideak, telefonoak eta posta elektronikoko helbideak ikustea ahalbidetzen du, bai eta kekek aurkeztea eta premien edo bizitza gertakari ereduaren arabera informazioa eskuratzea ere.

• **7. kasua:**

- Zentro publikoaren sailak triptiko bat argitaratu zuen duela urte batzuk, 2002ko toki ekintzako planean programatutako jarduerak betetzeko; triptiko horretan oinarri-oinarrizko informazioa ematen zen, gizarte prestazio eta laguntzei zegokienez.
- Urtero barne erabilerarako memoria bat egiten da; memoria horretan zentroa kokatzen den sailak garatutako jardueren eta osakeraren berri ematen da.
- Udaleko web guneak oinarrizko informazioa ematen du kokapenari, ordutegiei, telefonoei eta tramitatzen diren prestazioei buruz.

• **8. kasua:**

- 2008an Gizarte Ongizateko Zuzendaritzak argitara eman zuen gizarte zerbitzuei buruzko katalogo osoa.
- Gainera, urtean-urtean argitaratzen da gizarte zerbitzuen atalari buruzko memoria zabalak; memoriak oinarrizko gizarte zerbitzuen gaineko informazioa jasotzen du.
- Udalak, era berean, bere web gunean udaleko gizarte zerbitzuei buruzko atala dauka; atal horretan Gizarte Ongizateko Zuzendaritzak gizarte zerbitzuetako zentrozen bitartez kudeatutako gizarte zerbitzu, programa eta prestazioen inguruko argibide zehatzak ematen dira.

• **9. kasua:**

- Ez da urteko memoriarik egiten.
- Udaleko web guneak bakarrik aipatzen ditu oinarrizko gizarte zerbitzuak telefonoen helbideetan, eta zerbitzuok sartzen ditu bai “udala” izeneko atalean bai “osasuna” atalean.

• **10. kasua:**

- Ez dago memoriatzat har daitekeen agiri formalik eta eskuragarri dagoen azkeneko informazioa 2007koa da.
- Udaleko web guneak herriko gizarte zerbitzuen gainean jasotzen duen informazioa oso oinarrizkoa da eta ez dago ondo egituratuta; gainera, beste zerbitzuekin batera agertzen da (esate baterako familiei zuzendutako laguntzak, lan bizitza bateratzeko politikak edo elkarteei ematen zaizkien diru-laguntzak). Ez dauka subhome independenterik, beste udal atal batzuekin gertatzen denaz bestaldera.

• **11. kasua:**

- Zentroak udalerrietako elkartearen oinarrizko gizarte zerbitzuei buruzko foileto zehatz dauka; foileto horretan deskribatzen da zein diren zerbitzuen zereginak eta gizarte zerbitzuetako sistemak eskaintzen dituen zerbitzuak, programak eta prestazioak aipatzen dira, bai eta arretarako ordutegiak ere.
- Zentroak ez dauka 2008. urteari dagokion oinarrizko gizarte zerbitzuaren jardueren memoria.
- Ez udaleko web guneak ez udalerrietako elkartearenak ere ez dute oinarrizko gizarte zerbitzuei buruzko informaziorik ematen.

6.2.4. Oinarrizko gizarte zerbitzuen zabalkunde politiken bilakaera

Oinarrizko gizarte unitateek zabalkunde ekintzak edota materialak erabiltzeko joera zabaldu al da azken hamar urteotan? Sarreran aipatu den bezala, 1998an eta oraingoan erabilitako galdeketetan galdera batzuk modu desberdinean egin dira eta horrek ez du kasu guztietan uzten zuzeneko erkaketa bat egiten. Hala eta guztiz ere, datu batzuk bilakaeraren aldetik azter daitezke eta ikerketa horretatik lanabes mota horren erabileran hobekuntza eskasa egon dela ondoriozta daiteke. Gauzak horrela, adibidez, 1998an oinarrizko gizarte unitateen %30ek zehazten zuen etxebizitzetara informazio idatzia igortzen zuela. 2008an %36k zehazten du etxer etxeko postontzietara bidali duela informazioa. Nolanahi ere den, txarra goa da oinarrizko gizarte zerbitzuen jardueren berri emateko komunikabideen erabilerari dagokion bilakaera; izan ere, 2008an %53k zehazten du komunikabideetara jo duela, baina 1998an zentroen %61ek ziurtatzen zuen komunikabide idatzietara jotzen zuela eta %36k ikus-entzunezko komunikabideetara.

Zentroek prestatutako zabalkunde materialen prestaketari dagokionez, 1998an zentroen %29ak zehazten zuen ez zeukala oinarrizko gizarte zerbitzuek estaltzen zituzten premiei edo betetzen zituzten zereginiei buruzko foiletorik. Arestian aipatu dugun bezala, 2008an zentroen %40,7k zehazten du ez daukala ezaugarri horietako foiletorik. Gaur egun informazioa zabaltzeko formulak askotarikoak direla eta foiletoaren erabilera ez dela guztiz beharrezkoa alde batera utzita, ez du ematen material mota horien erabileran izandako murrizketa joera positibotzat har daitekeenik, baldin eta oraindik ere, gorago ikusi dugun bezala, herritarrek gizarte zerbitzuen lanaren inguruan duten ezjakintasuna aintzakotzat hartzen badugu.

6.3. Berezkoa ez den eskaria antzematea

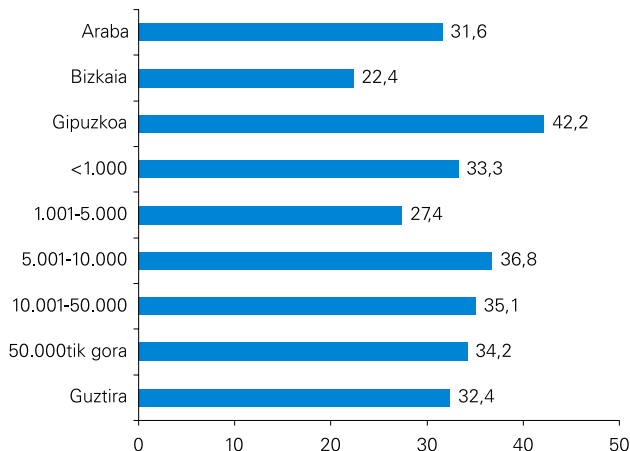
Galdeketari erantzun dioten oinarrizko 216 gizarte unitateetatik heren batek zehazten du zerbitzuak eskatzera zuzenean bertaraten ez diren eta premian dauden pertsonak antzemateko sistemaren edo estrategiaren bat erabiltzen du. Gainerako unitateetan (horietan azterlanean sartutako biztanleen %69,3 sartzen da) ez da aplikatzen halako estrategiarik, nahiz eta komenigarritzat hartu (120 kasu); bestelako kasu batzuetan estrategia horiek ez dira beharrezkotzat hartzen, bat-bateko eskariaren bolumena handia delako (20 kasu).

152. taula. Premiak antzemateko sistemak edo estrategiak erabili ohi dituzten oinarrizko gizarte unitateen banaketa

	Kopurua	Oinarrizko gizarte unitateen %	Biztanleen %
Bai	70	32,4	29,7
Ez, nahiz eta komenigarria izango litzatekeen	120	55,6	60,9
Ez, beharrezkoa ez delako, eskaria sobran dute eta	20	9,3	8,4
ED/EE	6	2,8	1,1
Guztira	216	100,0	100,0

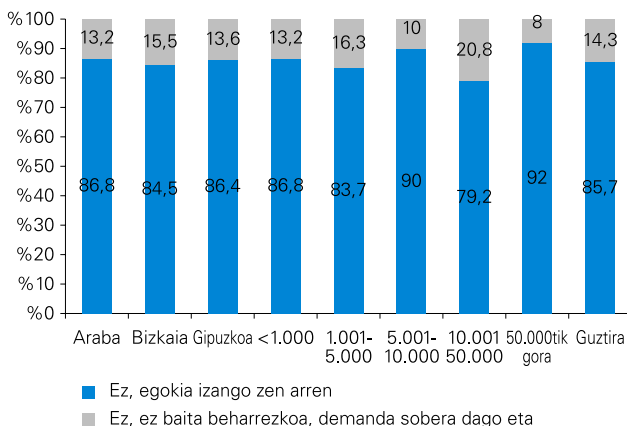
Lurraldeen arteko aldeak handiak dira: Araban unitateen %31,6k erabiltzen dituzte halako tresnak eta Gipuzkoan kopurua %42ra iristen da; Bizkaian, ordea, kopurua %22koa besterik ez da. Aitzitik, ez da aparteko desberdintasunik ikusten udalerraren tamainari dagokionez; izan ere, mila biztanletik bost milara bitarteko udalerrietan kokatutakoen %27k erabiltzen dituzte lanabes horiek eta bost milatik hamar milara bitarteko udalerrietakoen %36k.

52. grafikoa. Premiak antzemateko sistemak erabili ohi dituzten oinarrizko gizarte unitateen banaketa, lurralde historikoaren eta udalerrietako tamainaren arabera (%)



Premiak antzemateko tresna mota horiek erabiltzen dituzten unitateen kopuru nahiko txikia dela alde batera utzita, interesgarria da baloratzea halakorik erabiltzen ez dutenen arrazoiak. Tresna hauek aplikatzen ez dituzten eta galdeketa eskaintako aukeren arabera argudiatu duten unitateen %85ek zehazten du komenigarria izango litzatekeela halako lanabesak izatea. Inkestatutako pertsonen %15ek pentsatzen du, hala ere, ekintza mota horiek ez direla beharrezkoak oinarrizko unitateetara berez iristen den eskaria nahiko handia delako. Alderdi honen inguruan desberdintasun handiegirik sumatzen ez den arren, hamar mila biztanletik berrogeita hamar milakoetara bitartean erabili ohi da oinarrizko gizarte zerbitzuen saturazioa, premiak antzemateko tresnen erabilerarik eza justifikatzeko.

53. grafikoa. Emandako arrazoiak kontuan hartuta, premiak antzemateko sistemak erabiltzen ez dituzten oinarrizko gizarte unitateen banaketa, lurralde historikoaren eta udalerrietako tamainaren arabera (%)



Edozein kasutan ere, nabarmentzekoa da hiru aukeretatik (halako tresnak izatea, halako tresnarik ez izatea nahiz eta beharrezkotzat hartu eta halakorik ez izatea beharrezkotzat jotzen ez delako) ohikoena bigarrena da, zentroen %55i eragiten diolako. Unitateen %9,3k bakarrik ez dauka halakorik eta, gainera, ez ditu beharrezkotzat hartzen.

Zeintzuk dira oinarrizko gizarte unitateetan berez planteatzen diren gizarte premiak antzemateko erabiltzen diren lanabesak? Lanabesen eta bitartekoen zerrenda askotarikoa da: erantzunik gehienek beste eragile batzuekiko koordinazio eta sareko lanerako egituren erabilerrari egiten diote men; eragile horiek batzorde sozio-sanitarioak izan daitezke, irabazi asmorik gabeko erakundeak, gainerako arreta sistemetako profesionalak, polizi kidegoak, kale hezitzaileak eta abar. Gainerako gizarte eragileekiko eta ongizate sistemaren gainerako profesionalakiko koordinazio erlazioak –neurri batean edo bestean protokolizatuta daudenak– premiak antzemateko gehien erabiltzen den tresna eta bitartekoa da; izan ere, zentroen %18k gutxienez zehazten dute sareko lan estrategia horiek erabiltzen dituztela, artatzen ez diren gizarte beharrianak antzemateko.

Nolanahi ere den, nahiko ohikoa da premiak antzemateko kanpaina, azterlan edo programa zehatzak garatzea, esate baterako bakarrik bizi diren 85 urtetik gorako pertsona nagusiei etxerik etxeko bisitak egitea, telefono bidezko kontaktu sistematikoa, gutun pertsonalen bidalketa, premiei buruzko azterlanak edo udal erroldaren azterketa bidezko antzemateak. Tamaina txikiagoko udalerriei dagozkien kasu batzuetan, alerarako bitarteko informalak aipatzen dira (*'auzokideak eta ezagunak bertaratu ohi dira oinarrizko gizarte zerbitzura edo beste gizarte eragile batzuekin harremanetan jartzen dira babesgabe edo premian dauden pertsonen egoeraren berri emateko'*, *'ahoz ahokoa'*, *'auzokideen abisua'*, eta abar).

6.4. Esku-hartze komunitarioa Euskal Autonomia Erkidegoko Gizarte Zerbitzuetan

Esku-hartze komunitarioak laguntza xede garbia, mailaketa jakina eta berezko diziplina-araubidea dauzka, baita berariazko gorputz teoriko eta metodologikoak ere, eta horiek guztiek gizarte-lanean diharduten beste antolakunde batzuetatik bereizten dituzte. Gizarte-zerbitzuen funtsezko zutabeak lurralde-eremua eta komunitate-harremanen sustapena dira. Gizarte-zerbitzuetan, komunitatetzat hartzen da leku geografiko jakin batean dauden gizarte-sareen bilbea, bertako kideen artean nortasun erkidea sorrarazten duena. Esku-hartze komunitarioaren lurralde-eremua dugu, inolako zalantzarik gabe, laguntzaren bereizgarri nagusietakoa. Ikuspegi horretatik, gizarte-laguntzak komunitarioa izango badu, ez da nahikoa zerbitzuak komunitatearen barrukoak izatea, ezpada, laguntza komunitatearentzat pentsatu eta antolatu behar da, komunitatearen arazoei irtenbidea emateko. Hortaz, asmoa da erabilgarri dauden gizarte-lanabes guztiak baliatzea –gizarte-zerbitzuetako etxeak, osasun-etxeak, ikastetxeak, elkarteak eta talde informalak– eta modu koordinatuan jardun dezaten lortzea, halako eran non komunitatearen benetako beharizanezi erantzuteko irtenbideak eskaintzen diren komunitatearen ingurunean bertan. Beraz, helburu nagusia da komunitatea dinamizatu eta eratzea, baina hori gero eta erronka zailagoa da gaur egun, askotan, lana, aisialdia, hezkuntza eta etxebizitza ez daudelako lurralde-esparru berean eta gizarte-harremanen indibidualizazioa gero eta agerikoagoa delako (horrek ez du esan nahi indibidualizazioa kasu guztietan txarra denik)¹¹¹.

Atal honetan, Arartekok proposatutako gomendioak zein neurritan bete diren aztertzen da, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek esku-hartze komunitarioa sustatzearen inguruan, bai eta zerbitzu horietako profesionalek zenbateko arduraldia eskaintzen dioten taldeko eta komunitateko esku-hartzeari ere, eta zehatzago, beste gizarte-eragile batzuekin eta ongizate-sistemekin ezarritako lankidetzaz- eta koordinazio-harremanak aztertzen dira.

6.4.1. Arartekoren gomendioen betetze-maila gizarte-ekintzari dagokionez

Zalantzarik gabe, sareko lana, ingurunearekiko harremana eta esku-hartze komunitarioa funtsezkoak dira beharizanak antzemateko eta, oro har, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek bere gain hartutako eginkizunak gauzatu ahal izateko. Hala eta guztiz ere, galdetutakoen artean, %15ek baino ez du uste azken hamar urteotan Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek garatutako komunitate-ekintzei lotutako eginkizunak burutu dituztela zeinek bere eragin-eremuko baliabide formalak eta informalak hobetzeko lagunduz, Arartekok 1999an Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen egoerari buruz argitaratu zuen txostenean jasotako gomendioetako batek zioen bezala. Aipatutako gomendio hori bete ez dela uste dutenen multzoa galdetutako pertsona guztien ia herena da; galdetutakoen ia erdiak –%48,6k–, berriz, bitarteko erantzuna eman du.

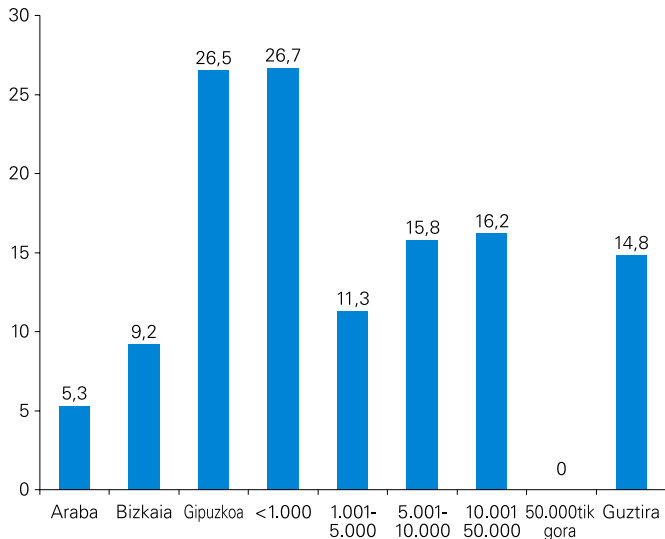
¹¹¹ SiiS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa. *Trabajo social comunitario, la eterna asignatura pendiente*. Gizarte, 31. zenbakia, 2009.

153. taula. Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa galdetutakoek ondoko baieztapenarekin duten adostasun-mailaren arabera: Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek komunitate-ekintzari lotutako eginkizunak garatu dituzte zeinek bere eragin-eremuko gizarte-baliabideak, formalak nahiz informalak, hobeto aprobetxatzeko lagunduz, lurralde historikoaren eta udalerriaren tamainaren arabera (%)

	Inola ere ez ados	Nahikoa desadostasunean	Ez ados, ez desadostasunean	Nahikoa ados	Erabat ados	ED/EE	Guztira
Araba	1,8	5,3	84,2	5,3	0,0	3,5	100,0
Bizkaia	31,6	22,4	31,6	6,6	2,6	5,3	100,0
Gipuzkoa	6,0	24,1	39,8	21,7	4,8	3,6	100,0
<1.000	3,3	8,3	53,3	25,0	1,7	8,3	100,0
1.001-5.000	11,3	19,4	53,2	8,1	3,2	4,8	100,0
5.001-10.000	26,3	21,1	36,8	5,3	10,5	0,0	100,0
10.001-50.000	13,5	27,0	43,2	13,5	2,7	0,0	100,0
50.000tikgora	28,9	23,7	44,7	0,0	0,0	2,6	100,0
Guztira	13,9	18,5	48,6	12,0	2,8	4,2	100,0
(N)	(30)	(40)	(105)	(26)	(6)	(9)	(216)

Beheko irudian ikusten den moduan, Gipuzkoako Oinarrizko Gizarte Unitateetan hein handiagoan uste dute Arartekoren 1999ko gomendioa bete dela, hein batean bete dela behintzat, eta lurralde horretako adostasun-maila Arabakoa ia halako bost da. Udalerri txikienetan ere handia da baieztapen horrekiko adostasun-maila. Udalerri ertainetan, batez besteko iritzia-aren antzekoa da eta udalerri handietan ez daude ados baieztapenarekin; izan ere, galdetutako pertsonen %52k ere uste dute Arartekoren gomendioa ez dela bete tamaina horretako udalerrietan.

54. grafikoa. Oinarritzko Gizarte Unitateen banaketa, komunitate-ekintzako eginkizunak garatu direlako iritziarekiko adostasun-maila kontuan hartuta, lurralde historikoaren eta udalerriaren tamainaren arabera (%)



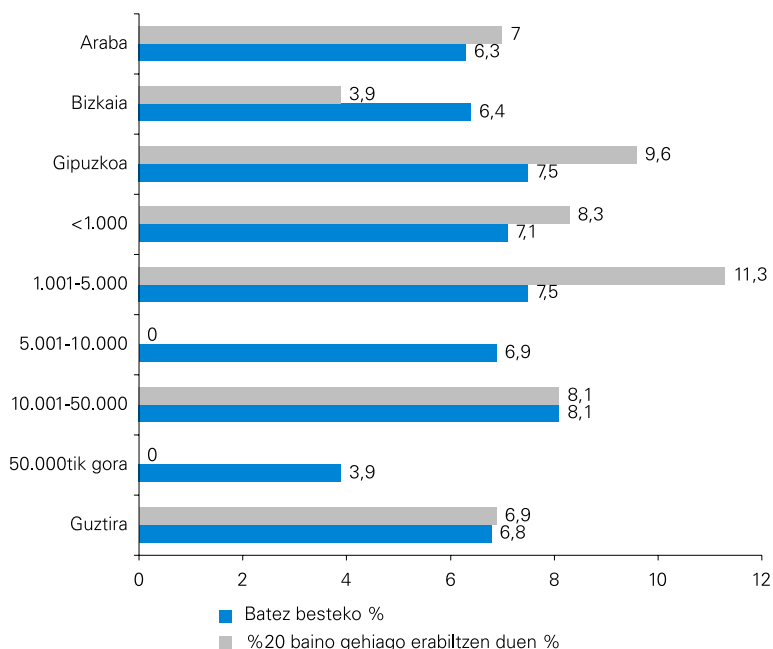
6.4.2. Oinarritzko Gizarte Zerbitzuetako profesionalek komunitateko esku-hartzeari zer-nolako arduraldia eskaintzen dioten

Txostenaren bigarren zati honen 4. kapituluan deskribatu da gizarte zerbitzuetako langileek zer-nolako arduraldia eskaintzen dioten taldeko edo komunitateko esku-hartzeari¹¹², bakoitzak gauzatzen dituen lanbide-jardueren barruan. Emandako erantzunen arabera, komunitateko esku-hartzea ozta-ozta lan-zamaren %7ra iristen da galderari erantzun dioten unitateetako gizarte-langileei dagokienez. Lan-zamaren %52, berriz, banakako esku-hartze zuzenean erabiltzen da, eta %24 zeharkako esku-hartzean. Azkenik, %15 administrazio-atzetan erabiltzen da.

Hurrengo grafikoa ikusten den bezala, egoera honetaz den bezainbatean, datuak nahiko antzekoak dira Oinarritzko Gizarte Unitate guztietan. Dena dela, tamaina handieneko udalerrietan, nabari da komunitateko lanari eskaintako arduraldia Euskal Autonomia Erkidegoko batez besteko arduraldia baino zerbait txikiagoa dela. Nolanahi ere, azpimarratu behar dugu Gipuzkoan dauden Oinarritzko Gizarte Unitateen %9,6an eta Araban daudenen %7,0an, eguneko batez besteko lansaioaren %20 baino gehiago eskaintzen diotela komunitateko lanari. Bizkaiko gizarte-unitateetan, ordea, lansaioaren %3,9 baino ez diote eskaintzen.

¹¹² Talde- edo komunitateko esku-hartzetzat hartzen dugu hitzaldien antolaketa, batzorreetan eta beste koordinazio-gune batzuetan parte-hartzea, antzemate-, prebenitze- eta sustatze-kanpainetan hartzea...

55. grafikoa. Gizarte-langileek talde- eta komunitate-lanari eskaintzen dioten batez besteko arduraldia, nork bere lanaldiaren barruan, eta lanaldiaren %20 baino gehiago zeregin horri eskaintzen dioten Oinarrizko Gizarte Unitateen ehunekoa, lurralde historikoaren eta udalerriaren tamainaren arabera



6.4.3. Bigarren mailako laguntza eskaintzen duten gizarte-zerbitzuen iritziz, gizarte-zerbitzuak ez daude komunitatean txertaturik

Laguntza berezitua edo bigarren mailako laguntzaren esparruan lan egiten dutenen iritziz, gizarte-zerbitzuentzat oraindik ere erronka handia da komunitatean txertatzea. *Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek zein neurritan parte hartzen dute zerbitzuok kokatutako daudeneko aldean komunitate-egituran?* galdera eginda, emandako bost erantzunetatik batek ere ez du aldeko iritzirik ematen. Alta, egungo egoeraren inguruko hautemate ezkorrek dira; hala eta guztiz ere, adostasun-maila handiena dakarren erantzunak nolabaiteko iritzi ona plazaratzen du, alde nabariak daudela adierazi ez ezik, udalerrri txiki eta ertainetan sustapen komunitarioari buruzko ekimen interesgarriak abian jarri direla ere esaten baitu. Nolanahi ere, iritzi nabarmen ezkorrek (2, 3 eta 5. erantzunak) adostasun-maila ertaina dakarte.

24. koadroa. Oinarritzko Gizarte Zerbitzuek komunitate-egituran zein neurritan parte hartzen duten galderari buruzko iritzia, bigarren mailako laguntza eskaintzen duten gizarte-zerbitzuetako profesionalek emanda

Oinarritzko Gizarte Zerbitzuek zein neurritan parte hartzen dute zerbitzuok kokatutako daudeneko aldean komunitate-egituran?	Batez bestekoa	Adostasun maila
1. Hiri handietan ez da komunitateko lana garatzeko konpromiso handirik, baina, nire ustez, herri txiki eta ertain batzuetan aipatutakoaren ildoko ekimen interesgarri batzuk abian jarri dira. Nolanahi ere, alde handiak daude leku batetik bestera gai horri dagokionez, udalerrri bakoitzaren ezaugarrien arabera.	3,69	Handia
2. Komunitateko lanaren garapena eta sustapena guztiz garrantzizkoak diren arren, nire iritziz, Oinarritzko Gizarte Zerbitzuek ez diote lan horri ekiten gaur egun. Batzuetan, jakin ere ez dakite nolako baliabide-sarea dagoen eragin-eremuan eta asko kostatzen zaie kalera irtetea. Nire ustez, irabazi-asmorik gabeko antolakundeek komunitate-lanean aritzeko konpromiso sendoagoa daukate.	3,63	Ertaina
3. Oinarritzko Gizarte Zerbitzuak 8etatik 15etara daude baliagarri. Auzo bateko gizarte mugimenduak bestelakoak dira. Gizarte Zerbitzuen parte-hartze komunitarioa, nire ustez, garrantzi txikikoa da edo, behintzat, hautemanezina.	3,53	Ertaina
4. Nire iritziz, Oinarritzko Gizarte Zerbitzuek parte hartzen dute beren eragin-eremuko komunitate-egituran, baina egiatan, lan handiagoa egin beharko lukete gai horren inguruan, batik bat, banakako eta familiako eskaeretan jarduten baitute. Ohituraz, komunitate-egituraren atal garrantzizkoak izan direla uste dut, baina egungo lan-zama itogarriaren ondorioz, ez zaio lan horri behar besteko garrantzia ematen.	3,37	Ertaina
5. Oinarritzko Gizarte Zerbitzuak "benetako egoera ezagutzen dutenak" edo "lanean jo eta su dabiltzanak" direlako usteak mito zaharkitu bihurtu dira zerbitzuon lan-zama itogarriaren eta geroz eta handiagoa duten ahultasunaren eraginez.	3,27	Ertaina

6.4.4. Bisitatutako oinarritzko gizarte-unitateen egoera sustapen-lan komunitarioari dagokionez

Beste alde batetik, ezin da esan bisitatutako Oinarritzko Gizarte Unitateen lehentasuna dinamizazio- edo sustapen-lan komunitarioa denik. Izan ere, unitate bakar batean –udalerrri horretako unitate guztiak bezala, gizarte-azpiegitura batean dagoen bitarteko bakar batean– daude jasota programa batean jarduera horiek. Bada, unitate horretako langileek baterako proiektu eta programak lantzen eta garatzen dituzte eragin-eremu berean esku hartzen duten gainerako udal langileekin, eta gainera, urteko lanaldi osoaren ehuneko jakin bat gordetzen da gizarte-langileek dinamizazio- eta sustapen-lan komunitarioan aritu daitezen. Beste batzuetan ere gizarte-langileek parte-hartze handia dute komunitate-egituran, nahiz eta aurreko adibidean bezain programaturik ez izan. Hala eta guztiz ere, gehienetan ez zaio eginkizun horri behar besteko arreta eskaintzen, baliabideen eskasiagatik edo lehentasuneko eginkizuntzat hartzen ez delako.

25. koadroa. Bisitatutako zerbitzuen egoeraren deskribapena zabalkunde materialei dagokienez

- **1. kasua:** zerbitzu honetan ez da inolako taldeko edo komunitateko esku-hartzerik gauzatzen. Gizarte langilearen ustez, beste lehentasun batzuk daude.
- **2. kasua:** komunitate-laguntzako programak bereziki kontuan hartzen dira udalerrri honetan. Oinarrizko Gizarte Zerbitzu guztiak Gizarte Ekintzako Zerbitzuaren menpekoak dira eta sail horrek gertatzen ditu programa komunitarioak. Programak hainbat proiektutan aletzen dira eta Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako taldeek urtero lantzen dituzte, zeinek bere jarduera-eremuan eta eskolako egutegiari jarraiki, hau da, urte bateko irailetik hurrengo urteko ekainera arte. Hiru programa komunitario erabiltzen dira: informazioa eta gizarte-sentiberatzea; gizarte-gaitasunak eta hazkunde pertsonala; komunitateko parte-hartzea eta laguntza solidarioa.
- **3. kasua:** ez dago informaziorik.
- **4. kasua:** taldeko edo komunitateko parte-hartzea ia-ia ez da lantzen zerbitzu honetan.
- **5. kasua:** zerbitzu honetan, gizarte-lankidetzeta eta borondatezko lanari buruzko programa bat lantzen da. Programak bi baliabide dauzka: garabidean dauden herrialdeekiko lankidetzeta-araudia eta udalerriko gizarte-izaerako elkarteekiko lankidetzeta-hitzarmena.
- **6. kasua:** esku-hartze komunitarioa oraindik garatu gabeko auzia da zerbitzu honi dagokionez. Eragozpen gisa azpimarratu behar da zerbitzua kokatuta dagoeneko auzoa "elitista" dela, eta ez da komunitatearen aldeko sentiberatzerik. Nolanahi ere, galdetutakoek argi utzi nahi izan dute esku-hartze komunitariotzat hartzen den lana gizarte eta hezkuntza arloetako esku-hartze taldeak bakarrik gauzatzen duela adingabeekin.
- **7. kasua:** gizarte-langileak dio guztizko lansaiorearen %20 inguru eskaintzen diola taldeko edo komunitateko esku-hartzeari. Urtean zehar burutzen diren eginkizunen artean, ondokoak aipatu behar dira: jarduerak antolatzea udalerriko jubilatuen elkarte biekien eta emakumeen elkartearekin batera; diru-laguntzen izapideak egiteari buruzko argibideak ematea elkartei; Elikagaien Bankuko elikagaien banaketa antolatzea; kultur jarduerak antolatzea; Gabonetako kanpaina antolatzea. Gizarte-hezitzaileak ere esku-hartze komunitarioko jarduerak garatzen ditu, ikastetxe, osasun-etxe eta abarrekin lankidetzan.
- **8. kasua:** esku-hartze komunitarioa bi bide erabiliz gauzatzen da: batetik, kaleko hezitzaileen bitartez, arriskuan dauden adingabeen egoera antzemanda; eta bestetik, zerbitzuko koordinatzailearen bitartez, berak bideratzen dituen kanpoko harremanak direla bide. Azkena dela eta, koordinatzaileak urteko hitzorduak adosten ditu osasun-etxearekin, ikastetxeekin, auzokideen elkarteekin eta beste antolakunde batzuekin, hala nola, parrokiako Cáritas elkartearekin. Nolanahi ere, ezin da esan gizarte-langileek zuzenean parte hartzen dutenik komunitate-lanean. Beste alde batetik, Gizarte Ekintzako Zerbitzuak 2008. urtean programa bat abian jarri zuen 85 urtetik gorako pertsonen txerara bisita egiteko, balizko arrisku-egoerak antzematearren.

- **9. kasua:** udalerrri honetan, oinarrizko gizarte-zerbitzuak apenas lantzen du esku-hartze komunitarioa; gainera, egiten den apurra aisialdiko jardueri lotzen zaie, hala nola, jubilatuen eguna antolatzea.
- **10. kasua:** unitateko arduradunen iritziz, lan bikaina egiten ari da esku-hartze komunitarioari dagokionez. Unitateak bururatu dituen jardueren artean, honakoak dira aipagarrienak: talde-terapiako saioak, udalerriko ikastetxeekiko koordinazioa eta hezkuntza nahiz osasun esparruko lankidetzajarduerak, besteak beste, gizarte-eta osasun-laguntza modu eraginkorrean bideratzeko helburuz, Osakidetzak eta udalak sinatutako koordinazio-protokoloa gertatzea.
- **11. kasua:** zerbitzu honek parte hartzen dueneko udal-elkarteak emakumeen eta adinekoen topalekuak antolatzen ditu urtero-urtero. Udalean bertan, hainbat jarduera direla bide, herriko nagusien eguna eta emakumeen eguna antolatzen dira. Gizarte-langilearen ustez, bere guztizko lanaldiaren %5 edo gizarte-lan komunitarioari eskaintzen dio.

6.5. Gizartearen parte-hartzea ahalbidetzeko bideak

Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuetako erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharren gutuna eta iradokizunen eta kexen araubidea onartzen duen apirilaren 6ko 64/2004 Dekretuaren 12. artikulua dioenaren arabera, gizarte zerbitzuen erabiltzaileek parte hartzeko eskubidea dute. Parte hartzeko eskubidetzat hartu behar dugu norberak erabiltzen dituen gizarte zerbitzuen antolaera eta jardunbideari lotutako erabaki guztietan parte hartzeko eskubidea, betiere erabaki horiek zuzeneko edo zeharkako eragina badute erabiltzaileengan, norbanako gisa edo talde gisa. Eskubide horren erabilera eraginkortasunez bermatzeko, esparru honetan aitortuta dauzkaten beste eskubide batzuen kalterik gabe, erabiltzaileek baliatzen dituzten zerbitzuen antolaera eta jardunbidean parte har dezakete, zerbitzu horiek ezarrita dauzkaten edo ezar daitezkeen partaidetza-organoen bitartez.

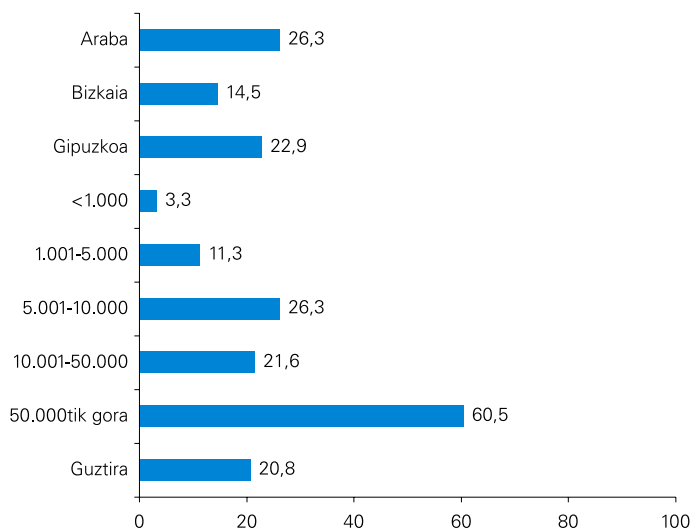
Hala ere, Oinarrizko Gizarte Unitateei gagozkiela, parte hartzeko organoen bidea baliatzeko aukera nahikoa urria da. Aztertutako Oinarrizko Gizarte Unitate guztien %20k besterik ez digu adierazi berariazko sistemaren bat egon badagoela unitatean bertan edo udalean zerbitzuen erabiltzaileen eta/edo herritarren parte-hartzea bideratzeko gizarte-politikak diseinatzeko helburuz. Nolanahi ere, aipatutako tresna horiek udalerrri handienetan hedatuago daudenez, unitate horiek biltzen dute txosten honetan aintzat hartzen den biztanleriaren %40,1.

154. taula. Zerbitzuen erabiltzaileen eta/edo herritarren gizarte-partaidetza bideratzeko tresnak dauzkaten Oinarrizko Gizarte Unitateak (%)

	Kopurua	Oinarrizko Gizarte Unitateak (%)	Biztanleria (%)
Bai	45	20,8	40,1
EZ	159	73,6	49,6
ED/EE	12	5,6	10,3
Guztira	216	100,0	100,0

Gai honi dagokionez, Arabako lurraldean dugu partaidetza ahalbidetzeko tresnak dauzkaten unitateen ehunekorik handiena (%26,3), eta Bizkaian, ordea, ehunekorik txikiena (%14,5). Biztanleriari erreparatuta, nabarmena da parte hartzeko bideak eta tresnak ohikoagoak direla udalerrien tamaina handitu ahala.

56. grafikoa. Zerbitzuen erabiltzaileen eta/edo herritarren parte-hartzea bideratzeko moduak dauzkaten Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, lurralde historikoaren eta udalerriaren tamainaren arabera (%)

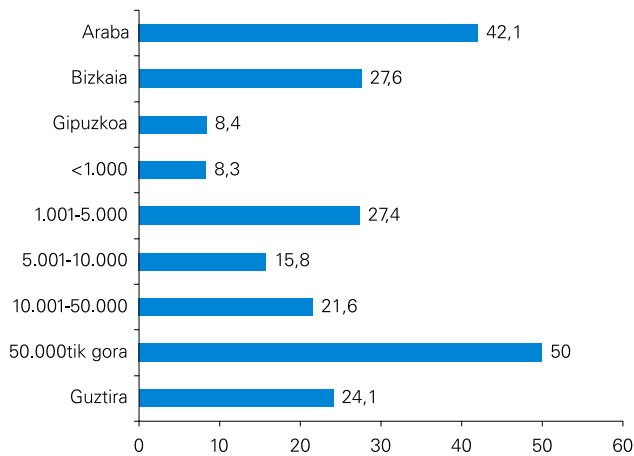


Parte hartzeko bide horien guztien hedadurari begiratuta, alde handiak daude leku bate-tik bestera eta gehiegizko neurrian metatuta daude Gipuzkoan (lurralde horretan, parte hartzeko bide horiek dauzkaten unitate guztien %42 daude) edo 50.000 biztanletik gorako hiri handietan, azkenetan kokatuta baitaude parte hartzeko bide horiek dauzkaten Oinarrizko Gizarte Unitate guztien %51.

Zein tresna zehatz erabiliz bideratzen da herritarren parte-hartzea? Galderari erantzun dioten unitateen %13k badauka tokiko batzordea edo antzeko tresnaren bat zeregin hori betetzeko eta unitateen %3,2k baino ez daukate gizarte-zerbitzuen sailari edo Oinarrizko Gizarte

Zerbitzuen unitateei berariaz atxikitako parte-hartze organoak. Unitateen %9,3k zehaztu gabeko tresnak dauzkate. Beste alde batetik, Oinarrizko Gizarte Unitateen %24k erakunde, sare, federazio edo kontseiluetan parte hartzen dute, profesional baten edo batzuen bitartez, eragin-eremu berean lan egiten duten beste erakunde publiko edo pribatu batzuekin batera (auzokideen elkarteak, eskola kontseiluak, desgaitasunen bat duten pertsonen elkarteak, herri-batzordeak, eta abar). Halako sareetan parte hartzeko ohitura askoz ere sendoagoa da Araban (bertan, unitateen %42k dio ordezkariaren bat bidaltzen duela aipatutako erakundeetara), Bizkaian baino (%27) eta, batez ere, Gipuzkoan baino. Azken lurralde horretan, unitateen %8,4k baino ez du bidaltzen ordezkariarik. Azkenik, esan beharra dago bilgune edo topagune horietan parte hartzeko ohitura askoz ere zabaldago dagoela herri handietan (%50), ertainetan baino eta, batik bat, txikietan baino (%8,3).

57. grafikoa. Erakunde, sare edo federazioetan parte hartzen duten Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, lurralde historikoaren eta udalerriaren tamainaren arabera (%)



Ezin da esan egindako elkarrizketetan edota azterketan erabilitako eztabaida-taldeetan herritarren parte-hartzearen inguruko ekimen edo praktika oneko jardura ugari azaldu direnik Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen jardunbidearen esparruan; hala eta guztiz ere, zalantzarik gabe jardura eredugarriak eta praktika oneko ekimenak egon badaude eta gure ingurune hurbilean erabiltzen dira. Gai honi buruz argitaratu direnak aztertuta, argi dago, zailtasunak zailtasun, gero eta gizarte-zerbitzu gehiagok ezartzen dituztela parte hartzeko bideak eta tresnak, erabiltzaileek beraiek zerbitzuen jardunbidean parte har dezaten bultzatzeko. Alabaina, batzuetan antolakuntza-moduaren ajeak oztopatzen ditu parte hartzeko tresnak, eta gainera, erabiltzaileek parte hartzeko kultura eskasa dute, erabiltzaile eta profesionalen arteko estatusaren aldea handiegia da eta, gizarte-politikak zehazterakoan, herritarren parte-hartzearen mugak non dauden ez dago batere argi¹¹³.

¹¹³ Siis Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa. *Participación de los usuarios en centros y servicios sociales*. Gizarte, 8. zenbakia, 2007.

Gizarte-zerbitzuetan parte-hartzeari buruz eztabaidatzeak badakar, ezinbestean, bi eremu bereizi beharra: herritarren parte-hartzea gizarte-politikak zehazterakoan, eta erabiltzaileen parte-hartzea jasotzen dituzten zerbitzuak zehazterakoan. Bigarren alderdiari dagokionez, esan genezake egoerak oso pixkanaka egiten duela aurrera: “Gizarte-zerbitzuak sistemaren atal pobreak dira eta ikuspegi horrek hein handi batean baldintzatzen du zerbitzuen ahalmen ekonomikoa eta, gainera, ondorio politikoak dauzka gauzatzen ari diren politikak balioetsi eta garrantzia emateko orduan. Prestazioez jardun eta eskubideak ez aipatzeak zeharo deuseztatzen du herritarrek gizarte-politiken inguruan eduki lezaketen interesa eta erabiltzaileen parte-hartze biziagoa eta botere handiagoa galdatzen duten eskariak ahultzen ditu. Beste alde batetik, gizarte-zerbitzuetako erabiltzaileen berezko ezaugarriez gain, erabiltzaileekin banaka lan egiteko joera handia dagoenez, egoera talde gisa desegituraturik dagoen gizatalde baten aurkakoa da, eta gainera, aipatutako gizataldeak ez dauka zer esaterik gizarte-politiken helburuak negoziatzeko orduan. Gizarte-prestazioen sistemak adostasuna saritzen du, ez kritika edo parte-hartzea eta, horregatik, erabiltzaileetan onuradunaren izaera gailentzen zaio eskubidedun herritarren izaerari. Egia da urrats handiak egin direna erabiltzaileen eta profesionalen arteko harremanetan, baina nabarmena da lehenengoek bigarrenetikiko menpekotasun handiegia dutena. Sistemak errezelo handiak dauzka bere *ba-bespekoei* boterea emateko eta, egoera horretan, profesionalak beraien ardurapeko egin-kizunetan baino ezin dira aritu, jakina denez”¹¹⁴.

Erabiltzaileen parte-hartzea pertsona horiek jasotzen dituzten gizarte-zerbitzuak zehazten eta antolatzen garrantzizkoa izanagatik, herritarren parte-hartzea ere biziki garrantzitsua da gizarte-politikak taxutzen, batik bat, parte-hartze hori tokikoa eta komunitatekoa bada. Zein alderdik ahalbidetu dezake lanabes horiek baliagarriak izatea? Lanabes horiek zehazten parte hartu dutenek agerian utzi dute hasieratik bertatik argitu behar direla parte-hartzeko mugak, baita parte-hartzearen ondorioa aholku-emailea ala loteslea den, eta azkenik, parte-hartzeko organoek zein gai eztabaidatuko duten (eta halako batean, elkarrekin zein erabakiko den). Herritarren parte-hartzea non hasten den eta non amaitzen den zehaztea –eta hortaz, teknikarien eta/edo politikaren menpeko alderdiak zehaztea– baldintzarik behinena da parte hartzeko organoek behar bezala jardun dezaten.

Bigarren alderdiak ohartarazten digu behar-beharrezkoa dela eragile guztien igurikipean eta interesak kontuan hartzea, baita gizarte-ekintzako batzordeen osaera batez ere elkar-tze-erakoa izateak lekarkeen desitxuratzeari erreparatzea ere. Elkarteen parte-hartzea ez da zertan herritarren parte-hartzearen parekoa izan. Izan ere, aintzat hartu behar da topagune horietan aritzen diren elkarte asko gizatalde baten aldeko interesak defendatzen dituztela, askotan partzialak, eta ikusmolde horretatik, beti ez dutela herritarren hautematearen edo iritziaren berri ematen. Era berean, gogorarazi behar dugu topagune horietan errazago parte hartzen dutela pertsona konprometituenek eta, horrenbestez, haien iritzia ez da derrigorrean herritar guztien edo gehienen iritziarekin bat etorri behar. Elkartze-mugimenduaren zati handi baten eginkizunen bikoizketak –herri-zerbitzuen emaile, eskuordetzez, eta aldi berean, eskubide batzuk eta batzuetan administrazioaren ikuspegiaren aurkako jokamoldeak alda-

¹¹⁴ Gutiérrez Sastre, M. *La participación de los usuarios en centros y servicios sociales*, Gizarte, 7. zenbakia, 2007.

erikatzeko eragile sutsuak– eta elkarte horien ezegonkortasun erlatiboak, batik bat, elkarte txikienenak, elkarte-izaera duten batzordeen emaitzak ere baldintzatzen dituzte.

Arrakasta edukitzeko hirugarren alderdi garrantzitsua parte-hartzeari lotutako baliabideei eta parte-hartzea bideratzeko prozedurei dagokie. Parte hartzeko bideak zaindu eta sustatu behar dira, eta horretarako, beharrezkoak diren giza baliabideak eta baliabide materialak zuzkitu behar dira. Gainera, lehen aipatu ditugun eragozpenek behartzen gaituzte parte hartzeko bideak ugaritzera, ezin baitira, inola ere, elkarte-izaerako aholku soilak izan. Horiek horrela, pentsatu behar dugu herritarren parte-hartze eraginkorra eta benetakoa bermatzeko modua erabilitako tresnen aniztasunean datzala, horixe baita, izatez, hainbat mailatako konpromisoak, hainbat interesak eta ekintza gauzatzeko era desberdinak bermatzeko bidea. Herritarren epaimahaiak, berrespenak, jendaurrean erakustekoaldiak (horiek ez lirateke bakarririk erabili beharko araudiaren edo hirigintzaren arloan), galdeketak, eztabaidak, aurrekontu parte-hartzaileak, jendeak parte hartzeko modua zehaztuta daukaten plan estrategikoak, teknologia berrien erabilera (*teledemokrazia*)... horiek guztiak bermatzen digute ahalik eta herritar gehienek konpromisoa hartzeko beharrezko tresnen aniztasuna eta, hartara, egiazko adierazgarritasuna lortzea¹¹⁵.

6.6. Koordinazio harremanak gainerako herri-erakundeekin eta gizarte ongizateari lotutako gainerako eragileekin

6.6.1. Koordinazio harremanak udal erakundeekin eta gizarte ongizateari lotutako gainerako erakundeekin

Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak bi egitura edo sistemaren barrukoak dira: alde batetik, udal administrazioarenak dira eta, hortaz, jardunbide nahiz osaerari dagokienez, udalen menpekoak dira; beste alde batetik, gizarte babesaren atal dira, hain zuzen ere, Gizarte Zerbitzuen Sarekoak, sare horretan esku hartzen duten aldundiekin, Eusko Jaurlaritzarekin eta erakunde pribatuekin batera. Aipatutako esparru horietako lehenengoan, esan dezakegu Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen eta beste udal sail edo erakunde batzuen arteko harremanak onak direla.

Onentzat jotzen diren harremanak biztanleen errolda kudeatzen duen sailarekiko harremanak ditugu. Hirigintza eta Udaltzaingoa sailei dagokienez, berriz, galdetutakoek uste dute ia ez dagoela harremanik edo ez dagoela harreman horiei buruzko iritzia ematerik, sail horiek ez daudelako edo sail horiekiko koordinazio-harremanak Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen esku

¹¹⁵ SiiS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa. *Participación de los usuarios en centros y servicios sociales*. Gizarte, 8. zenbakia, 2007.

ez daudelako. Nolanahi ere, Hirigintza eta Udaltzaingoa sailekiko harremanek, hain zuzen ere, balioespen txikiena dute harremanak ontzat jotzeko iritzia ematerakoan¹¹⁶.

155. taula. Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa beste udal sail batzuekin dauzkaten harremanen arabera (%)

	Ez dagokio	Onak	Hala-moduzkoak	Txarrak	Ez dago	ED/EE	Guztira
Udaltzaingoa	32,9	44,9	12,0	0,0	7,4	10,2	100,0
Kontu-hartzailetza	25,9	61,1	7,4	1,4	7,4	4,2	100,0
Errolda	2,8	91,7	4,2	0,5	0,5	0,9	100,0
Kultura	19,4	60,6	11,6	0,0	8,3	8,3	100,0
Hirigintza	32,9	49,5	9,3	0,5	13,4	7,9	100,0
Beste batzuk	0,0	88,5	11,5	0,0	0,0	0,0	100,0

Udal administrazioaz kanpoko baliabide eta zerbitzuei gagozkiela, gehienetan, Oinarrizko Gizarte Unitateetako arduradunek jakin badakite norengana jo behar duten, erakunde horietako ordezkariaren batek parte hartu beharko balu. Ikastetxe, osasun-etxe eta osasun mentaleko etxeei dagokienez, harremana norekin egin beharko litzatekeen badakiten arduradunen ehunekoa 90etik gorakoa da. Ospitaleei dagokienez, arduradunen %85ek badakite eta lan-bulego, epaitegi eta Ertzaintza edo Poliziari dagokienez, arduradunen bi herenek edo badakite. Azkenik, erietxe pribatuei dagokienez, harremanak norekin egin behar diren ezagutzen duten arduradunen ehunekoa 20 ingurukoa da.

Nolanahi ere, ezin da esan aipatutako erakunde eta etxe horiekiko guztiekiko harremanen maiztasuna oso ohikoa denik, ikastetxeekiko harremanetan izan ezean. Izan ere, unitateen %59,7k maiz izaten dituzte harremanak ikastetxeekin eta %33,3k noizean behin. Osasun-etxe eta osasun mentaleko etxeei dagokienez, ohiko harremanen ehunekoa 48koa da eta %31koa, hurrenez hurren. Ospitaleez den bezainbatean, ordea, harremanen maiztasuna %1ekoa da. Harritzekoa da, gure iritziz –Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak erabiltzen dituzten pertsona askoren ezaugarriak direla eta– ondoko datua: galdetutako unitateen %24k bakarrik diote ohiko harremanak dituztela lan-bulegoetako kideekin eta %8,3k diote ez dutela inolako harremanik lan-bulegoetako ordezkariekin. Epaitegiak eta Polizia direla eta, harremanak gehienbat noizbehinkakoak dira (%66,7 eta %66,9, hurrenez hurren).

¹¹⁶ 1998ko galdetegian ez bezala, 2008koan ez da galdetu Oinarrizko Gizarte Unitateek zer-nolako harremana duten arloko arduradunak diren zinegotzi jaun-andreekin. Nolanahi ere, bai bisitaldietan, bai eztabaida-taldeetan, agerian geratu da harremanak beti ez direla onak eta, batez ere, udalerrri txikietan eta/edo zinegotzi liberatuei dagokienez, desadostasun nabarmenak egon daitezke zinegotzien ikuspegi eta Oinarrizko Gizarte Unitateetan lan egiten duten profesionalen irizpideen artean.

156. taula. Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa beste baliabide eta zerbitzu batzuekiko harremanen maiztasunaren arabera eta harremanak norekin egin behar diren jakintzaren arabera (%)

	Badakite norengana jo		Harremanen maiztasuna			
	Bai	Ez	Ohikoa	Noiz-behinkakoa	Harremanik ez	Ez da egokia* ED/EE
Osasun-etxeak	95,0	1,7	48,1	47,2	0,9	3,7
Osasun mentaleko etxeak	93,1	5,1	31,0	62,0	3,2	3,7
Eskualdeko/Lurraldeko ospitaleak	85,6	11,1	31,0	54,2	3,2	11,6
Erietxe pribatuak	20,4	61,1	0,9	34,7	30,6	27,3
Lan-bulegoak (INEM, Lanbide)	61,6	35,6	24,1	56,5	8,3	11,1
Ikastetxeak	91,7	3,3	59,7	33,3	2,3	4,7
Ertzaintza, Polizia	69,9	25,0	16,7	66,7	6,9	9,7
Epaitegiak, Bake-epaitegiak	64,8	29,6	11,6	63,9	11,1	13,4

*Galdera ez da egokia, galdetegian adierazi baita aipatutako zerbitzuekiko koordinazio-harremanak Gizarte Zerbitzuen Sailaren beste atal batzuetatik bideratzen direla.

Badauka eraginik lurralde historikoak edo biztanleen kopuruak baliabide horiekiko harremanen maiztasunean? Galdetegian jasotako emaitzei begiratuta, ez dirudi eragin handia daukanik, edo behintzat, ez dirudi joera jakin bati jarraitzen zaionik. Hurrengo taulan ikus daitekeenez, galdetutakoek diote harremanak ohikoak direla Gipuzkoako lurraldean (Justizia eta Osasun mentaleko arloetan izan ezean); Araban, berriz, beste bi lurraldeetan ohikoak diren harremanak, oro har, ez dira horren ohikoak.

157. taula. Hainbat baliabiderekiko harreman ohikoak dituztela adierazten duten Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, lurralde historikoaren eta biztanle-kopuruaren arabera (%)

	Osasun etxeak	Osasun Mentaleko etxeak	Ospitale publikoak	Erietxe pribatuak	Lan bulegoak	Ikastetxeak	Ertzaintza Polizia	Epaitegiak
Araba	49,1	24,6	17,5	1,8	7,0	56,1	7,0	14,0
Bizkaia	38,2	34,2	26,3	0,0	28,9	60,5	17,1	10,5
Gipuzkoa	56,6	32,5	44,6	1,2	31,3	61,4	22,9	10,8
Guztira	48,1	31,0	31,0	0,9	24,1	59,7	16,7	11,6
<1.000	38,3	8,3	20,0	0,0	10,0	38,3	6,7	10,0
1.001-5.000	51,6	25,8	27,4	1,6	27,4	51,6	6,5	16,1
5.001-10.000	73,7	36,8	26,3	0,0	47,4	78,9	31,6	15,8

	Osasun etxeak	Osasun Mentaleko etxeak	Ospitale publikoak	Erietxe pribatuak	Lan bulegoak	Ikaste-txeak	Ertzaintza Polizia	Epaitegiak
10.001-50.000	37,8	37,8	32,4	2,7	43,2	75,7	40,5	8,1
50.000tik gora	55,3	65,8	55,3	0,0	10,5	81,6	18,4	7,9
Guztira	48,1	31,0	31,0	0,9	24,1	59,7	16,7	11,6
(N)	(104)	(134)	(67)	(2)	(52)	(129)	(36)	(25)

Era berean, ez da sarritan erabiltzen zerbitzu horiekiko koordinazio-protokoloa. Hala ere, galdetutako zerbitzuen ia erdiak (%48,1) dio lankidetzaren protokoloa daukatela hezkuntza-zerbitzuekin, baina ehunekoa nabarmen jaisten da Ertzaintza eta Poliziari dagokienez (%29), lan-bulegoei dagokienez (%20) edo osasun-etxeei dagokienez (%16).

158. taula. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen banaketa beste zerbitzu batzuekiko koordinazio hitzarmen edo protokoloen arabera

	Ez da egokia*	Bai	EZ	ED/EE	Guztira
Osasun-etxeak	2,3	16,2	77,8	3,7	100,0
Osasun mentaleko etxeak	0,9	11,6	82,9	4,6	100,0
Eskualdeko/Lurraldeko ospitaleak	3,2	3,7	88,4	4,6	100,0
Erietxe pribatuak	5,1	0,0	89,8	5,1	100,0
Lan-bulegoak (INEM, Lanbide)	1,9	20,8	73,1	4,2	100,0
Ikastetxeak	0,0	48,1	48,1	3,7	100,0
Ertzaintza, Polizia	0,9	29,6	65,3	4,2	100,0
Epaitegiak, Bake-epaitegiak	4,2	3,7	85,6	6,5	100,0

*Aipatutako zerbitzuekiko koordinazioa Gizarte Zerbitzuen Sailaren beste atal batzuetatik biderraten da.

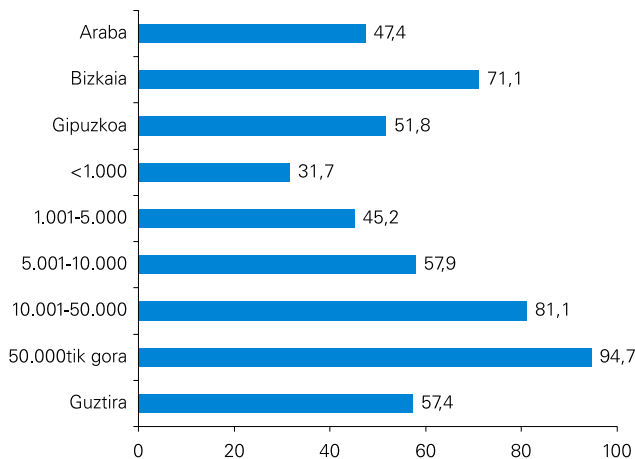
Galdetegian parte hartu duten Oinarrizko Gizarte Unitateetatik, 85ek (hau da, aztertutako zerbitzu guztien %39,4, biztanleriaren %16 biltzen dutenak) ez daukate inolako lankidetzaren protokolorik; beste 124 unitatek, aldiz (aztertutakoen %57,4), badaukate gutxienez lankidetzaren protokolo bat aipatutako zerbitzuekin.

159. taula. Beste zerbitzu batzuekin gutxienez lankidetzaprotokolo bat daukaten Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa

	Kopurua	Oinarrizko Gizarte Unitateak (%)	Biztanleria (%)
Bai	124	57,4	83,8
Ez	85	39,4	16,0
ED/EE	7	3,2	0,2
Guztira	216	100,0	100,0

Lurraldeen arteko aldeei dagokienez, gutxienez protokolo bat daukaten unitateen ehunekoa batez bestekoa baino nabarmen handiagoa da Bizkaian. Beste alde batetik, argiro ikusten da protokolo horien baliagarritasuna handiagoa dela Oinarrizko Gizarte Unitateak kokatuta daudeneko biztanleriaren kopurua handitu ahala.

58. grafikoa. Gutxienez lankidetzaprotokolo bat daukaten Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, lurralde historikoaren eta udalerriaren tamainaren arabera (%)



6.6.2. Koordinazio-harremanak bigarren mailako laguntza eskaintzen duten gizarte zerbitzuekin

Bigarren mailako laguntza eskaintzen duten gizarte-zerbitzuekiko harremanen maiztasunari begira, Oinarrizko Gizarte Unitateek harreman ohikoenak dituzte menpekotasun eta desgaitasun egoerak baloratu behar dituzten zerbitzuekin; hala, galdetutako pertsona guztien artean, bi herenak dio harreman ohikoa dutela eta beste herenak dio noizbehinkako harremana dutela. Zerbitzu horien atzetik, pertsona nagusientzako laguntza-zerbitzua eta gizarte-bazterkeria pairatzen duten pertsonentzako laguntza-zerbitzua ditugu Oinarrizko Gizarte Zerbitzuekin harremanetan maizago daudenak. Amaitzeko, harremanak oso bakanak dira genero-indarkeria pairatu duten biktimentzako laguntza-zerbitzuekin eta babesgabetasun

egoeran dauden haurrentzako laguntza-zerbitzuarekin. Hala ere, galdetutako unitate guztien %8,5ek eta %6,1ek baino ez diote ez daukatela inolako harremanik zerbitzu horiekin.

160. taula. Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa bigarren mailako gizarte-laguntzako zerbitzuekin duten harremanen maiztasunaren arabera

	Ohikoa	Noizbehinkakoa	Harremanik ez	ED/EE	Guztira
Menpekotasuna eta desgaitasuna baloratzeko laguntza-zerbitzuak	64,4	32,4	0,0	3,2	100,0
Pertsona nagusiei laguntzeko arloa edo zerbitzua	61,9	33,5	1,9	2,8	100,0
Pertsona desgaituei laguntzeko arloa edo zerbitzua	33,8	58,3	3,2	4,6	100,0
Babesgabetasun egoeran dauden haurrei laguntzeko arloa edo zerbitzua	23,5	65,3	6,1	5,2	100,0
Etxeko indarkeria pairatu duten biktimei laguntzeko arloa edo zerbitzua	17,8	69,0	8,5	4,7	100,0
Gizarte bazterkeria pairatzen duten pertsonen laguntzeko arloa edo zerbitzua	55,1	33,6	5,6	5,6	100,0

Harremanen kalitatea edo eraginkortasuna aztertu gabe, alde nabarmenak daude oinarrizko gizarte-zerbitzu eta bigarren mailako laguntza-zerbitzuen arteko harremanen maiztasunari dagokionez. Alde horiek argi erakusten digute gertakizun edo kontingentzia jakin batzuk nagusitzen direla eremu batzuetan eta, gainera, zerbitzua antolatze oso jarraibide desberdinak erabiltzen direla lurralderik lurralde. Horiek azalduko lukete, esate baterako, Gipuzkoako Oinarrizko Gizarte Unitateen %54k harreman ohikoak izatea pertsona desgaituei laguntzeko zerbitzuekin, baina Bizkaikoen %31k eta Arabakoek %7k bakarrik izatea. Izan ere, Gipuzkoako Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen eta bigarren mailako laguntza-zerbitzuen arteko harremanen eredia guztiz desberdina da beste bi lurraldeetan erabiltzen den ereduaren aldean. Hala, harremanak nabarmen handiagoak dira menpekotasuna eta desgaitasuna baloratzeko zerbitzuekin eta pertsona nagusiei nahiz pertsona desgaituei laguntzeko zerbitzuekin, baina askoz txikiagoak dira babesgabetasun egoeran dauden haurrei laguntzeko zerbitzuekin eta, batez ere, gizarte-bazterkeria pairatu duten pertsonen laguntzeko zerbitzuekin. Ohituraz, behartsutasunari aurre egiteko prestazio ekonomikoak oso urriak izan dira Gipuzkoako lurraldean eta horrek zuzeneko lotura izan dezake harremanen maiztasun txikiarekin. Aldiz, baliteke desgaitasunari lotutako bigarren mailako laguntza-zerbitzuekiko harreman handiagoa izatea lurralde horretan enplegu babestua eta lanbideratzeko laguntza berariaz lantzen direlako, bai eta Gipuzkoan desgaitasunaren inguruko elkarte ugari garatu direlako.

Lurraldearen ikuspegia jorratuta, biztanle gehien daukaten herrietan, harremana noizbehinkakoa da bigarren mailako laguntza eskaintzen duten gizarte-zerbitzuekin. Ildo horretan, harremanak bi arlo edo zerbitzuekin baino ez dira nabarmen areagotzen biztanleriaren kopurua handitu ahala: babesgabetasun egoeran dauden haurrei laguntzeko zerbitzuekin eta genero indarkeria pairatu duten biktimei laguntzeko zerbitzuekin.

161. taula. Bigarren mailako laguntza-zerbitzua eskaintzen duten gizarte zerbitzuekiko harreman ohikoak dituzten Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, lurralde historikoaren eta udalerraren tamainaren arabera (%)

	Menpekotasun / Desgaitasuna ren balorazioa	Pertsona nagusiak	Pertsona desgaituak	Haur babes gabeak	Etxeko indar keria	Gizarte bazter keria
Araba	63,2	57,9	7,0	21,1	21,1	64,9
Bizkaia	47,4	47,4	31,6	31,6	14,5	63,2
Gipuzkoa	80,7	77,1	54,2	16,9	18,1	39,8
Guztira Guztira	64,4	61,6	33,8	23,1	17,6	54,6
<1.000	65,0	70,0	23,3	5,0	1,7	55,0
1.001-5.000	72,6	58,1	32,3	24,2	12,9	54,8
5.001-10.000	63,2	63,2	57,9	31,6	21,1	57,9
10.001-50.000	67,6	70,3	45,9	32,4	32,4	62,2
> 50.000	47,4	44,7	28,9	36,8	34,2	44,7
Total	64,4	61,6	33,8	23,1	17,6	54,6

Zein arazo zehatz aipatu dute Oinarrizko Gizarte Unitateen arduradunek bigarren mailako laguntza eskaintzen duten zerbitzuekiko koordinazioari dagokionez eta/edo ongizateari lotutako gainerako zerbitzuekiko koordinazioari dagokionez? Koordinazio eza baino, gai honetan sakontzeko mahairatu diren galderetan, itaundutako profesionalak azpimarratu dute egun dauden koordinazio-tresnak ez direla nahikoak eta koordinazioa bideratzeko hainbat zailtasun daudela –funtsean, denbora falta eta zerbitzuek egin beharreko gehiegizko lana, bai eta protokoloen gabezia ere– (*‘Koordinazioa gero eta bakanagoa da lanaren gainkargaren eraginez*). Laguntza-sare berezituak profesionalak diotenez, batzuetan, harremanak bideratzen dira pertsona jakin batzuen ekimenari esker (*‘Teknikariek harreman informalak lantzen dituzte’*, *‘Harremanak guztiz informalak dira, harremanetan jarri behar diren alderdien borondatearen menpekoak’*, *‘Harremanak egitura-mailan eta plangintza orokorrean bultzatu beharko lirateke, borondate onaren menpean geratu beharrean’*), eta koordinazio-tresna sistematizatuagoen hutsunea antzematen da (*‘Denbora faltagatik, koordinazioa une jakin batzuetan baino ez da lantzen. Ez dago koordinazio sistematizaturik’*, *‘Ez da koordinazio-protokolorik. Gai zehatz batzuk lantzeko noizbehinkako harremanak baino ez dira lantzen’*).

Koordinazio-harremanak hobetu beharra dagoela esaten da hainbat arlotan: etxebizitza, enplegua, justizia edo osasuna, batez ere, osasun mentala. Era berean, galdetutakoen iritziz, Eusko Jaurlaritzarekiko eta aldundiekiko harremanak ere hobetu behar dira (*‘Gizarte Ongizaterako Foru Erakundearekiko koordinazioa ez da nahikoa’*, *‘Ia-ia ez dago koordinaziorik Eusko Jaurlaritzarekin’*, *‘Bizkaiko Foru Aldundiarekiko koordinazioa ohikoa da, baina antolatu gabea eta eskasa’*, *‘Eskuragarritasun, bizkortasun eta informazio hobek behar dira Bizkaiko Foru Aldundiko Gizarte Ongizateko sailekin’*, *‘Ez da adostasunik lortzen baterako jardueretan BFArekin’*, *‘Aldundiarekiko harremanak, batzuetan, oso korapilatsuak eta zurrinak dira’*, *‘Zailtasunak ditugu GFArekin koordinatzeko, batik bat, prestazio ekonomikoak kudeatzen dituen sailarekin’*, *‘Ez dira irizpide teknikoak kontuan hartzen, ezta profesionalen balorazioak edo gizarte txostenak ere’*).

Galdetutako pertsona batzuek kritikatzan dute, haien ustez, koordinazio-harremanek hartzen duten ikuspegia (*'Sareko lana baino, arazoak pilatzen dira Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetan'; 'Zailtasun handiak daude beste sistema batzuek erantzukizuna beren gain hartzea; hori dela eta, gainerako sistemek beren gain hartzen ez duten guztia gizarte-zerbitzuetan amaitzen da'*). Beste alde batetik, egun indarrean dagoen eskumenen banaketak sorrarazten dituen arazoak aipatu dira (*'Foru aldundiarekiko koordinazioa oso zaila da, eskumenak ez daude batere argi'; 'Eskumenen sakabanaketak larriki eragozten du kasuei aurre egitea. Denbora gehiegi galtzen dugu kontu horretan, eta egoerak ez dauka emaitza onik erabiltzaileentzat'; 'Gizarte zerbitzuei dagokienez, euskal eskumenen kudeaketa aldrebeskeria galanta da. Horren ondorioz, barruko sistemen (EJ, aldundia, udalak) eta kanpoko sistemen (osasuna, hezkuntza, etxebizitza...) arteko koordinazioa izugarri zaila da'*). Beste iritzi batzuek diote Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako profesionalek parte hartzeko ahalmen urria dutela koordinazio-harremanak lantzeko (*'Gizarte langileok ez ditugu ebazten egiatan kudeatzen ditugun baliabideak eta, gainera, ez daukagu esku-hartzerik kasuetan, ezta erabakiak hartzeko modurik ere. Erabakia beste teknikari batzuen esku geratzen da eta, batzuetan, kasuak eza-gutzen ez dituzten profesionalen esku'*). Hala ere, oso gutxitan agertzen diren arren, aldeko iritzi batzuk ere eman dira (*'Koordinazio ona dago', 'Udal barruan, egokia; lurraldean, egokia', 'Orain dela gutxi osasun sistemak abian jarri du gizarte- eta osasun-koordinazio formalak tokian-tokian. Koordinazio hori ahalbidetzen da, funtsean, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako gizarte-langileari eta erizainei esker', 'Orokorrean egokia da, baina eremu sozio-sanitarioan lan asko dago egiteko'*).

6.6.3. Koordinatzeko zailtasunak bigarren mailako laguntza eskaintzen duen sarearekin

Beste aldean dauden iritziak, hau da, bigarren mailako laguntza eskaintzen duten gizarte-zerbitzuetako langileen iritziak, lehen mailako eta bigarren mailako laguntza-sareen arteko koordinazio-harremanak ez dira onak. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen eta bigarren mailako laguntza-zerbitzuen arteko koordinazio-tresnei buruzko galderari erantzuteko, Delphi azterlanean parte hartu zuten inkestatuek lau erantzun arras desberdinak eman zituzten: erantzun horietatik bik, iritzi txarra plazaratu zuten (*'Ez dago koordinazio-harremanik, ezta sarean lan egiteko sistemarik', 'koordinazio-harremanak unean unekoak dira; ez dago lankidetzaren egituraturik', eta beste batzuk*); beste biek, ordea, iritzi ona mahairatu zuten (*'egungo koordinazioa egokia da', 'Une honetan, koordinazio-tresnak egokiak dira'*).

Beheko koadroan ikusten denez, aipatutako lau erantzunetatik, egoeraren gaineko iritzi txarra plazaratu dutenak dira, hain zuzen ere, adostasun-maila handiena dakartenak: 1etik 5erako eskalan, lehenengoak 3,8 puntu dauzka eta bigarrenak 3,7. Izan ere, puntuazio-sistema hori erabiliz inkestatuei emandako 73 iritzi edo baieztapenetatik, lehenengo iritziak dugu guztietan adostasun-mailarik handiena dakarren bosgarrena¹¹⁷. Hori dela eta, pentsatzekoa da bigarren mailako gizarte-zerbitzuetako langile gehienak guztiz bat datozela koordinazio-harremanik ez dagoela edo, egotekotan, oso urriak direla eta sareko lana ohikoa ez dela

¹¹⁷ Txosten honetako beste atal batzuetan aipatu den bezala, aurreko laurak aipatzen dituzte Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek zailtasun garbiak dituztela kasuak hasieratik amaierara kudeatzeko eta gizarte-zerbitzu espezializatuen eskumenak handitu behar direla erabiltzaileen laguntzari dagokionez.

esaten dutenean. Egoeraren gaineko iritzia ona agertzen duten erantzunei erreparatuta, koordinazio-tresnen egokitasuna oinarrizko gizarte-langileen ahaleginari atxikitzen dionak adostasun-maila txikia (2,6) dakar; koordinazio-harremanak behar bezala protokolizaturik daudela adierazten duen erantzunak, berriz, askoz adostasun-maila txikiagoa lekarke.

26. koadroa. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen eta bigarren mailako gizarte-laguntzako zerbitzuen arteko koordinazio-tresnei buruzko iritzia, bigarren mailako gizarte-laguntzako zerbitzuetako profesionalen emanda

Zer deritzezu Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen eta bigarren mailako gizarte-laguntzako zerbitzuen arteko koordinazio-tresnei?	Batez bestekoa	Adostasun-maila
1. Gizarte Zerbitzuen lan-egoera itogarriak eragozten ditu behar-beharrezkoak diren koordinazio-harremanak eta kasuei egin beharreko jarraipen bateratua. Ez dago koordinazio-harremanik, ezta sarean lan egiteko sistemarik. Gehienaz ere, kasuak sistema batetik bestera bideratzen dira.	3,89	Handia
2. Koordinazio-harremanak unean unekoak dira; ez dago zerbitzuen arteko lankidetzaz egituraturik. Koordinazio-harremanak ez daude sistematizaturik eta gehiegi oinarritzen dira pertsona batzuen prestutasun edo harreman-gaitasunean. Horregatik guztiagatik, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen eta zerbitzu berezituaren arteko harremanetan eragin handia daukate profesionalen arteko harremanek; ez ordea, koordinazio-harremanak lantzeko ezarritako dauden bideek edo protokoloek. Gainera, harreman horiek lehendik ezarritako harreman informaletan funtsatzen dira gehienbat.	3,78	Handia
3. Koordinazioa egokia da, funtsean, oinarrizko gizarte-zerbitzuetako langileek ahalegin izugarria egiten dutelako. Zerbitzuok pertsonak ematen dituztela eta arlo guztietako profesionalak egon badaudela kontuan hartuta, oro har, koordinazioa oso ona da. Beste aldean egiten den lanari errespetu handia diote batzuek eta besteek. Gizarte-zerbitzu berezitu batetik oinarrizko gizarte-zerbitzu batera kontsultak egiten direnean, oso ondo hartzen dira eta, nire ustez, alderantziz ere bai. Lankidetzan lan egiteko gogo izugarria dugu.	2,67	Txikia
4. Gaur egun, koordinazio-tresnak egokiak dira eta, oro har, protokolo bati jarraiki egiten dira. Hala ere, batzuetan antzematen da informazioak ez daukala "itzulerarik" zerbitzu berezituetatik Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetara, azkenak komunitateko kideen zerbitzu hurbilenak direla aintzat hartuta.	2,39	Oso txikia

Koordinazio-tresnak bazter utzita, sare baten eta bestearen arteko harremanen kalitatea ere aztertu da, oro har hartuta. Gai horri dagokionez, galdetutakoak bat datoz, gaingiroki, lehen mailako sarearen eta sare berezituaren arteko harremanak ez direla behar bezain bizkorak eta egun dauden protokoloak urriak direla. Gainera, protokolo horiek beti ez dira baliagarriak lehendik egon badauden harremanak hobetzeko. Ildo horretan, Delphi azterlana egiteko galdetutako pertsonak argi azpimarratzen dute eskumenak nahikoa sakabanatuta daudela (2. eta 3. erantzunak). Era berean, nabarmendu behar da egoera zerbait aldekoztatzen duen erantzun bakarrak –hala ere, zuhurtasunez hartu behar da erantzuna, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen gehiegizko lanaren zioz– adostasun-maila txikia (3,0) dakar.

27. koadroa. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen eta bigarren mailako laguntza eskaintzen duten gizarte-zerbitzuen arteko harremanen kalitateari buruzko iritzia, bigarren mailako gizarte-laguntzako zerbitzueta profesionalen emanda

Zure iritziz, egokiak dira oinarrizko sarearen eta sare berezituaren arteko harremanak? Zein arazo zehatz antzematen duzu harreman horiek bideratzeko?	Batez bestekoa	Adostasun-maila
1. Harremanak ez dira behar bezain bizkorak. Lankidetzta-protokoloak urriak dira eta, egotekotan, batzuetan harremanak geldotzen eta burokratizatzen dituzte.	3,53	Ertaina
2. Aldundien eta udalen eskumenen zehaztasun faltak eragozten du koordinazio-tresnak egituratzea. Izan ere, herri-erakunde horiek ez dira ados jartzen norik bere gain zer hartu behar duen auzian. Aldundi eta udaletako arduradun politikoak hainbat alderdi politikotakoak izateak ere koordinazioa oztopatzen du.	3,29	Ertaina
3. Koordinazio-harremanak oso korapilatsuak dira. Badirudi batzuen eta besteen plangintza bat ez datorrela. Harreman horietan, garrantzi politikoak muga handiak ezartzen ditu. Bestetik, erakundeek beren gain zein eskumen hartu behar duten ez dago oso argi eta horrek ere ez du koordinazioa errazten.	3,24	Ertaina
4. Kasuak bideratzeko harremanetan, ematen du gizarte-zerbitzu berezituak haienak baino ez direla. Garrantzizkotzat jotzen duten informazioa beraien esku dagoena da eta gure esku dagoena bigarren mailakoa. Hortaz, gure balorazioa ez da horren pisuzkoa eta garrantzi txikiagoa dauka erabakitze orduan. Batzuetan, haiek gurera bideratzen duten kasuen hartzaille hutsak garelako ustea daukat. Arlo askotako adituztat daukate haien burua. Geuk bakarrik dakigu lantzen dugun arloaz.	3,12	Ertaina
5. Harremana egokia da, nahiz eta Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen gehiegizko lan-zamak hein handi batean baldintzatzen duen.	3,00	Txikia
6. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen lan-zama itogarria dela eta, batzuetan arazoak ditugu baita profesionalekin telefonoz hitz egiteko ere. Telefono bidezko harreman preziatu hori lortzen denean, ordea, profesionalerik harremanak egokiak dira, nahiz eta, batzuetan, gure zerbitzuen hartzaille direnak aintzakotzat ez direla hartzen uste dugun.	3,00	Txikia
7. Oro har, nire aburuz, koordinazioa zenbat eta bizkorragoa izan, orduan eta gatazka eta norgehiagoka handiagoa sortzen da, "erreferentziako langilea" delako kontzeptuaren anbiguotasunaren eta kontzeptu horren erabilera maximalistaren eraginez. Koordinazioak, batzuetan, "pultsuak egitea" sorrarazten du eta udalen "nahi bai, baina ezin" erantzunaren tentsioa, barruko ezegonkortasuna eta lan-zama itogarria agerrarazten ditu.	2,93	Txikia
8. Zerbitzu Berezitu eta Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen arteko koordinazioa herren dago buruztan, funtsean, eskumenak banatzeko irizpideak oso zalantzakakoak eta zehaztugabeak direlako. Hala ere, profesionalen artean, lanpostuko eskarmentuak izugarri ahalbidetzen du profesionalen arteko jakintza eta, gehienetan, jardueren koordinazioa errazten du.	2,80	Txikia

Egoera horri aurre egiteko irtenbideei dagokienez, maiztasun handiagoz aipatu diren neurriak iradokitzen dute kasuak koordinatzeko bilerak sustatu behar direla, elkarri buruzko

jakintza areagotu eta eskumenen banaketa argitzeko topaguneak eta eztabaida-guneak abian jarri behar direla eta informatika-sistema bateratuak ezarri behar direla, izapideak bizkortzeko helburuz.

28. koadroa. Gizarte zerbitzuen eta zerbitzu berezituen arteko koordinazioa hobetzeko neurriak, bigarren mailako gizarte-laguntzako zerbitzuetako profesionalak proposatuta	
Zer neurri hartuko zenituzke Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen eta bigarren mailako gizarte-zerbitzuen arteko koordinazioa hobetzeko?	%
1. Kasuak koordinatzeko bilerak egitea bultzatuko nuke (kasuak bideratu aurretik, bitartean eta gero) hainbat kasu bereziren ibilbidea koordinatzeko. Horrez gain, goitik beherako eta behetik gorako harremanetan, trazabilitatea sakonago landu beharko litzateke gizarte-laguntza ematen duten bi zerbitzu horien artean: sarrera, diagnostikoa, bideratzea, esku-hartze berezitua eta ibilbide horren jarraipena eta ikuskapena.	18,2
2. Iritziak trukatzeko bilguneak eta topalekuak eratuko nituzke jakintza partekatzeko. Sarritan, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetan diharduten profesionalak ez dute hainbat programa berezituren berri izaten.	18,2
3. Funtsezkoa da Gizarte Zerbitzuen Lege berriak ezarri duen eskumenen banaketa argitzea. Gai horretan Kartera Dekretuan oinarrituta sakondu behar da. Behar-beharrezkoa da zerbitzu bakoitzak bere gain zer eginkizun hartu behar dituen argitzea eta, kasuak kudeatzeko, sare bakoitzak zer-nolako parte-hartzea eduki behar duen zehaztea.	16,4
4. Baterako informatika-sistemak ezarri beharko lirатеke, izapideak bizkortzeko, prozedurak estandarizatzeko, eta burokrazia arintzeko baliabide bikainak diren aldetik.	12,7
5. Zerbitzuko profesionalakiko komunikazioa bizkortzeko bide jakinak ezarri beharko lirатеke: e-posta, zuzeneko telefono-zenbakiak, arreta-ordutegi zabalagoa edo arreta egiteko ordutegi jakin bat (ordutegi hori laburra izan arren), gizarte-langilearekin zuzeneko harremana izateko.	9,1
6. Elkarrekin jarduteko prozedurak ezarriko nituzke presazko eta larrialdiko egoeretan.	9,1
7. Elkarrekin esku-hartzeko irizpideak ezarriko nituzke. Gaur egun, bi sareetako bakoitzak irizpide desberdinak darabiltza kasuak ebaluatzeko eta, beraz, jarduteko modu desberdinak dauzka.	9,1
8. Bideratze-fitxak ezarriko nituzke norabide bietara. Dena dela, fitxa horietan datu jakingarriak agertu beharko lirатеke jarraipena behar bezala egiteko.	3,6
9. Politikariek ekimen sendoagoa izan beharko lukete koordinazioa indartzeko, ez asmo korporatiboz beteriko jardunaren erruz gelditzeko.	1,8
10. Aholku-batzordeak ezarriko nituzke berezitutik hasita oinarrizkorantz.	1,8

Oharra: Honako honetan, galdetutakoek hiru baieztapen aukeratu behar zituzten. Ehunekoek adierazten digute neurri bakoitza zenbat alditan hautatu den hiru garrantzitsuen artean.

6.6.4. Bigarren mailako laguntza eskaintzen duten gizarte-zerbitzuetako profesionalen iritzia Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen gainean

Eta lehen mailako laguntza-zerbitzuetan aritzen diren profesionalen iritziz, zer-nolako ustea dute haiei buruz bigarren mailako laguntza eskaintzen duten zerbitzuetan eta, oro har, gizarte-babeseko beste azpiegituretan? Alderdi honi dagokionez, iritziak hainbat dira. Batzuetan, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako profesionalak iritzi ezkorra dute, uste baitute gainerako laguntza-zerbitzuetan lan egiten duten profesionalak errezeloz eta mesfidantzaz hartzen dituztela oinarrizko laguntza-zerbitzuetan lan egiten dutenek egindako lankidetzak-etsakerak. Beste batzuetan, ordea, uste dute 'eragile laguntzaileen iritzia' oso ona dela, hots, egunero-egunero elkarlanean aritzen diren aliatu estrategikoei (hirugarren sektoreko erakundeak, bigarren mailako laguntza eskaintzen duten gizarte-zerbitzuen sarea, osasun- eta hezkuntza-sarea, eta abar) ondo deritzotela Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen lanari.

Arestian esan dugu bigarren mailako laguntza eskaintzen duten gizarte-zerbitzuen sareko profesionalak iritzi ona dutela Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako langileen konpromiso eta gaitasun profesionalaren gainean. Hala ere, gehienbat iritzi txarra azaldu dute Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen egoeraren gainean: Delphi azterlanean parte hartu zuten pertsonen ia erdiak uste du Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen egoera kolapsaturik dagoela. Horien aldean, azterlanean parte hartutako pertsonen %20 inguruk iritzi ona agertu zuten egoeraren gainean

29. koadroa. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen gaineko iritzi orokorra, bigarren mailako laguntza zerbitzuetan jarduten duten profesionalak emanda

Oro har, zer deritzozu Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen egoerari Euskal Autonomia Erkidegoan?	%
1. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen egungo egoera kolapso hutsa da. Sare horrek lan-zama itogarria dauka eta, gainera, gainkargaturik dago. Ezin dio iristen den eskaerari aurre egin eta, horregatik, itxarote-zerrenda luze-luzeak sortzen dira. Gizarte-zerbitzuen lan-zama handitu da, eskubide eta prestazio gehiago eskaintzen dira, baina ez dira bitartekoak eta baliabideak hein berean handitu eginkizun berriei egoki erantzuteko.	47,1
2. Iritziak, halabeharrez, anibalentea izan behar du. Gizarte-zerbitzuek bilakaera ona izan dute langileriaren hornidurari dagokionez, baina denbora gehiegi eman behar izaten dute kudeaketan eta paper-lanetan; erabiltzaileen egoeraren jarraipena oso noizbehinkakoa da eta elkarrizketen arteko aldiak oso luzeak dira.	23,5
3. Bilakaera ona izan dute Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek, gero eta gizatalde gehiagori laguntza ematen baitiete. Gainera, herritarrengandik hurbil daude eta gaur egun ez dira behartsuenentzako zerbitzu soilak. Beste alde batetik, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek herritarrei eskaintzen dizkieten zerbitzuak areagotu dira (eskubideak ere handitu direlako), eta gizarte-zerbitzu berezietuekiko koordinazioa hobetu da.	17,6

4. Nahiz eta azken urteotan garapen bikaina izan, oraindik ere bide luzea dago kalitateko laguntza eskaintzeko. Laguntza-etxe eta langileen kopurua nabarmen igo den arren, antolakuntza-gabeziak agerikoak dira.	5,9
5. Oinarritzko Gizarte Zerbitzuen bilakaera ez da bat bera izan leku guztietan eta, horren ondorioz, egun eskaintzen duten laguntza udalerriaren eta/edo xedetaldearen arabera da. Gizarte-zerbitzu eta udalerrri edo lurraldeen arteko aldeak horren dira handiak, ezen ezinezkoa den diagnostiko orokorra egitea.	5,9

Oharra: Galdetegi honetan emandako bost baieztapenetatik bakarra aukeratu behar zuen galdetutakoek. Ehunekoek adierazten dute zenbat aldiz aukeratu den baieztapen bakoitza.

Bigarren mailako laguntza eskaintzen duten gizarte-zerbitzuetako profesionalen iritziz, oinarritzko gizarte-zerbitzuen egungo egoera sorrarazten duten arrazoiak ugariak dira eta txosten honen hainbat ataletan aipatu dira (erabilgarri dauden baliabideak eta gauzatu beharreko eginkizunen arteko desoreka, gero eta burokratizazio handiagoa, eskariaren hazkundera...). Ildo horretan, aurreko koadroarekin batera, beheko koadroan agertzen diren adierazpenak hartu behar ditugu bigarren mailako laguntza eskaintzen duten gizarte-zerbitzuetako profesionalen egindako diagnostiko orokortzat, Oinarritzko Gizarte Zerbitzuen egoerari eta haien oztopo nagusiei dagokienez.

30. koadroa. Oinarritzko Gizarte Zerbitzuen arazoetako iturriak, bigarren mailako laguntza-zerbitzuak eskaintzen dituzten profesionalen arabera

Zure iritziz, zein dira EAEko Oinarritzko Gizarte Zerbitzuek egun dauzkaten arazoetako iturri nagusiak?	%
1. Oinarritzko Gizarte Zerbitzuei garrantzi ikaragarria eman zaie laguntza-sisteman sartzeko ataria direla. Gainera, lehen mailako zerbitzu horiek egun kudeatu behar dituzten prestazioak eta baliabideak nabarmen areagotu dira, baina egoera horrek ez du isla egokirik izan giza baliabideetan eta aurrekontu-sailetan.	57,9
2. Kasuen jarraipena egin eta haiek kudeatzeko eginkizun ugari esleitu zaizkie Oinarritzko Gizarte Zerbitzuei, baina ez zaizkie baliabide nahikorik eman horretarako. 'Erreferentzia-zko profesionalaren' diskurtso maximalista erabiltzen da gaur egun, baina eguneroko lanean ezin da inola ere bete. Hori dela eta, Oinarritzko Gizarte Zerbitzu asko eta asko kontraesanetan bizi dira etengabe: eginkizun behinena aldarrikatzen dute baina nabarmena da baliabideak falta dituztela.	47,4
3. Gizarte-langileek izapide gehiegi eta paper-lan nekagarria egin behar dituzte prestazioak kudeatzeko. Ildo horretan, Oinarritzko Gizarte Zerbitzuetan lan egiten duten beste profesional batzuek egin litzaketen administrazio-zereginak eta kudeaketa-lanak gizarte-laguntzaileek beraiek gauzatu behar dituzte gaur egun.	47,4
4. Laguntza eskatzen duten herritarren tipologia gero eta anitzagoa da, kasuen aldakortasuna gero eta handiagoa eta maila ertaineko herritarren eskaera gero eta ohikoagoa, batetik, lege berriek (esaterako, menpekotasunaren legea) eskaera-mota batzuk areagotu dituztelako eta, bestetik, krisialdi ekonomikoak prestazio ekonomikoaren eskaera izugarri igoarazi duelako.	21,1

5. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak haien eskumenekoak ez diren eginkizunak edo beste batzuek egin litzaketen eginkizunetan –gizarte esku-hartzearen kalitatearen kalitateari kalterik egin gabe– aritzen dira askotan. Esate baterako, behartsutasunari aurre egiteko prestazio ekonomikoak enplegu-zerbitzuetan kudea litezke. Era berean, gizarte-zerbitzu berezitueta iristeko modua ez litzateke beti bideratu beharko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetatik.	21,1
6. Sistema (Gizarte zerbitzuak, Etxebizitza, Prestazio ekonomikoak, Osasuna...) eta azpisistema guztiek (menpekotasuna, gizarte-bazterkeria eta abar) beharrianak eta eskariak helarazten dituzten Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetara.	15,8
7. Finantza-bide falta: Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek ez dute baliabide ekonomiko nahikorik baliabideak gehitzeko egiatan beharko luketen neurrian. Oro har, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek ez dute garrantzia eta aurrekontu-lehentasuna eskuratu udal jardunbidearen barruan; ez, behintzat, foru aldundietako gizarte-zerbitzuek lortu duten heinean.	10,5
8. Antolakuntzaren eraginkortasun eza: eginkizunak argiro zehaztu behar dira eta baliabideen plangintza egokia egin behar da. Ez dakigu helburuen arabera lan egiten eta Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen sareak ez dauka ez egitura finkorik, ez antolaera zehatzik.	10,5
9. Langileen eskasia: gizarte-zerbitzuetako giza baliabideen hornidura ez da nahikoa eta profesionalen ratioak oso txikiak dira.	5,3
10. Tokiko erakundeetako politikarien borondate falta (batik bat, udalerrietako alkateen konpromiso falta), eta udalen egokitasun eskasa zerbitzu horietara iristen diren eskarien gorakadari erantzun egokia emateko.	5,3
11. Askotan gertatzen diren araudi-aldaketei moldatzeko beharrian etengabea.	5,3

Oharra: Honako honetan, galdetutakoek hiru baieztapen aukeratu behar zituzten. Ehunekoek adierazten digute zenbat pertsonak hautatu duen erantzun bakoitza hiru garrantzitsuenen artean.

6.6.5. Beste ongizate-sare batzuekiko koordinazio-harremani buruzko iritzia bilakaera

Arestian esan dugun legez, 1998ko inkestan egin ziren galderen eta 2008koan egin zirenen arteko aldeek ez digute askotan modurik ematen egungo egoera eta 1998ko egoera behar bezala erkatzeko. Nolanahi ere, galderen edukia alde batera utzita, beheko taulak aukera ematen digu koordinazio-harremanak nola bilakatu diren hautemateko.

Osasun-sareari dagokionez, esate baterako, ez dirudi koordinazio-harremanak hobetu direnik: 1998. urtean, inkestan parte hartu zutenen %59k erantzun zuten osasun-sarearekiko harremanak onak zirela; 2008. urtean, berriz, galdetegiari erantzundako unitate guztien %49k adierazi zuten ohiko harremanak dituztela osasun-sareko etxeekin. Ildo horretan, harremanen maiztasuna eta koordinazio-harremanen kalitateari buruzko iritzia parekatu ezin diren arren, nekez pentsa daiteke koordinazio-harreman onik egon daitekeenik osasun-sareko azpiegiturekin sare horretako profesionalen eta Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako profesionalen arteko harremanak noizbehinkakoak badira. Antzera gertatzen da polizia-kidegoekiko harremanetan eta Justizia arloko harremanetan. Azkenik, lan eta hezkuntza arloetan, aldiz, badirudi gizarte-zerbitzuekiko harremanak hobetu direla: 1999. urtean, inkestan parte hartutako pertsona guztien %18,1ek eta %46,2k, hurrenez hurren, uste zuten koordinazio-

harremanak onak zirela; 2008. urtean, ordea, inkestatutakoen %24,1ek eta %59,7k, hurrenez hurren, ohiko harremanak eduki ohi zuten arlo horietako sareekin.

162. taula. Beste ongizate-sare batzuekiko koordinazio-harremani buruzko iritziaren bilakaera. 1998-2008

1998		2008	
	Ona		Ohikoa
Osasun sarea	59,0	Osasun etxea	48,1
		Osasun mentaleko etxea	31,0
		Eskualdeko/ Lurraldeko Ospitalea	31,0
		Erietxe pribatuak	0,9
Enplegua	18,1	Lan-bulegoa	24,1
Hezkuntza sarea	46,2	Ikastetxeak	59,7
Polizia	26,2	Ertzaintza, Polizia	16,7
Justizia	19,5	Epaitegiak, Bake-epaitegiak	11,6

6.7. Oinarritzko Gizarte Zerbitzuen txertaketa komunitate-egituran ikuspegi kualitatibotik ikusita

6.7.1. Koordinazioa, gizartearen parte-hartzea eta komunitatearen konpromisoa

Gai horiek guztiak ikuspegi kualitatibotik jorratuta, eztabaida-taldeetan parte hartu duten oinarritzko laguntzako profesionalak bat datoz auzi honekin: komunitate-laguntzari ekiterakoan sarritan nahasten diren alderdi zeharo desberdinak bereiztea behar-beharrezkoa da. Ildo horretan, egiatan, badirudi gutxienez hiru alderdi zehaztu behar direla; alderdi horiek, guztiz desberdinak izanagatik ere, elkarri lotuta daude:

- alde batetik, gainerako ongizate-sareekin –bigarren mailako gizarte-laguntzako zerbitzuak, hezkuntza-zerbitzuak, osasun- eta etxebizitza-zerbitzuak kontuan hartuta– lan-du daitezkeen koordinazio- eta lankidetzaharreman orokorrak berariaz aletu behar dira eta, bereziki, banakako esku-hartzeari eta kasuen kudeaketari dagozkionak;
- bestetik, Oinarritzko Gizarte Zerbitzuen eginkizuna aintzatetsi behar da, dinamizazio-lan komunitarioaren eta komunitatearen baliabide eta sareen eragile diren aldetik, borondatezko lana, laguntza-sare informalak, autolaguntzako taldeak edo auzokideen elkar-teak kontuan hartuta;
- azkenik, laguntzari begirako komunitate-ikuspegia bereizi behar da, hau da, hurbileko zerbitzuak ematea xede daukana norbanakoaren eguneroko ingurunean.

Oinarrizko laguntza-sareko profesionalek egindako ekarpenek aurreko atalean aipatutako lehenengo alderdiaz dihardute zehaztasun handiz. Ekarpene horiek guztiak hurrengo atalean jasota daude. Laguntzaren hurbiltasunari buruzkoa laguntza-bitartekoen motaz eta tamainaz ari da; nolana ere den, gauza jakina da hurbiltasuneko komunitate-eredu hori garrantzuko bada, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen aurrerapena eta parte-hartzea behar-beharrezkoak dira. Alabaina, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen sustapen- eta dinamizazio-lan komunitarioa da zalantzan dagoena: eta ez da dudazkoa lortu beharrezko helburutzat jotzen ez delako –gainera, legezko betebeharra da, 12/2008 Legearen 42. artikuluari jarraiki– ezpada, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako profesionalek ezin diotelako esparru horretako lanari heldu, lehen aipatutako gabeziak direla kausa, hots, denbora faltak, giza baliabideen eskasiak edota antolamoldearen urritasunak eraginda.

6.7.2. Zuzeneko laguntzaren presioa

Profesional gehienak bat datoz alderdi horren inguruan: egungo lan-zama itogarria, eskaeraren gehikuntza eta zuzeneko laguntzak sistemaren jardunbideari eragiten dion presioa eragozpen izugarriak dira komunitate-dinamizazioari lotutako eginkizunei behar besteko denbora eta baliabideak eskaintzeko. Izan ere, auzi honetan sakontzeko egin diren ahaleginak –edo, besterik gabe, alde jakin batean jarduten duten gainerako gizarte-baliabideekiko koordinazioa hobetzeko egin diren ahaleginak– estresa sorrarazi diete zerbitzuotako langileei, zuzeneko laguntzak dakarren presioaren zama areagotzen delarik. Profesional batzuek pentsa lezakete jarduera horietan ematen duten denbora ezin dela erabili izapidetu beharreko espedienteak kudeatu eta aztertu beharreko eskaerei jaramon egiteko. Ikuspuntu horretatik, profesionalek azpimarratzen dute arreta egiteko langileen ratioa handitu beharra dagoela –arestian aipatu denez–. Gainera, argi azaltzen da ratioen gehikuntza ez litzatekeela bakarrik banakako laguntzan baliatu beharko, honako honetan proposatzen diren taldeko eta komunitateko esku-hartzeetan ere bai. Ratioen auziaz gain, beste arazo batzuk ere jorratzen dira hausnarketan, hala nola, egungo gizarte esku-hartzearen ereduak molde individualistarantz jotzeko joera bizia daukela –hein handi batean, lehen aipatu ditugun kultura eta nortasun profesionaletan izandako aldaketan eraginez–. Eredu horrek askoz ahalegin handiagoak egiten ditu banakako prestazioak kudeatzen gizarte bere eraldatzen baino, herritarren sareak bizkortzen edo dinamizazio-lan komunitarioa sustatzen baino.

Oinarrizko sarea hurbiletik ezagutzen duten pertsonak adierazi dutenez, alde nabariak daude esku-hartze komunitarioa berariaz lantzen duten taldeak edo sailak dauzkaten udalerri eta Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak besterik ez daukaten udalerri artean, batzuen eta beste egoerari dagokionez. Egia da Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak beste baliabiderik ez duten udalerrietan –oro har, udalerritertainak eta txikiak–, Oinarrizko Gizarte Unitateetako profesionalek parte-hartze handiagoa dutela komunitate-zereginetan, hurbiltasuna dela bide, baina udalerrit handietan berariazko baliabideak erabili daitezke zeregin horretarako. Hala ere, berariazotasunak eginkizunen espezializazio larria ekar lezake ordainean, eta horren ondorioz, Oinarrizko Gizarte Unitateetako profesionalak gero eta urrunago geratuko lirateke eginkizun horietatik, esku-hartze komunitarioaren inguruko ‘aditu’ edo ‘espezialisten’ aldean.

6.7.3. Balizko hobekuntza-arloak

Bartzelonako Udaleko Lehen Laguntzako Gizarte Zerbitzuen Liburu Zuria¹¹⁸ idatzi zuten iritziz, behar-beharrezkoa da *“taldeko eta komunitateko lana indartzea eta Gizarte Zerbitzuen azpiegiturak lurralde jakin bateko taldeei arreta egin eta laguntza ematen dieten eredutzat hartzea. Taldeko eta familiako lana ezinbestekoa da norbanakoen, taldeen nahiz komunitateko kideen beharrezko erantzuteko. Oinarritzko laguntza eskaintzen duten zerbitzuak antolatzerakoan, kontuan hartu behar da antolakuntza-ereduak aukera eman behar diela gizarte-zerbitzuetako profesionalen talde- eta komunitate-lana lehenesteko”*, halako eran, non oinarritzko laguntzako gizarte-zerbitzuen multzoak *“lurraldeko gizarte-ekintzaren oinarria den eta lurralde horretako hirugarren sektorearen eta sektore pribatuaren hornidurak eta zerbitzuak koordinatzeko gunea”* izan behar duen.

Hala eta guztiz ere, gure ingurumarian, behintzat, sustapen-lan komunitarioa indartzeko aukerak urriak dira, areago kontuan hartzen badugu gure gizartearen berezko bilakaeraren erudian talde-lana edo -partaidetza eta komunitate-egitura konprometitzea gero eta bakana dela –bederen, ohiturazko bideak erabiliz–. Dena dela, zantzu batzuk antzeman daitezke Oinarritzko Gizarte Zerbitzuen komunitate-ekintza biziberritzen edo berriro indartzen ari dela esateko. Horren haritik, praktika ontzat hartzen da udal jakin batzuek jotako erronka estrategikoa Oinarritzko Gizarte Unitateak komunitate-ekipamenduetan txertatu eta tokiko komunitate-taldeak sortzearen. Hala, azpiegitura horietan, gizarte gaietan esku hartzen duten profesionalak parte hartzeaz gainera, kultur edo kirol teknikariekin koordinatzen dira. Era berean, sustapen-lan komunitarioa bideratzeko praktika oneko adibide eta proposamen gisa aipatu behar ditugu udal batzuen ekintza-planak (immigrazio-planak, gizareratze-planak, norberaren autonomia sustatzeko planak...). Plan horiei guztiei esker, gizarte-zerbitzuetako profesionalak elkarrekin aritzen dira beste erakunde eta sare batzuekin komunitatearentzako sustapen-lanetan. Beste alde batetik, hainbat udal-sailek elkarlanean garatu dituzten egitasmoak –esate baterako, eskolara ez agertzea prebenitzeko eta arazo horri aurre egiteko egitasmoak–, sareko lan emankorra ahalbidetzen baitute, eta batik bat, askotan elkarren berririk gabe lan egiten duten udal-sail edo atal batzuek gizarte esku-hartzean lankidetzan jarduteko bidea zabaltzen baitute.

Nolanahi ere den, arlo horretan hobekuntzarik egingo bada, besteak beste, ondoko baldintza hauek lortu beharko dira:

- erabiltzaileei laguntza emateko ratioak nabarmen hobetu behar dira. Hobekuntza horrek aukera eman behar du, banakako laguntzaren eskariari muzin egin gabe, talde- eta komunitate-lana baliabide gehiagoz hornitzea;
- Oinarritzko Gizarte Zerbitzuek komunitate-ekintzan parte hartzeko erronka estrategikotzat jo behar da. Gainera, erronka horrek ekarri beharko luke –profesional gehiago erabilgarri egoteaz gain– profesional askoren eta haien arduradunen ikuspegi

¹¹⁸ Lehen Laguntzako Gizarte Zerbitzuen Liburu Zuria. Bartzelonako Udala, 2004.

aldaketa, gaur egun nahikoa uzkurra baitira gizarte-zerbitzu publikoek komunitate-lana beren gain har dezaten eta gizartea eraldatzeko tresna bihur daitezen;

- komunitate-ekintza zein esparrutan eta zein tresna erabiliz –gure sasoiko gizartean– garatu behar den berriro zehaztu eta antolatu behar da, eta parte hartzeko nahiz konpromisoak hartzeko bide berriak asmatu behar dira. Aurrekoiez gain, laguntza informaleko sareak, autolaguntza-taldeak eta erabiltzaileen taldeak bereziki kontuan hartu behar dira.

Lehen aipatu dugun Kataluniako Lehen Laguntzako Gizarte Zerbitzuen Liburu Zuriak ondokoaz ohartarazten digu: *“gizarte-sustapeneko proiektuetan lankidetzat handiagoa lortzeko, norbanakoei nahiz komunitateari dagokienez, behar-beharrezkoa dugu lehen mailako gizarte-zerbitzuek, bereziki oinarrizko zerbitzuek, lurraldeko gizarte-ekintza egituratzeko gunearen izaera pixkanaka-pixkanaka berengana dezaten.”* Horretarako, besteak beste, bitartekaritza, negoziaketa, harremanen kudeaketa eta komunikazioaren metodologia eta teknikez jabetu behar dira, familia-gatazketan, auzokideen arteko liskarretan eta lurraldeko gizarte-eragileen artekoetan eraginkortasunez esku har dezaten, komunitatearekiko lanaren garapena arrakastatsua izateko helburuz. Liburu Zuriak diotenari jarraiki, *“asmoa litzateke lehen mailako gizarte-zerbitzuek harremanen kudeatzailearena egin dezaten, hau da, pertsona eta eragileen arteko harreman-sareak era ditzaten, lurralde jakin batean bizi diren gizarteko kide eta taldeen erronka eta beharrezko erantzuteko harremanak finkatu, sendotu eta lantze aldera.”*

7. ZERBITZUEN ERABILTZAILEAK: EZAUGARRIAK, HAIEN IGURIKIPENAK ETA GOGO-BETETASUN MAILA

7.1. Sarrera: erabiltzailea esku-hartze sozialeko zerbitzuan

Oinarrizko laguntza nahiz bigarren mailako laguntza eskaintzen duten gizarte zerbitzuek sare jakin bat osatzen dute eta zerbitzu zehatz batzuk eskaintzen dizkiete pertsona jakin batzuei, haien eskubideak bermatze aldera. Horrela ohituraz esan da *“gizarte lanaren lehen helburua dela pertsona batek, familia batek edo pertsona-talde batek eskura ditzala gizarteak emandako eskubideak eta, bide horretatik, gizartearekiko lotura sor edo birsortzeko baliagarria dela. Ildo horretan, gizarte-lana erabiltzailearen itxaropenean, arazoetan, erabiltzailearen bilakaeraren pertzepzioan, haren ageriko edo balizko gaitasunetan oinarritu eta garatu behar da (...)”*¹¹⁹. Beraz, erabiltzailea bera da gizarte-lanaren muina, gizarte-lana pertsona horren zerbitzuko baitago: *“Erabiltzailea gizarte-lanaren oinarritzat hartzeak badakar haren gizarte-begikotasuna sustatzea eta, horrela, haren egoera aldatzeko eragile nagusia izatea eskaintzen diogu; era berean, badakar gizarte-langilearen profesionaltasuna erabiltzailearen*

¹¹⁹ Conseil Économique et Social. *Mutations de la société et travail social*. Journaux officiels, 2000.

*zerbitzuan jartzea, eta hala, erabiltzaileak aukeratu ahal izango du berari eskaintzen zaizkien tresna, laguntza eta aliantzen artean*¹²⁰”

12/2008 Legeak eta 64/2004 Dekretuak erabiltzailea jotzen dute gizarte esku-hartzearen jomugatzat. Izan ere, araudi horiek hainbat eskubide aitortzen dituzte, besteak beste, gizarte zerbitzuak berdintasun, duintasun eta pribatasun baldintzetan erabili ahal izatea, bai eta banakako esku-hartzea jasotzeko eskubidea ere. Ikuspegi horri erreparatuta, nahitaezkoa da Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak baliatzen dituzten erabiltzeen ezaugarriak eta haien igurikipenak aldatzen ari ote diren jakitea, eta bestetik, erabiltzaileen gogobetetasun-mailaz eta gogobetetasuna neurtzeko eta ebaluatzeko bitartekoez jakin behar dugu. Horrez gain, honako txosten hau talde jakin batzuen beharriaren arabera taxutu ez den arren –hau da, txostenak aldarrikatzen du norbanakoen beharriaren zehatzak eta berariazkoak konpondu behar direla, pertsona horien eskubideetan oinarriturik; ez, ordea, gizatalde batzuen egoera berezia–, pertsona jakin batzuek dituzten beharriaren berezietan Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek nola erantzuten dieten aztertu nahi dugu kapitulu honetan.

Horrela, bada, lehenik eta behin Euskal Autonomia Erkidegoko herritarrek Gizarte Zerbitzuei buruz zer-nolako iritzia duten jorratuko dugu kapitulu honetan, betiere galdetutako pertsonen iritzien arabera. Bigarrenez, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetan erabiltzaileen gogobetetasuna neurtzeko zein bitarteko erabiltzen dituzten aztertuko dugu. Horren haritik, berariazko gogobetetasun-inkestetan izandako emaitzak aztertuko ditugu, Euskal Autonomia Erkidegoko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen erabiltzeen lagin batean funtsatuta eta, bestetik, bigarren mailako laguntza zerbitzuetan aritzen diren profesionalen antzemandako gogobetetasuna neurtuko dugu, gizarte-zerbitzuen erabiltzaileek jasotako arretan oinarriturik. Hirugarrenez, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetan kexak aurkeztu eta iradokizunak egiteko zer prozedura dagoen begiratu dugu, bai eta kexa horien edukia eta maiztasuna ere. Azkenik, iritzi kualitatiboaz den bezainbatean, eztabaida-taldeetan eta zerbitzueta-rako bisitaldietan atera diren hausnarketa batzuk ekarriko ditugu, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetara jotzen duten pertsonen ezaugarrien aldaketaz eta haien igurikipenez jakiteko, edo hainbat gizataldek, hala nola, gizarte-bazterkeria jasaten duten pertsonen, etxerik gabeko pertsonen, etorkinek edo desgaitasunen bat duten pertsonen jasotzen duten laguntzaz jakiteko.

¹²⁰ Roux, M. Promouvoir la place de l'usager, *Les cahiers de l'actif*, 318-319 zenbakia, 2002ko abendua.

7.2. Herritarren ezagutza gizarte-zerbitzuen inguruan

7.2.1. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako arduradunen ikuspegia

Txosten honen aurreko ataletan azaldu da herritarrek Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak noraino ezagutzen dituzten, 2006. urteko datuak erabilita. Ildo horretan, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak komunitate-lanean oinarritzen diren arren, gogorarazi behar dugu euskal etxebizitzaren ia erdian –%43,7an– ez dakitela zerbitzuok zein eginkizun duten eta %54an ez dakitela norberari dagokion Oinarrizko Gizarte Zerbitzua non dagoen. Nolanahi ere, Eusko Jaurlaritzako Lan eta Gizarte Gaien Sailak 2006an egindako Gizarte Beharrianen eta Zerbitzuen Eskariari buruzko Inkestaren arabera, Euskadiko etxebizitzaren %20,3k behin edo behin jo dute Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetara eta horietatik %15ek azken hiru urteren barruan jo du. Horiek horrela, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetara behin edo behin jo duten etxe guztien %75ek azken hiru urteren barruan jo du, eta horrek esan nahi du harreman iraunkorra sortu dela zerbitzura lehen aldiz jo denetik eta/edo erabiltzaile berriek jo dutela azken bolada honetan. Dena dela, ezin da pentsatu Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen erabiltzaile-kopurua txikia denik: azken hiru urteotan, ia 120.000 etxek jo dute Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetara, eta kopuru horri erreparatuta, esan dezakegu gutxienez 250.000 pertsonak jaso dutela laguntza, zuzenean edo zeharka¹²¹.

Euskal herritarrek Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen eginkizunez edo haien kokalekuaz ez dakiten arren, galdetegiarri erantzun dioten Oinarrizko Gizarte Unitateetako arduradun gehienek uste dute arrakasta handiz bete dela Arartekoren Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Egoerari buruz 1999. urtean argitaratutako txostenean egiten ziren gomendioetako bat. Ildo horretan, inkestan parte hartu duten pertsona gehienek uste dute herritarrek orduan baino gehiago dakitela Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen eginkizunen gainean eta herritarrei ematen dizkieten zerbitzuen gainean. Hala, galdetegiarri erantzun dioten lagun guztien ia bi herenak ados edo oso ados daude baieztapen horrekin. Galdetutakoan %19,9 ez daude ez ados ez desadostasunean baieztapenarekin eta, azkenik, %11,6 nahikoa desadostasunean edo guztiz desadostasunean daude. Ikuspegi horren arabera, argi esan dezakegu galdetegiarri erantzundako pertsona gehienek uste dutela Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen gaineko gizarte-ezagutza areagotu dela.

¹²¹ SiiS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa. *Dependencia y demanda de servicios sociales en Euskadi: una lectura a partir de la EDSS*, Zerbitzuan, 42. zenbakia, 2007.

163. taula. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen banaketa, gizarte-zerbitzu horien ginkizunen eta eskaintzen dituzten zerbitzuen gaineko jakintza azken urteotan areagotu delako adostasun-maila kontuan hartuta (%)

	Kopurua	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak (%)	Biztanleria (%)
Gutziz ados edo oso ados	140	64,8	62,9
Ez ados, ez desadostasunean	43	19,9	24,6
Gutziz desadostasunean edo oso desadostasunean	25	11,6	9,5
ED/EE	8	3,7	2,9
Guztira	216	100,0	100,0

Auzi honi lurraldeka eta biztanleen kopuruaren arabera ekiten badiogu, lehenengoz eta bat argiro ikusten da gai honi buruzko adostasun-maila askoz ere handiagoa dela Araban beste bi lurraldeetan baino, azken horietan ideia horrekin oso ados edo nahikoa ados dauden pertsonen kopurua %60ra ere ez baita iristen. Desadostasunik handiena, berriz, Gipuzkoan azaltzen da. Bigarrenez, azpimarratu behar dugu ia ez dagoela alderik gai horren gainean Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak kokatzen direneko udalerrien tamainari dagokionez.

164. taula. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen banaketa, gizarte-zerbitzu horien eginkizunen eta eskaintzen dituzten zerbitzuen gaineko jakintza azken urteotan areagotu delako adostasun-maila kontuan hartuta, lurralde historikoaren eta udalerriaren tamainaren arabera (%)

	Erabat edo nahikoa ados	Ez ados, ez desadostasunean	Erabat edo nahikoa desadostasunean	ED/EE	Guztira
Araba	84,2	3,5	8,8	3,5	100,0
Bizkaia	59,2	31,6	5,3	3,9	100,0
Gipuzkoa	56,6	20,5	19,3	3,6	100,0
Guztira	64,8	19,9	11,6	3,7	100,0
<1.000	68,3	11,7	13,3	6,7	100,0
1.001-5.000	58,1	22,6	14,5	4,8	100,0
5.001-10.000	57,9	36,8	5,3	0,0	100,0
10.001-50.000	70,3	16,2	13,5	0,0	100,0
> 50.000	68,4	23,7	5,3	2,6	100,0
Guztira	64,8	19,9	11,6	3,7	100,0
(N)	(140)	(43)	(25)	(8)	(216)

7.2.2. Bigarren mailako laguntza eskaintzen duten zerbitzuetako profesionalen ikuspegia

Beheko koadroan ikus daitekeenez, bigarren mailako laguntza eskaintzen duten zerbitzuetako profesionalen ikuspegia ez da horren baikorra gai honen inguruan. Delphi azterlanak auziaren gainean dakartzan hiru baieztapenak kontuan hartuta, gaiari buruzko ikuspegi ezkorra darakutsaten biak (*Herritarrek jakintza falta izugarria dute Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen gainean edo Ikuspegi partziala eta estigmatizatua da*) adostasun-maila handienekoak dira, bat etortzea ertaina delarik. *Herritarrek, oro har, gizarte-zerbitzuak hobeto ezagutzen dituzte eta hurbileko zerbitzutzat dituzte* delako iritzia, berriz, adostasun-maila txikikoa da galdetutako pertsonen artean.

31. koadroa. Herritarrek gaur egun Oinarrizko Gizarte Zerbitzuez duten hautematearen gaineko iritzia, bigarren mailako laguntza eskaintzen duten profesionalak emanda

Zure ustez, zer-nolako iritzia daukate herritarrek Gizarte Zerbitzuei buruz?	Batez bestekoa	Adostasun-maila
1. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen irudi publikoa, oro har, sistema ez-unibertsal baten ikuspegiari lotzen zaio, eta gutxi gorabehera, baliabide ekonomikorik ez duten gizataldeentzako zerbitzutzat jotzen da. Ikuspegi partziala eta estigmatizatua da.	3,50	Ertaina
2. Herritarrek jakintza falta izugarria dute Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen gainean. Pertsona askok ez dakite Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak kokatuta non dauden ere.	3,42	Ertaina
3. Herritarrek, oro har, gizarte-zerbitzuak hobeto ezagutzen dituzte eta hurbileko zerbitzutzat dituzte. Sare garrantzitsua osatzen dute eta erreferentziako baliabideak dira gizarte-zerbitzuen sarera iristeko.	2,53	Txikia

7.3. Erabiltzaileen gogobetetasuna

7.3.1. Oinarrizko Gizarte Unitateetan egiten diren gogobetetasun-inkestak

Galdetutako unitate guztien ia laurdenak erabiltzaileen gogobetetasun-inkesta egin du azken bost urteotan. Unitateen bi heren baino zerbait gehiagok –%69,9k, hain zuzen ere– ez du gogobetetasun-inkestarik egin. Hala ere, ondoan ikusiko dugunez, tamaina handiko udalerririk dira gogobetetasun-ebaluazioak maiztasun handienez egiten dituztenak eta, hortaz, gogobetetasuna aztertu duten udalerrietan bizi diren pertsonen ehunekoak %47,8koa da.

165. taula. Azken bost urteotan, erabiltzaileen gogobetetasun-maila neurtzeko azterlanen bat egin duten Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen banaketa

	Kopurua	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak (%)	Biztanleria (%)
Bai	53	24,5	47,8
Ez	151	69,9	49,1
ED/EE	12	5,6	3,1
Guztira	216	100,0	100,0

Gogobetetasuna aztertu dutenen artean, %23an –guztira, hamabost unitatetan– ekimena Oinarrizko Gizarte Unitatearena izan da eta %46,2an udalaren gizarte-zerbitzuena. Azterketa guztien %7,7 udalak berak emandako zerbitzu guztien gaineko gogobetetasun-azterketa izan da.

Datuak ikusita, ez dago zalantza izpirik gogobetetasuna neurtzeko ekimena udalerraren tamainari lotzen zaiola, zuzenean edo zeharka, baita zerbitzua kokatzen deneko lurraldeari ere. Bizkaiko udalerrietan –beharbada, lurralde horretan tamaina handiko udalerririk gehiago daudelako– galdetutako zerbitzuen %30ean egin dira gogobetetasun-azterketak; Gipuzkoan edo Araban, berriz, zerbitzuen %21ean. Hiri handietan, hamar zerbitzu bakoitzeko zarpitan egin da ebaluazioa. Udalerririk txikietan, aldiz, zerbitzuen %6an baino ez da egin eta, azkenik, 10.000 eta 50.000 biztanle arteko udalerrietan, zerbitzuen %29,7an egin da.

166. taula. Azken bost urteotan, erabiltzaileen gogobetetasun-maila neurtzeko azterlanen bat egin duten Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen banaketa, lurralde historikoaren eta udalerraren tamainaren arabera (%)

	Bai	Ez	ED/EE	Guztira
Araba	21,1	71,9	7,0	100,0
Bizkaia	30,3	61,8	7,9	100,0
Gipuzkoa	21,7	75,9	2,4	100,0
Guztira	24,5	69,9	5,6	100,0
<1.000	6,7	86,7	6,7	100,0
1.001-5.000	12,9	77,4	9,7	100,0
5.001-10.000	15,8	78,9	5,3	100,0
10.001-50.000	29,7	70,3	,0	100,0
> 50.000	71,1	26,3	2,6	100,0
Guztira	24,5	69,9	5,6	100,0
(N)	(53)	(151)	(12)	(216)

7.3.2. Erabiltzaileek adierazitako gogobetetasuna kasuen azterketan

Azterlana egiteko bisitaldietako inkestan parte hartu duten erabiltzaileek oso ondo deritza Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetan jasotako laguntzari. 1etik 10erako eskalan, galdetegiari erantzundako pertsonak 8,7 puntuko emaitza eman diote langileriari; 7,7 puntukoa barruko antolaketari; 7,1ekoa helburuen betetzeari; eta 8 puntukoa zerbitzuen jardunbide orokorrari. Arlo horretan, puntuazioak 9,1 eta 6,9 puntu artekoak dira, baina lau emaitza zortzi puntutik gorakoak dira. Ia kasu guztietan, ondoen baloratzen den arloa langileriari dagokio; gutxien baloratzen dena, aldiz, helburuen betetze-mailari doakio, txostenaren aurreko atal batean azaldu den bezala.

167. taula. Bisitatutako zerbitzuen erabiltzaileen gogobetetze-maila, aztertutako arloaren eta zerbitzuaren arabera

	#2	#3	#4	#5	#6	#7	#8	#10	Guztira
Langileekiko gogobetetasuna	8,2	8,6	7,8	9,0	9,2	8,2	8,8	8,9	8,7
Helburuen betetze-mailarekiko gogobetetasuna	6,8	6,1	7,3	7,9	7,1	5,1	8,2	7,7	7,1
Barruko antolaketarekiko gogobetetasuna	7,8	7,0	7,6	8,9	7,3	6,0	8,5	8,3	7,7
Gogobetetasuna, oro har	7,6	7,5	7,8	9,1	8,2	6,9	8,5	8,2	8,0

Oharra: Ez dira zerbitzuen arlokako datuak kontuan hartu inkesta hamar pertsonak baino gutxiagok egin badute, bai, ordea, emaitza orokorrak kalkulatzeko. Balorazioa 1etik 10erako eskala baten arabera kalkulatu da, non 1 emaitza oso txarra den eta 10 emaitza oso ona.

Zerbitzuei dagokionez, erabiltzaileen gogobetetasunak ez dauka loturarik erabiltzaileen ezaugarriekin. Erabiltzaileek baliatzen duten Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako unitatearen arabera multzokatu beharrean, inkestari erantzun dioten 169 pertsonak haien ezaugarrien arabera (sexua, adina, jatorria, eskaeraren arrazoia, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuekin aurretiaz izandako harremanak eta abar) multzokatzen baditugu, erraz antzematen da, oro har, pertsonen ezaugarriak ez direla horren funtsezkoak balorazioa arrazoitzeko orduan.

168. taula. Bisitatutako zerbitzuen erabiltzaileen gogobetetasun-maila aztertutako arloei dagokienez, erabiltzaileen ezaugarrien arabera

		1	2	3	4
Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen erabiltzaile gisa izandako esperientzia	Lehen aldia da	8,1	8,9	7,0	7,7
	Urtebete baino gutxiago	8,3	8,9	7,2	8,0
	1 eta 5 urte artean	7,7	8,4	7,1	7,5
	Duela 5 urte baino gehiago	7,9	8,1	7,3	7,6
	Guztira	8,0	8,7	7,1	7,7
Sexua	Emakumea	8,2	8,7	7,6	7,8
	Gizona	7,9	8,5	6,5	7,6
	Guztira	8,0	8,7	7,1	7,7

Euskal Autonomia Erkidegoko oinarrizko gizarte zerbitzuen egoera.
Arartekoak Legebiltzarrari egindako txosten berezia

		1	2	3	4
Jaioterria	EAE	8,1	8,7	7,0	7,6
	Estatua	8,2	8,8	7,9	8,1
	Estatutik kanpo	7,8	8,4	6,9	7,7
	Ez du erantzun	8,7	10,0	9,7	8,7
	Guztira	8,0	8,7	7,1	7,7
Adina	30 urtetik behera	8,2	8,6	7,7	8,2
	30 – 40 urte	7,5	8,5	6,3	7,2
	41 – 50 urte	7,7	8,4	6,7	7,4
	51 – 60 urte	8,1	8,6	7,6	7,6
	60 urte baino gehiago	8,6	9,1	7,7	8,2
	Guztira	8,0	8,7	7,1	7,7
Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetara jotzeko arrazoia	Informazioa eta aholkuak jasotzea	8,1	8,8	7,3	7,9
	Laguntza ekonomikoak eskatzea	7,9	8,5	6,7	7,6
	Zerbitzuak eskatzea	7,9	8,6	8,1	7,0
	Aurreko prestazio biak eskatzea	7,8	8,2	7,7	8,0
	Banakako edo familiako elkarrizketa egitea, kasuaren jarraipena egiteko	9,4	9,8	9,2	9,6
	Guztira	8,0	8,7	7,1	7,7
Laguntza zein arazo konpontzeko eskatzen den	Menpekotasuna / Adinekoak	8,3	8,9	7,8	7,6
	Menpekotasuna / Desgaitasuna	7,9	8,9	7,4	7,7
	Behartsutasuna / Bazterkeria / Diru-sarreraren bermea / Oinarrizko errenta / Gizarte-larrialdietarako laguntzak	7,9	8,5	6,7	7,8
	Haurrak / Gazteak	9,3	8,7	7,3	9,0
	Emakumea	8,0	8,7	8,3	7,7
	Beste bat	8,7	9,3	7,7	7,7
	Guztira	8,0	8,7	7,1	7,7
N		(162)	(166)	(117)	(166)

1: Gogobetetasuna, oro har. **2:** Oro har, gogobetetasuna langileekin. **3:** Oro har, gogobetetasuna helburuen betetze-mailarekin. **4:** Oro har, gogobetetasuna barruko antolaketarekin. Balorazioa 1etik 10erako eskala baten arabera kalkulatu da, non 1 emaitza oso txarra den eta 10 emaitza oso ona.

Hala eta guztiz ere, arlo batzuetan alde txiki batzuk daude. Alde batetik, gizonezkoen gogobetetasuna emakumezkoena baino zerbait txikiagoa da helburuen betetze-mailari dagokionez, bai eta 30 eta 40 urte arteko pertsonena, hau da, Oinarrizko Gizarte Zerbitzura laguntza ekonomikoak eskatzera eta/edo arazo nagusizat behartsutasun-arriskua edo bazterkeria

pairatzeko egoera aurkezten dutenena¹²². Barruko antolaketari gagozkiola, Oinarrizko Gizarte Zerbitzura laguntza-zerbitzua eskatzera –ez informazioa eskatzera, prestazio ekonomikoaren bat eskatzera edo kasuaren jarraipena egiteko elkarrizketa egitera– doazenek ere batez besteko emaitzatik apur bat beherakoa erakusten dute. Langileei dagokionez, inkestaturako gehien-gehienek aldeko balorazioa egin dute; arlo horretan, aldeak ezin dira hauteman kontuan hartu diren pertsonen ezaugarrien arabera.

Inkesta honen emaitza bat datoz, hein handi batean, EDE fundazioak egindako beste inkesta baten datuekin. Aipatutako inkesta hori Eusko Jaurlaritzako Gizarte Gaien Sailarentzat egindako ikerlan baten barrukoa da, Euskal Autonomia Erkidegoko tokiko gizarte-zerbitzuen kalitate-sistemen ezarpenari dagokionez. Sarreran aipatu denez, azterlan honi lotutako bisitaldietan, erabiltzaileei egindako inkestan erabili zen galdetegia hein handi batean oinarritu zen EDE fundazioaren ikertzaileen taldeak ikerlan hartan erabilitako galderetan, eta beraz, inkesta horren eta honen emaitzak guztiz alderagarriak dira¹²³. Eta datuak ere, ondoko taulan ikus daitekeenez, oso parekoak dira, nahiz eta EDE fundazioaren emaitzetan gogobetetasun-maila zerbait handiagoa den galdetegi biek aztertzen dituzten arloetan.

169. taula. Arartekok eta EDE fundazioak 2008an egindako inkestetako emaitzen gogobetetasun-mailen erkaketa, erabiltzaileen arloen arabera

	Ararteko 2008	EDE 2008
Langileekiko gogobetetasuna	8,7	9,0
Helburuen betetze-mailarekiko gogobetetasuna	7,1	7,9
Barruko antolaketarekiko gogobetetasuna	7,7	8,2
Gogobetetasuna, oro har	8,0	8,5

Azterlan honetarako egin den inkestan bezala, lan horretan ere ez dira kontuan hartzeokoak oinarrizko gizarte-unitateen artean antzemandako aldeak. Horrela, balorazio orokorrik txikiena 7,9 puntukoa da eta handiena 9,0 puntukoa. Era berean, inkesta bietan, helburuen betetze-mailari lotutako alderdiak ditugu gogobetetasun-maila apalena dakartenak.

¹²² Datu hori bat dator eztabaida-taldeetan adierazitako baieztapen batzuekin. Baieztapen horiei jarraiki, gogobetetasun-maila txikiagoa da Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetara behartsutasunaren aurkako prestazio ekonomikoak eskatzera joaten den pertsonen artean, menpekotasunari lotutako gaiak direla eta zerbitzuotara jotzen duten pertsonen artean baino. Beste alde batetik, lehenengo taldeari dagokionez, gogobetetasun falta ezin zaio leporatu Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetan jasotzen duten aurrez aurreko arretari, ezpada, Diru-sarrerak bermatzeko sistema orokorraren jardunbideari (bidegabeko kobrantzen sorrera, prestazio-eskaerak ebazteko berandutza, administrazio-izapide gehiegi...).

¹²³ EDE fundazioaren inkesta zazpi Oinarrizko Gizarte Unitatetan egin zen eta bertan erabilitako lagina (451 pertsona) txosten hau egiteko erabili den lagina (166 pertsona) baino nabarmen zabalagoa da.

7.3.3. Erabiltzaileen gogobetetasuna, bigarren mailako laguntza eskaintzen duten gizarte-zerbitzuen arabera

Bigarren mailako laguntza eskaintzen duten gizarte-zerbitzuetan lan egiten duten pertsonen iritziz, berriz, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen erabiltzaileak ez daude pozik zerbitzu horietan jasotzen duten arretarekin. Baieztapen horrek badakar adostasun-mailarik handiena (3,47 1etik 5erako eskalan) Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen erabiltzaileak jasotako arretarekin pozik ote dauden galdetzen denean. Adostasun-maila txikiagoa dakarte gogobetetasun falta erabiltzaileek beraiek erabakien ondorioak onartzen ez dituztelako adierazpenari leporatzen dioten erantzunek, baita egoera modu hobean baloratzen duten erantzunek ere. Izan ere, egindako galderaren baiezkotza erantzun biek dakarten adostasun-maila apaltzat jo behar dugu.

32. koadroa. Oinarrizko Gizarte zerbitzuetako erabiltzaileen gogobetetasun-mailari buruzko iritzia, bigarren mailako laguntza eskaintzen duten gizarte-zerbitzuetako profesionalen emanda		
Zure iritziz, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen erabiltzaileak pozik ote daude jasotako arretarekin?	Batez bestekoa	Balorazioa
1. Nire ustez, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen erabiltzaileak ez daude pozik jasotako arretarekin. Pozik ez egoteko arrazoietan, honako hauek nabarmen du ditzakegu: itxaronaldi luzeegiak Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak baliatu ahal izateko; itxaronaldi luzeak gizarte-laguntzak kobratzeko; betekizun batzuetan zailegiak gizarte-laguntzak eskuratzeko; gizarte-langileen azalpenak ulertzeko zailtasuna; gizarte-laguntzaileak libre egoteko zailtasuna. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen lana, askotan, administrazioko lantzat hartzen da.	3,47	Ertaina
2. Hainbatetan, erabiltzaileen gogobetetasun faltaren arrazoi nagusia da erabiltzaileek beraiek erabakien ondorioak ez onartzea. Izatez, norberaren erantzukizun asko "besteri" uzten diote, eta sarritan uste dute sistemak denon beharrezkoak erantzun behar diela, nahiz eta praktikan horrela ez gertatu. Erabiltzaile horien jarrera geldoak, biktimaren nortasunak, afektibitate txarrak, baliabide pertsonal eta sozialen gabeziak... gerarazi egiten dituzte eta ezin dute aurrera jo eta, halakoetan, administrazioaren mamuari egozten diote errua.	2,84	Txikia
3. Bai. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak funtsezkoak dira argibideak eta aholkuak ematen hasierako eskaerari dagokionez, eta hori, lehenengoz eta bat, "lasaitu" ederra da herritar gehienentzat. Denbora luzeagoan, baliteke gogobetetasuna txikiagotzea herritarren itxaropena baikorregia delako errealitatearen aurrean.	2,74	Txikia
4. Lehen elkarrizketa emateko atzerapena alde batera utzita, oro har, nire iritziz erabiltzaileak pozik daude Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetan jasotzen duten arretarekin.	2,68	Txikia

7.4. Erabiltzaileen kexak

Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubi-deen eta betebeharren gutuna eta iradokizunen nahiz kexen araubidea onesten dituen apirilaren 6ko 64/2004 Dekretuaren 33. artikuluari jarraiki, gizarte-zerbitzuen erabiltzaileek

aukera izan behar dute zerbitzuon jardunbidean modu iraunkorrean edo unean-unean parte hartzeko, partaidetza-modu formalei heldu beharrik gabe, iradokizunak eta kexak aurkeztuz. Era berean, parte hartzeko modu hori beste pertsona batzuek baliatu ahal izango dute zerbitzuon erabiltzaile izan gabe, betiere zerbitzuak erabiltzen badituzte bisitari gisa edo lanbidearen jardunean. Ildo horretan, aipatutako artikulua ezartzen du ondoko bideak jarriko direla erabiltzaileen esku iradokizunak eta kexak aurkeztu ahal izateko:

- gizarte-zerbitzuetako zentro bakoitzean dauden iradokizun- eta kexa-kutxak; erraz ikusteko moduko lekuetan egongo dira, idatzizko eskariak uzteko eran;
- zeregin horietarako bereziki izendaturiko unitateak, erabiltzailearentzako arreta-unitate izenekoak; iradokizunak eta kexak aurkeztu nahi dituztenei arreta egiteko ardurar izango dute, prozedurari buruzko informazioa emateko, eta eskaria erregistratu eta izapidetzeko, Dekretu honen 37. artikulua aurrez ikusitakoaren arabera;
- iradokizunak eta kexak, postaz, posta elektronikoz edo faxez bidaltzeko aukera izango da.

Beste alde batetik, dekretu horren 36. artikulua ezarritakoaren arabera, gizarte-zerbitzuetako zerbitzu eta zentroek formularioak jarriko dituzte erabiltzaileen esku, erabiltzaileek egoiki irizitako iradokizunak edo kexak jar ditzaten diseinatutakoak; nolana ere, erabiltzaileek aukeratu ahal izango dute iradokizun-kexa horiek idatziz, beste euskarri batean, edo ahoz aurkeztea. Dekretuari jarraiki, aipatutako formulario horiek guztiek gizarte-zerbitzuetako zerbitzu eta zentro guztien harrera-lekuetako erakusmahaietan eta, hala badagokio, itxarongeletan egon beharko dute eskuragarri, argiro idatzita, hizkuntza errazean, eta erabiltzaile guztiek ulertzeko moduko formatu eta euskarrietan egongo dira.

7.4.1. Kexak eta iradokizunak aurkezteko bideak

Dekretu horretan ezarritakoa gorabehera, galdetegiari erantzun dioten Oinarrizko Gizarte Unitate guztien %80an ez dago kexa eta iradokizunak egiteko idazkirik erabiltzaileen begien bistan. 43 unitatek –guztien % 18k– baino ez dute galdetegietan adierazi horrelako inprimakiak eduki badauzkatena.

170. taula. Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, erabiltzaileen begien bistako kexa-idazkirik ote duten kontuan hartuta

	Kopurua	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak (%)	Biztanleria (%)
Bai	39	18,1	19,8
Ez	176	80,1	79,1
ED/EE	4	1,9	1,1
Guztira	216	100,0	100,0

Ondoko taulan jaso diren datuekin bat etorritz, mota horretako idazkiak baliatzeko aukera handiagoa da Bizkaian beste bi lurraldeetan baino. Gainera, idazkien agerpena oso urria da (%6,7) udalerrri txikietan; Hamar mila biztanletik berrogeita hamar milara bitartean dituzten udalerrietako unitateetan, ordea, %35,1ean agertzen dira. Dena dela, harritzekoa da 50.000 biztanletik gorako udalerrietan %13,2an baino ez agertzea halako idazkiak.

171. taula. Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, erabiltzaileen begien bistako kexa-idazkirik ote duten kontuan hartuta, lurralde historikoaren eta udalerraren tamainaren arabera (%)

	Bai	Ez	ED/EE	Guztira
Araba	12,3	87,7	,0	100,0
Bizkaia	25,0	72,4	2,6	100,0
Gipuzkoa	15,7	81,9	2,4	100,0
Guztira	18,1	80,1	1,9	100,0
<1.000	6,7	91,7	1,7	100,0
1.001-5.000	22,6	75,8	1,6	100,0
5.001-10.000	15,8	78,9	5,3	100,0
10.001-50.000	35,1	62,2	2,7	100,0
>50.000	13,2	86,8	,0	100,0
Guztira	18,1	80,1	1,9	100,0
(N)	(39)	(176)	(4)	(216)

Egoera ez da hobea, ezta gutxiago ere, kexa eta iradokizunen postontziari dagokionez: Oinarrizko Gizarte Unitate guztien %13,4k baino ez daukate kexak jasotzeko sistema hori. Ildo horretan esan beharra daukagu postontzia ez dela kexa-iradokizunak jasotzeko Dekretuak ezartzen duen sistema bakarra, baina aitortu behar da sistemarik egokiena dela Oinarrizko Gizarte Zerbitzuaren jardunbideari buruzko kexa berariazkoak aurkezteko. Edozelan ere, postontzia daukaten unitateak idazkiak daukatenak baino gutxiago izan arren, udalerrri populatuenetan ohikoagoak direnez, postontzia ez daukaten Oinarrizko Gizarte Unitateak kokatuta daudeneko udalerrietako biztanleria %73 da. Idazkiei dagokienez, ordea, %79 da.

172. taula. Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, kexa eta iradokizunen postontzia ote duten kontuan hartuta

	Kopurua	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak (%)	Biztanleria (%)
Bai	29	13,4	26,7
Ez	185	85,6	73,2
ED/EE	2	0,9	0,1
Guztira	216	100,0	100,0

Taulan argi ikusten denez, gai honetan ere alde nabariak daude lurraldeen artean: ia ez dago postontzirik Araban, oso gutxi daude Bizkaian eta Gipuzkoan zertxobait hedatuta daude

(unitate guztien %21,7an). Biztanleriaren tamaina kontuan hartuta, unitateak aurkako bi multzotan bereiz ditzakegu: hamar mila biztanletik beherako udalerrietan, kexa eta iradokizunen postontzien agerpena %9,7koa da egoerarik onenean. Udalerrri handietan, berriz, postontziak unitate guztien ia %30ean erabiltzen dira.

173. taula. Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, kexa eta iradokizunen postontzia ote duten kontuan hartuta, lurralde historikoaren eta udalerrriaren tamainaren arabera (%)

	Bai	Ez	ED/EE	Guztira
Araba	1,8	98,2	–	100,0
Bizkaia	13,2	84,2	2,6	100,0
Gipuzkoa	21,7	78,3	–	100,0
Guztira	13,4	85,6	0,9	100,0
<1.000	1,7	96,7	1,7	100,0
1.001-5.000	9,7	88,7	1,6	100,0
5.001-10.000	5,3	94,7	–	100,0
10.001-50.000	29,7	70,3	–	100,0
>50.000	26,3	73,7	–	100,0
Guztira	13,4	85,6	0,9	100,0
(N)	(29)	(185)	(2)	(216)

Guztira, aurreko ataletan egin diren galderak batzen baldin baditugu, egoera hauxe da: Euskal Autonomia Erkidegoan dauden Oinarrizko Gizarte Unitate guztietatik, lautik hirutan –hots, %74,5ean– ez dago ez kexa-idazkirik, ez postontzirik. Unitate guztien %10ek badauzka bi euskarri horiek eta %16,6k euskarri horietako bat dauka. Pentsatzekoa da aipatu dugun egoera arruntean, erabiltzaileek beste bi egoeretan baino nahikoa zailago dutela (baina ez ezinezko) kexa edo iradokizun formalak egitea, eta, horrela, erabiltzaileek kexak ahoz adierazi behar dituztela, udalak abian jarri dituen prozedura orokorren bitartez eta/edo prozedura informalen bitartez.

174. taula. Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, kexa eta iradokizunen postontzia eta kexa-idazkien erabiltzaileen begien bistan ote duten kontuan hartuta

	Kopurua	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak (%)	Biztanleria (%)
Biak dauzkate	16	7,4	10,4
Idazkiak bakarrik dauzka	23	10,6	9,4
Postontzia bakarrik dauka	13	6,0	16,3
Ez idazkiak, ez postontzia	161	74,5	63,5
ED/EE	3	1,4	0,4
Guztira	216	100,0	100,0

Nolanahi ere, kopuru izugarrian gertatu ez den arren, esan behar dugu nabarmen areagotu dela kexak edo iradokizunak aurkezteko bitartekoren bat daukaten zerbitzuen kopurua edo ehunekoa 1998tik 2008ra. Urte hartako galdetegian, zehazki galdetzen zen ia erabiltzaileek erreklamazio-idazkirik ote zuten eskura zerbitzuetan. Sasoi hartan, zerbitzu guztien %6,2k baiezkoa eman zion galderari. Gainerako %92,4k, aldiz, adierazi zuten idazkirik ez zeukatela. Hamar urte geroago, aldi horren erdialdean idazki horiek edukitzea nahitaezkoa zela ezarri zuen dekretu bat onartu ondoren, kexa eta iradokizunak egiteko idazkiak dauzkaten zerbitzuak 39 dira (lehen 19 ziren), eta neurri erlatiboak erabilia, lehen zerbitzu guztien %6,2k zeuzkaten eta orain %18,0k.

Eztabaida-taldeetan jasotako ekarpenei esker, azken urte hauetan hirugarren sektoreko erakundeen garrantzia ere indartu da kexak eta iradokizunak bideratzeko orduan edo harremanetan diren erabiltzaileen proposamenak helarazterakoan. Ildo horretan, kexek Oinarritzko Gizarte Zerbitzuetako profesionalen eguneroko lanari beste zama bat ekar diezaioketen arren, asmoa da hirugarren sektorearekiko harremanak protokolizatu eta hobetzea, erabiltzaileek jasotako arretari buruzko iritzia bideratu eta elkarrizketa errazteko bidea den aldetik.

7.4.2. Oinarritzko Gizarte Unitateetan jasotzen diren kexak: kopurua eta kexen arazoia

Nahiz eta zerbitzu askotan kexak eta iradokizunak aurkezteko tresna formalik ez dagoen, erabiltzaileek maiz aurkezten dituzte kexak idatziz. Hala, 2008an, inkestan parte hartutako unitate guztien %35ean kexaren bat jaso zuten idatziz. Unitateen %59,3k, berriz, ez zuten kexarik jaso. Ondoko taulan ikusten den moduan, jakina denez, idatzizko kexen kopurua udalerraren tamainaren arabera da, hau da, udalerrria zenbat eta handiagoa izan, orduan eta kexa gehiago jaso ohi ditu idatziz. Hiri handietan, esate baterako, unitate guztien %86an jaso dituzte kexak.

175. taula. Oinarritzko Gizarte Unitateen banaketa, 2008an idatzizko kexarik jaso ote zuten kontuan hartuta, lurralde historikoaren eta udalerraren tamainaren arabera (%)

	Bai	Ez	ED/EE	Guztira
Araba	29,8	64,9	5,3	100,0
Bizkaia	51,3	42,1	6,6	100,0
Gipuzkoa	25,3	71,1	3,6	100,0
Guztira	35,6	59,3	5,1	100,0
<1.000	3,3	93,3	3,3	100,0
1.001-5.000	12,9	79,0	8,1	100,0
5.001-10.000	57,9	31,6	10,5	100,0
10.001-50.000	62,2	35,1	2,7	100,0
>50.000	86,8	10,5	2,6	100,0
Guztira	35,6	59,3	5,1	100,0
(N)	(77)	(128)	(11)	216)

Galdetegian berariaz eskatzen zen jasotako kexen kopurua adieraztea: datu hori oso galde-tegi gutxitan (57) adierazi da, baina datu horietatik ondoriozta dezakegu urtean jasotzen den kexa kopurua 1 eta 35 artekoa dela. Oinarrizko Gizarte Unitate bakoitzak, batez beste, 8,1 kexa jasotzen ditu urtean.

Idatziz aurkeztutako kexa kopurua urria bada ere, badirudi ahoz adierazitako kexen kopurua askoz ere handiagoa dela. Hori dela eta, beren beregi galdetu diegu unitateetako arduraduei 2008ko ekitaldian ahoz edo modu informalean jasotan kexei buruz. Emandako erantzunen arabera, unitate guztien %17k dio kexa asko jaso dituela eta %21ek kexa nahiko jaso dituela. Gainera, unitateen %50ek erantzun du kexak jaso dituela, gutxi batzuk izanda ere. Azkenik, unitateen %15ean ez da ahozko kexarik edo kexa informalik jaso. Nolanahi ere, kexarik jaso ez duten unitateek azterlan honetan bildutako biztanleriaren %1,4ri baino ez diote laguntza ematen.

176. taula. Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, 2008an ahozko kexarik edo kexa informalik jaso ote zuten kontuan hartuta

	Kopurua	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak (%)	Biztanleria (%)
Bai, asko	14	6,5	17,1
Bai, nahikotxo	46	21,3	31,3
Bai, gutxi	118	54,6	50,1
Ez, bat ere ez	33	15,3	1,4
ED/EE	5	2,3	0,2
Guztira	216	100,0	100,0

Idatzizko edo ahozko kexen arrazoi ohikoenak zerbitzua edo prestazioa jasotzeko berandutzak (zerbitzu guztien %78,7k kexak jaso dituzte arrazoi hori dela eta), prestazioa ukatzeak edo prestazioaren egokitasun ezak (%74,7) eragindakoak dira. Beheko taulan ikusten denez, horien ondotik, administrazio-izapideen konplexutasunak sorrarazitakoak datoz bigarren postuan, (%63) eta Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako unitatean bertan jaso beharreko laguntzaren atzerapenak eragindakoak (%48)¹²⁴ hirugarrenean. Azkenik, kexen %13k unitateko langileek emandako tratu desegokia dute iturri. Aurreko kexekin batera, eztabaida-taldeetan agerian geratu zen kexa asko aurkeztu direla kasu baten erreferentziazko langilea sarritan aldatzen delako, egoera horrek pertsonen arteko harreman sendoak lantzea eragozten baitu. Azkenik, kexa batzuek zerbitzua ematen deneko ekipamendu fisikoaren narriadura, arreta-ordutegia eta informazioa helarazteko gabeziak aipatzen dituzte.

¹²⁴ Datu hauetatik ateratako ondorioen arabera, gizarte-langileekin elkartzeko itzarote-zerrenda kexaren arrazoi nagusia ez bada ere, eztabaida-taldeetan agerian geratu zen laguntza emateko atzerapena funtsezko alderdia dela erabiltzaileen arteko gogobetetasun eza sortzeari begira.

177. taula. 2008an kexa formalak edo informalak jaso dituzten Oinarrizko Gizarte Unitateak, hainbat alderdi kontuan hartuta (%)

	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	EAE
Prestazioa ukatzea edo ez egokitzat jotzea	87,7	76,3	63,9	74,5
Unitatean bertan geratzen diren atzerapenak laguntza emateko	45,6	64,5	36,1	48,6
Zerbitzua edo prestazioa emateko gertatzen diren atzerapenak	84,2	85,5	68,7	78,7
Unitateko langileek erabiltzaileei emandako tratu desegokia	8,8	19,7	10,8	13,4
Administrazio-izapideen zailtasuna edo desegokitasuna	75,4	69,7	48,2	63,0
Beste batzuk	1,8	2,6	4,8	3,2

Lurraldean arteko aldeei dagokienez, aurreko taulan jasotako datuekin bat etorriz, prestazioa ukatzearen ziozko kexak nahiko ohikoak dira Araban; Bizkaian, berriz, kexa ugari jasotzen dira unitateak eman beharreko laguntza atzeratzen delako, langileek erabiltzaileei tratu txarra ematen dietelako eta, ia-ia Araban bezala, erabiltzaileek zerbitzua edo prestazioa oso berandu jasotzen dutelako. Kexen zio guztiak aztertuta, Gipuzkoa dugu kexen kopuru txikiena jasotzen duen lurraldea.

74.3. Bisitatutako oinarrizko unitateen egoera kexak aurkezteko prozedurei dagokienez

Bisitatutako Oinarrizko Gizarte Unitateetan darabilten kexak aurkezteko sistemaren azterketak argiro erakusten digu gizarte-zerbitzu gehienek ez dutela berariazko prozedurarik kexak aurkezteko. Hala bisitatutako zerbitzu guztietatik, bik baino ez daukate kexak aurkezteko berariazko prozedura; nolana ere, esan behar da oinarrizko unitate askotan kexak aurkeztu ahal direla udalaren bide orokorrak erabiliz. Ildo berean unitate askotan esaten da idatzizko kexak aurkezteko bide formalik egon ez arren, kexa edo protesta informalak askotan aurkezten direla.

33. koadroa. Bisitatutako unitateen egoeraren deskribapena, erabiltzaileek kexak aurkezteko zein prozedura balia dezaketen kontuan hartuta

- **1. kasua:** Instalazioen barruan, zerbitzuak ez dauka kexa-idatzirik, ezta iradokizun eta kexen postontzirik ere. 2008. urtean, erregistro orokorra dela bide, etxeko laguntza-zerbitzuaren erabiltzaile baten senitarteko batek mankomunitatearen aurrean jarritako kexa bat izapidetu zen.

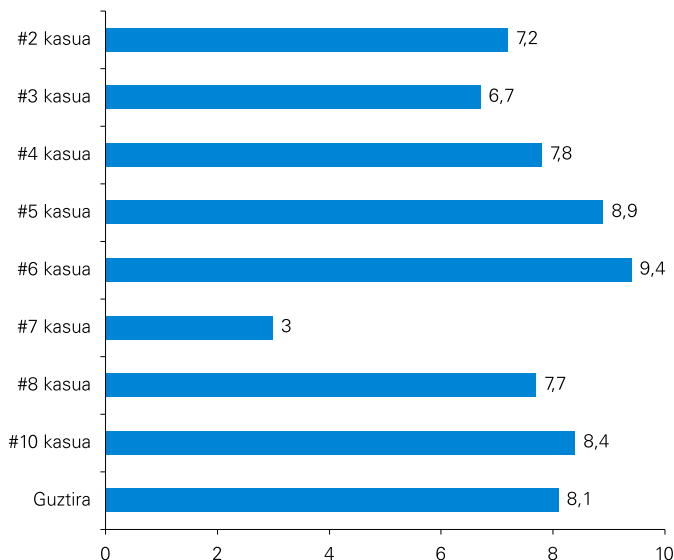
- **2. kasua:** Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen etxeak ez dauka kexa-idatzirik, ezta iradokizun eta kexen postontzirik ere. Kexa guztiak herritarrei arreta egiteko bulegoen bitartez kudeatzen dira. Oro har, arreta-bulegoak alde bakoitzeko gizarte-etxeen barruan daude, baina udalak jarritako arreta-postontzi bat ere balia dezakete herritarrek. 2008ko ekitaldian, etxe honetan ez zen idatzizko kexarik jaso, baina nolana ere, ahozko kexak ohikoak dira. Kexen iturria, oro har, ez da kokatu behar erabiltzaileek jasotako arretan, ezpada, prestazio ekonomikoak ukatzeko arrazoietan eta, gehienbat, erabiltzaileen beharrianak, haien ustez, ez direlako asetzen.
- **3. kasua:** Instalazioen barruan, zerbitzuak ez dauka kexa-idatzirik, ezta iradokizun eta kexen postontzirik ere. Kexa bat idatziz aurkezteko prozedura ondokoa da: kexa erregistro orokorrean aurkeztu behar da. 2008ko ekitaldian, guztira hiru kexa bideratu ziren erregistrotik unitatera: batean, erabiltzaileak arreta euskaraz jasotzeko eskubideaz jardun zuen; beste bien arrazoia laguntza ekonomikoak izapidetzeko atzerapena zen.
- **4. kasua:** Unitateak udalean erabiltzen diren kexa eta iradokizunen idazki orokorrak dauzka, baina idazki horiek ez daude erabiltzaileen begien bistan. Hala ere, unitateko kideek diotenez, kexa bat aurkezteko asmotan dabilen orori eskaintzen zaizkio. 2008ko ekitaldian, 20 kexa inguru aurkeztu dira idatziz, eta horietatik hamabi hitzorduen atzerapenagatik aurkeztu dira.
- **5. kasua:** Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen etxeak ez dauka kexa-idatzirik, ezta iradokizun eta kexen postontzirik ere. 2008ko ekitaldian ez zen Oinarrizko Gizarte Zerbitzuaren jardunbidearen ziozko kexa idatzirik jaso, baina esan behar da kexa batzuk aurkeztu zirela udalaren jabetzako gizarte-zerbitzuen jardunbidearen zioz.
- **6. kasua:** Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen etxeak ez dauka kexa-idatzirik, ezta iradokizun eta kexen postontzirik ere. Dena dela, kexak udal barrutietako etxeen bitartez bideratzen dira. Gizarte-zerbitzuetako langileek dakitenaz, behintzat, 2008ko ekitaldian ez zen gizarte-zerbitzuen ziozko kexarik aurkeztu.
- **7. kasua:** Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen etxeak ez dauka kexa-idatzirik, ezta iradokizun eta kexen postontzirik ere. Kexarik aurkeztu nahi izatera, udal erregistroaren bitartez izapidetuko lirake. Nolanahi ere, 2008ko ekitaldian ez da idatzizko kexarik aurkeztu; ahozko kexak, ordea, ugariak dira, batez ere, prestazioak ukatzearen zioz.
- **8. kasua:** Unitate honetan kexa eta iradokizunen postontzia eta kexa-idazkiak ere badaude. Kexa eta iradokizunen postontzia harreran dago, itxarongela gisa egokitutako esparruan. Bestalde kexatzeko idazkiak harrera-lekuko mahaian jarrita daude. 2008ko ekitaldian bi kexa jaso ziren, eta bietan ere erabiltzaileak gizarte-langilea aldatzeko eskaera egiten zuen.

- **9. kasua:** Unitatean ez dago kexa-idazkirik begien bistan, ezta kexak jasotzeko postontzirik ere. Oro har, kexa gutxi jaso ohi dira, guztiak ahozkoak dira eta gehienak informalak. Kexarik ohikoenak prestazioak ukatzearen ziozkoak, zerbitzu jakin bat jasotzeko atzerapenaren ziozkoak edo unitatearen jendaurreko ordutegi laburraren ziozkoak dira.
- **10. kasua:** Iradokizun eta erreklamazioen postontzia unitateko harrera-lekuan dago, erabiltzaileek hondo ikusteko moduan kokatuta. Unitate honek kexa-idazkiak ere badauzka, gizarte-zerbitzuen etxea txertaturik dagoeneko sailari dagokionak, eta erabiltzaileek eskuragarri dituzte harrera-lekuan dagoen mahaiaren gainean. Unitate honek emandako dokumentazioaren artean, bada zerbitzuaren lehengo koordinatzaileak prestatutako txosten labur bat, 2008ko ekitaldian jasotako kexa eta iradokizunen kopuru eta haien edukiei buruzkoa, idatzizko kexak eta ahozkoak bereizita. Ahozko kexa ohikoenei dagokionez, hiru arlo edo gai aipatzen dira txostenean: hitzorduak finkatzeko atzerapena; gizarte-behar larrietarako laguntzen ukapena edo berandutza eta unitatera ekarri beharreko dokumentazioa aldi berean ez eskatzea gizarte-langileek; azkenik, erabiltzaileek salatzen dute etorkinek bertakoek baino tratu hobea jasotzen dutela gizarte-zerbitzuetan. Idatziz aurkeztutako kexei dagokionez, 25 jaso ziren guztira 2008ko ekitaldian. Kexa guztietatik, erdia baino gehiago aurkeztu ziren alokairuan hartzeoak ziren udalaren gizarte-etxebizitzaren zozketa batean parte hartzeko onartutakoen zerrendan ez sartzeagatik.
- **11. kasua:** Unitatean kexa-idazkiak egon arren, ez da postontzirik kexak sartzeko. Gizarte-langileak unitatean lan egiten duenetik (urtebete ez da), ez da idatzizko kexarik aurkeztu.

Nolanahi ere, esan behar da bisitatutako unitateetako erabiltzaileak gehienetan pozik daukela iradokizunak, kexak eta erreklamazioak jaso eta bideratzeko sistemekin. 1etik 10erako eskala batean, egoera 8,1 puntuz balioesten da, batez beste¹²⁵; hala ere, aipatu behar baita puntuazioa 6,7koa dela eta beste batean 3koa.

¹²⁵ EDE fundazioak egindako inkestan galdera berdina egin zitzaizen oinarritzko zazpi unitatetako 451 erabiltzailerik, eta horrako horretan, batez besteko puntuazioa 7,64koa izan zen.

59. grafikoa. Bisitatutako unitateetako erabiltzaileen gogobetetasun-maila, iradokizun, kexa eta erreklamazioak jaso eta izapidetzeko prozedurari dagokionez, unitatearen arabera



*Oharra: Ez dira zerbitzuen banakako datuak kontuan hartu inkesta hamar pertsonak baino gutxiagok egin badute, bai, ordea, emaitza orokorrak kalkulatzeko. Balorazioa 1etik 10erako eskala baten arabera kalkulatu da, non 1 emaitza oso txarra den eta 10 emaitza oso ona.

7.5. Erabiltzaileen ezaugarrien eta igurikipenen aldaketa

7.5.1. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen normalizazioa eta ikuspena

Txosten honen esparruan egin diren eztabaida-taldeetan adostasun-mailarik handienetakoa ekarri duen iritzietako bat hauxe izan da: Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak gero eta 'normalizatuago' daude, herritarren jakintza areagotu baita –lehen esan dugun moduan– Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek gauzatzen dituzten eginkizunen eta ematen dituzten prestazioen inguruan. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen normalizazio edo ikuspene horrek aldaketa batzuk dakartza, baina guztiak aldekoak dira: hasteko eta bat, esan beharra dago gero eta sarriago jotzen dutela Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetara gizarte-maila handiko biztanleek, eta horiek ez dira biztanle behartsu, gizarte-egoera ahuleko taldeko kide edo gizarte-bazterkeria pairatzen ari diren kideetat hartzen. Ikuspegi horretatik helduta, gizarte-maila guztiei eragin eta alderdi sozioekonomikoen arteko aldeekin loturarik ez daukan gertakizun bati –menpekotasuna– erantzuteko zerbitzuak eta prestazioak Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetatik bideratzen direnez, iragandako sasoieta gizarte-zerbitzuak eta talde behartsuenak edo bazterkeriak jotakoak lotzen zituen aurreiritzia apalduz joan da denbora joan ahala.

Hortaz, antzematen da gizarte-zerbitzuetako erabiltzaileen gizarte-izaera aniztu dela –gizarte-maila ertain eta handiko erabiltzaileak areagotu direlarik– eta egoera horrek izugarri lagundu du gizarte-zerbitzuak ezagutarazten eta haien aurkako estigmatizazioa apaltzen eta,

batez ere, zerbitzu horien erabilera ‘normalizatu’ du. Ildo horretan, esan behar da gaur egun gizarte-zerbitzuak eskaintzen dituen azpiegitura publiko batera joatea ikastetxe batera edo osasun-etxe batera joatea bezain arrunta dela. Azken batean, gizarte-zerbitzuak baliabide publikoak dira eta erabiltzaileek bertara jotzen dute beharrian jakin batzuk edukiz gero, gizarte-zerbitzuen sareak estaltzen dituen erantzuteko zerbitzuak eta prestazioak jasotzeko asmoz. Ildo horretatik ikusita, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek menpekotasunari erantzuteko zerbitzuak kudeatzea berebiziko aurrerakuntza da –egoera hori oraindik ere hobetu daitekeen arren– sistema ‘ikusarazi’ eta normalizatzeko.

Bigarrenez, esan behar dugu gizarte-zerbitzuak erabat sendotu direla eta nabarmen hazi direla egindako gastua, langileria eta arreta egindako pertsonen kopurua kontuan hartuta. Horiek guztiek, zalantzarik gabe, politikarien eta hedabideen arreta erakarri dute azken bolada honetan. Bada, hedabideek gizarte-zerbitzuei eskaintzen dieten arreta izugarri areagotu da azken hamar urteotan, eta gizarte-zerbitzuen gaiak sekulako garrantzia dauka erakundeen eta politikarien agendan. Ezbairik gabe, datozen urteotan jazoko den biztanleriaren zahartzeak eta gertaera horrek menpekotasunaren arloko beharrian mardulei erantzuteko eragingo dituen ahaleginak hein handi batean lagunduko dute gizarte-zerbitzuen garrantzia indartzen, batez ere, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen garrantzia.

Hirugarrenez, normalizazioak hainbat aldaketa sorrarazi ditu –edo alderantziz, egindako aldaketek normalizazioa sorrarazi dute– zerbitzuen ezaugarri materialei eta kokapenari dagokionez. Alderdi horiek xeheago aztertzen dira txostenaren beste atal batean, baina esan daiteke azken urteotan nabarmen egokitu eta hobetu direla ekipamenduak –oraindik ere ez da amaitu lan hori¹²⁶–, eta ildo horretan, gero eta antz handiagoa dute herri-administrazioen gainerako azpiegiturekin. Normalizazioa bizkorragoa izan da oinarrizko unitateak udalerriko komunitate-ekipamenduen sarean (udaletxea, gizarte-etxeak, udal barrutietako etxeak...) txertatu direnean. Azken horretan, profesionalek nahiz erabiltzaileek oso ondo deritzote egungo egoerari.

7.5.2. *Gizarte-zerbitzuei lotutako informazio batzuk zabaltzearen ondorio txarrak eta prestazioak emateak sorrarazten dituen gizarte-tentsioak*

Edozelan ere, gizarte-zerbitzuen egoera berezia dela eta –gero eta ezagunagoak dira eta egituratuago daude, baina oraindik ere urrun geratzen dira hezkuntza-sareak eta osasun-sareak dauzkaten barruko egituraketa eta gizartearen aintzatespena–, nahigabeko egoerak sorrarazten dira gizataldeek dituzten igurikipenen inguruan eta politika jakin batzuk nahiz prestazio publiko batzuk onartzearen inguruan.

¹²⁶ Eztabaida-taldeetan parte hartu zuen pertsona baten arabera, “kokapenari dagokionez, gizarte-zerbitzuak udalen barruko atal pobreak dira”. Nolanahi ere, eztabaida-taldeetan parte hartutako guztiak ez datoz bat baieztapen horrekin. Gainera, askotan aipatu dute gizarte-zerbitzuak kokatuta daudeneko ekipamenduan guztiz egokiak eta txukunak direla. Ildo horretan, bigarren kapituluan azaldu denez, gizarte-zerbitzu batzuetako baliabide materialen egoera oso txarra izan arren, oro har, ezin da esan zerbitzu guztien egoera negargarria denik.

Igurikipenei dagokienez, gizarte-zerbitzuen esparruan lan egiten duten pertsonak agerian utzi dute prestazio jakin batzuk abian jarriko direla modu desegokian iragartzeak nahigabeko ondorioak ekartzen dituena. Ildo horretan, antzeman dezakegu erakundeetako arduradunek prestazio jakin batzuk emango direla jakinarazteko joera errazegia dutela, erabiltzaileei eman ahal izateko izapideak egin baino askozaz ere lehenago. Beste batzuetan, erakundeetako arduradunek –edo hedabideek– oso azaletik edo modu zehaztugabeaz azaltzen dute honelako edo halako prestazioak emango direla, prestazioei heltzeko zein baldintza bete behar den eta balizko onuradunek zein eskakizun bete behar duten zehaztu gabe (hau da, prestazioari atxikitako ‘letra txikia’ azaldu barik). Prestazioa baliagarri izan baino lehen iragartzen denean, edo prestazioaren ezaugarriak ezagutaraztera emandako orduan azaldukoak baino murriztaileagoak direnean, prestazioen inguruko informazio lauso horrek sorraraz dezakeen eskari-mordoa Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako profesionalak kudeatu behar dute eta, batez ere, pertsona bakoitzaren itxaropena murriztu edo egokitu behar dute unean-unean benetan erabilgarri dauden baliabideen arabera eta dena delako prestazioaren betekizun zehatzen arabera.

Erraz ulertuko dugu gizarte-langileentzat zein lan gordin eta gozakaitza den –eta gainera, elkarrenganako konfiantza lantzea helburu duten harremanen kalterakoa– gizarte-, osasun- edo ekonomia-beharrizan premiazkoak dituzten pertsonen prestazio jakin bati heltzeko eskakizunak betetzen ez dituela, prestazio hori, itxura denez, pertsona guztientzat aurkeztu bada, edo prestazio horren zenbatekoa txikiagotuko dela jendaurreko aurkezpenean aipatu ere egin ez diren irizpide batzuei jarraiki, edo besterik gabe, pertsonak eskatu nahi duen prestazioari ezin izango zaiola heldu haren ezaugarriak arautzen dituen dekretua edo araudia onartzen den arte. Herri-erakundeetako arduradunek hedabideen bitartez zabaltzen duten informazio desegoki horrek –eztabaida-taldeen parte hartu zuten pertsona batzuen iritziz, informazio desegokia baino, desinformazioa da eta, askotan, jakinaren gainean egonda edo berariaz zabaltzen da¹²⁷– gerora beteko ez diren igurikipenak sortuko ditu, eta horren ondorioz, erabiltzaileek etsi egiten dute, gezurra esan eta iruzurra egin dietelakoan, baina etsipen horren samina ez da herri-erakundeetako arduradunen kontra oldartzen, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako profesionalen kontra baizik.

Beste alde batetik, gizarte-zerbitzuen gizarte-onarpenaz den bezainbatean, herritarren kezak eta erreklamazioak aztertzen dituzten profesionalak kezka biziz ohartarazi dute izugarri zabaldu dela pertsona edo talde jakin batzuei prestazioak ematearen aurkako iritzia. Azaldukoak gertaera berria ez dela jakin dakigun arren, badirudi etorkinak gizarte-zerbitzuetara sarritan joatea akuilu bihurtu dela, eta horretan funtsaturik, askotan gizarte-zerbitzuetako profesionalen leporatzen zaie talde eta pertsona jakin batzuen ustezko bizkarroikeria sustatzen ari direla eta, horren haritik, baliabide publikoak norbanako gutxi batzuen geldotasuna eta moldatu ezintasuna finantzatzen ari direla. Azterlanaren barruko bisitaldi batzuetan, agerian geratu da auzokideak ekipamendu jakin batzuk jartzen aurka daudela –kasurako, eskakizun txikiko etxe baten aurka– bai eta pertsona jakin batzuei (oro har, gutxiengo etnikoko

¹²⁷ Batzuetan, egoera larriagotzen da kontuan hartzen badugu Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako profesionalak beti ez dituztela garaiz edo modu egokian jasotzen sortu berri diren prestazioei ezarritako betekizun zehatzen gaineko argibideak edo lehendik zeuden prestazioei eragindako aldaketen gaineko argibideak.

kideei) prestazio ekonomikoak ematearen aurka, prestazio horiek Euskal Autonomia Erkidegoan jaio diren edo gurean denbora luzeagoz bizi diren beste pertsona batzuei prestazio berdinak ukatzen zaizkielako. Hori horrela, etorkinei prestazio ekonomikoak emateak aurkako iritzia duten pertsonengan sorrarazten duen areriotasunak badakar Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetan lan egiten duten profesionalen aurkako gorrotoa eta haien lanari buruzko iritzi txarra. Izan ere, biztanleriaren zati batek leporatzen die bertakoak baztertzeko dituztela nahita gizarte-prestazioei heltzeko orduan¹²⁸.

Laguntza-zerbitzuen aurkako diskurtsoa, etnia eta arrazako osagarriez apailatua, oso kezka-garritzat jo behar da¹²⁹, areago bizi garen aroan, pentsatzekoa baita, alde batetik, bizi garen sasoiari lehia handiagoa izango dela gizarte-laguntza eta -prestazio publikoak eskuratzeko, eta bestetik, etorkinek bertakoek baino laguntza handiagoa beharko dutela; kontuan hartu behar da, baina, beharizanik edukiz gero, azkenek laguntza-sare sendoago eta finkatuagoei eutsi ahal dietela.

7.5.3. Erabiltzaileen ezaugarriak eta haien igurikipenak

Gizarte-zerbitzuen erabiltzaileen ezaugarrien eta haien igurikipenei dagokienez, ikuspegi kuantitatibotik gogora ekarri behar dugu Gizarte Beharizan eta Eskariari buruzko Inkesta, txosten honen beste atal batzuetan egin bezala. Inkesta horren emaitzak Eusko Jaurlaritzaren Etxebizitza eta Gizarte Gaien Sailak argitaratu zituen 2006an. Inkestaren arabera, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetara azken hiru urteotan jo duten pertsonen %70ek ez daukate arazo larririk nork bere beharizan sozioekonomikoak estaltzeko. Beraz, nahikoa argi dago euskal gizarte zerbitzuen erabiltze gehienak pertsona 'normalizatutzat' jo behar ditugula, edo bestela esanda, gabeziak ez diela erabiltzaileei larriki eragiten. Beste alde batetik, arazo larriak dituztenen %39k edo arlo horietan arazo larriak dituztenen %15ek bakarrik jo dute gizarte-zerbitzu publikoetara laguntza eske. Kopurua ikusita, pentsatzekoa da mota honetako arazoak dauzkatenek beste bide batzuk erabiliz konpontzen dituztela eta ez dutela jotzen –eskubideen gaineko ezjakintasunagatik, sistemarenganako konfiantza faltagatik, estigmatizazioaren beldurragatik edo beste arrazoi batzuegatik– Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetara¹³⁰.

Jatorriaren ikuspegitik, inkestak jasotzen dituen emaitzen arabera badakigu etorkinen taldea biztanleriaren %5ekoa dela, baina etorkinak Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen erabiltzaileen %9,5 dira. Dena dela, kopuru hori bat dator etorkinen beharritasun eta kolokatasun mai-

¹²⁸ Bereizkeria egiten delako iritzia askotan sortzen da herritar askok eta askok ez dutelako oraindik barneratu gizarte-zerbitzuak baliatzeko eskubideen izaera subjektiboari buruzko diskurtsoa. Pertsona horiek uste dute prestazioak profesionalen euren eskumenen arabera ematen direla, eskaintzen diren prestazioak nori eman eta nori ez eman profesionalak beraiek haien kabuz erabakiko balute bezala.

¹²⁹ Eztabaida-taldeetan parte hartu duten pertsona batzuen iritziak, batez ere tamaina handiko hirietan eta gizarte-egoera ahuleneko hiriguneetan, xenofobia-agerraldi garbiak antzematen dira. Hein handi batean, kontrako jarrera horien arrazoia dugu etorkinentzako prestazioen kopurua nabarmen areagotu arren, haien eskubideei buruzko sentiberatze-lan nahikorik ez dela egin.

¹³⁰ SiiS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa. *Dependencia y demanda de servicios sociales en Euskadi: una lectura a partir de la EDSS, Zerbitzuan*, 42. zenbakia, 2007.

larekin. Egiatan, etorkinen familiek gehiagotan jotzen dute Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetara bertako familiek baino: hala, azken hiru urteotan Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak baliatu dituzten bertako familien ehunekoa %14koa da; beste herrialde bateko familien ehunekoa, berriz, %46koa da.

Ikuspegi kualitatiboagoa jorratuta, ez dago zalantzarik –arestian aipatu dugun normalizazioaren ildotik– alderdirik aipagarriena dugula arreta jasotako pertsonen aniztasuna, azken urteotan gero eta sarriago jotzen baitute gizarte-zerbitzuetara behartsutasun edo kolokatasun egoeran ez dauden pertsonak. Erabiltzaile horiek, gainera, zorrotzagoak dira jasotako arreta edo laguntzaren kalitateari dagokionez¹³¹. Bestalde, aniztasuna nortasun soziokulturaleran ere antzematen da –gero eta etorkin gehiagok jotzen dute gizarte zerbitzuetara– bai eta, erabiltzailearen ezaugarri soziodemografikoetan ere, gero eta gizonezko zaintzaile gehiago edo lana eta zaintza informala uztartzen duten emakume gehiago joaten baita zerbitzuetara.

Adostasun-maila txikiagoa da Gizarte Zerbitzuen aurreko bi jarrerak edo jokamoldek irauten duten edo goranzko joera ote duten baloratzeko orduan. Eztabaida-taldeetan parte hartu duten pertsonen iritzi, bi jarrera edo jokamolde horiek erabiltzaile asko eta asko deskribatzeko erabili ahal ditugu:

- Alde batetik, pozik dagoen erabiltzailea, esker onekoa, aipatu behar dugu. Pertsona horri jasotako zerbitzuaren kalitatea atsegin zaio, eta gainera, gizarte-zerbitzuak prestazio ongile eta grazia bidezkoztat jotzen ditu. Hortaz, zerbitzuoi ezin zaie inolako eskakizunik galdu, askoz jota, esker ona adierazi behar zaie prestazioa emategatik¹³². Ezaugarri horietako pertsonen tipologia sakon aztertu da gizarte-zerbitzuen ebaluazioari buruzko literaturan, eta badirudi jarrera hori gizarte-zerbitzuak ongintzako zerbitzutzat jotzen zireneko garaia dagokiola, ez herritarren eskubi-deak gauzatzeko zerbitzutzat jotzen direneko egungo aldiari. Eztabaida-taldeetan parte hartu duten pertsonak agerian utzi dute errebindikazio apaleko profil horrek irauten duela egungo erabiltzaileen artean, eta premiazko beharrezkoen bat duten pertsonentzat, zerbitzu jakin bat emate hutsak erabat baztertzeko du kritika egin edo gogobetetasun eza agertzeko aukera. Erabiltzaileen inkestetan ateratako gogobetetasun-maila handiek –segururik, beste sistema finkatuago batzuetan, hala nola,

¹³¹ Eztabaida-taldeetan parte hartu zuen pertsona baten esanetan, profil berriaren goranzko joerak behin baino gehiagotan sorraraziko du gizarte-zerbitzuetako erabiltzaileek ‘telefono gorria’ erabiltzea alkatetzara deitu eta nahigabea adierazteko gizarte-zerbitzuetan antzematen dituzten arazoan zioz. Nolanahi ere, itxura denez, pertsona horiek ez dira etorkizunean horren adeitsuak izango eta kritikoago azalduko dira Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetan ematen dieten zerbitzuari dagokionez.

¹³² Eztabaida-taldeetan parte hartu zuen beste pertsona baten iritzi, “nahi ala nahi ez, biztanle gatibuekin lan egiten dugu eta horiek gutxi aritzen dira kexaka, prestazioak mesedetzat hartzen dituztelako eta laguntza jasotzeko eskubi-deaz oraindik ere jabetu ez direlako. Horregatik, oso zaila da gogobetetasun eza antzematea. Ez dira kexatzen uste dutelako prestazioa kendu ahal diegula”.

hezkuntza-sarean edo osasun-sarean, gogobetetasun-maila apalagoa litzateke¹³³— eztabaida-taldeetako partaideen iritzia berresten dute eta iradokitzen dute iritzi gabetua ere nahiko zabaldua dagoela. Bada, ezaugarri horietako erabiltzaileak ez dira ausartzen, jendaurrean behintzat, jasotako laguntzari buruzko kritikak egiten edo zerbitzuari txarto irizten. Hala eta guztiz ere, gure ingurunean egindako barne ebaluazio kualitatibo batzuek iradokitzen dute gizarte-zerbitzuetako erabiltzaile askok uste dutela haien arazoak ez direla konpontzen, edo oso hein txikiak konpontzen direla, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetara jo ondoren¹³⁴.

- Eztabaida-taldeetako partaideek, aldi berean, ohartarazten digute kontrako ezaugarriak dituen talde bat ere nabarmentzen ari dela. Talde horretako partaideak haien eskubideen jakitun diren pertsonak eta horiek defendatzeko arduratsu jokatzeko dutenak dira, baina hein handi batean, betebeharez eta erantzukizunaz ahazten direnak. Pertsona zorrotzak edo eskakizun handikoak dira, ez horrenbeste hartutako zerbitzuaren kalitateari dagokionez, ezpada, eskuratu ahal dituzten prestazioak jasotzeko eskubideen erabilerari dagokionez¹³⁵. Jokamolde hori gizarte-zerbitzuetan bakarrik gertatzen ez den arren, norberaren eskubideak etengabe aldarrikatzeko jarrerara horrek, betebeharrak eta erantzukizuna edo zerbitzu berdina jasotzeko beste pertsona batzuen eskubidea alde batera utzita, eragozpen gehigarria da profesionalaren eta erabiltzailearen arteko laguntza-ildoan, elkarrenganako konfiantzan eta lankidetzan gauzatu behar den esku hartze sozialeko lana gara dadin.

Zaila da kuantifikatzea arestian azaldu ditugun jarrera bi horietatik zein gailentzen ari den edo bietatik goranzko joera zeinek daukan, areago kontuan hartzen badugu biak ala biak ager daitezkeela pertsona batean edo familia batean. Nolanahi ere, azterlan hau egiteko egindako bisitaldien barruan Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako erabiltzaileei egin genien galdera ireki bakarrari emandako erantzunen azaleko azterketa eginda, esan dezakegu erabiltzaileak hiru multzotan sailka daitezkeela: esker onekoak edo gogobeteak (emandako erantzun ireki guztien %43), zorrotzak (%34) eta esperientziarik gabekoak (%21). Ondoko taulan ikusten denez, lehen multzoko pertsonak uste dute ez dagoela kexatzeko arrazoirik eta, haien esanetan, 'den-dena ondo dago'. Bigarren multzoko pertsonak kexa, erreklamazio edo eskaeraren bat egiten dute (laguntza ekonomikoak jasotzeko beharrianari buruzkoak, langile-

¹³³ Izan ere, udal jakin batzuetan egindako gogobetetasun-inkestek argiro erakusten digute gizarte-zerbitzuen gaineko gogobetetasuna udalaren menpeko beste sail batzuetan baino nabarmen handiagoa dela —nahiz eta, gizarte-zerbitzuetako teknikarien iritziz, beste arlo batzuetan baino gabezia garrantzitsuagoak eta sakonagoak izan—. Hautemate hori, hein batean behintzat, teknikarien iritzia darion ardura handiegiagatik edo eskakizun-maila zorrotzagatik gerta daiteke, baina gauza jakina da, egun arte behintzat, gizarte-zerbitzuetako erabiltzaileen multzoa gogobetetzea lan erraza izan dela, erabiltzaileak batere zorrotzak eta errebindikatzaileak ez direlako.

¹³⁴ Aldekoegiak direlako, ohiko gogobetetasun-inkestetako emaitza susmagarrien aldean, eztabaida-taldeetan parte hartu duten pertsona batzuek egindako ebaluazio informal edo 'intuiziozkoetako' emaitzek ikuspegi ez horren baikoarra erakusten digute, hitzorduak emateko atzerapenen, eskumenen banaketaren, paper-lan nekagarriaren eta abarren eraginez.

¹³⁵ Eztabaida-taldeetako batean parte hartu zuen pertsona baten arabera, "erabiltzaileen profilak izandako aldaketarik garrantzitsuenetako bat dugu orain eskubideak galdatzen dizkigutela; lehen guk esandakoari men egiten zioten, eta araudia ere ez zuten ezagutzen; gaur egun, berriz, informazio gehiago hartzen dute aurretiaz, erantzunak idatziz emateko eta zure esanak bermatzen dituen araudia ere emateko eskatzen dizute".

riaren eskasiari buruzkoak eta aurrez aurreko elkarrizketak egiteko berandutzari buruzkoak); azkenik hirugarren multzokoek ez dute iritzirik ematen eta haien burua zuritzen dute gizarte-zerbitzura lehenengo jotzen dutela esanez.

34. koadroa. Erabiltzaileen tipologia Gizarte Zerbitzuetako etxe honen jardunbidea hobetzeko alderdiei buruz uste dutena eta/edo haien beharriaz hobeto erantzuteko alderdiei buruz uste dutena kontuan hartuta

Tipologia	Emandako erantzunak
Gogobetea	Horrela ondo dago; Den-dena ondo dago; Langileek ahal duten guztia egiten dute, agintzen dutenak goikoak dira, baina langileak lan egin nahi du; Ezer ez, dena ondo dago orain arte; Ezer ez; Dena ondo; Dena ondo; Dena normala da eta langileak oso jatorrak dira; Dena ondo, dena zuzen; Ez dauka kezarik, dena egokia da; Ez dauka kezarik, dena ondo; Ez dauka inolako erreklamaziorik. Bere aitarentzako laguntza bat izapidetzen ari da eta orain arte ezin izan du ezer egin espedientea paper artean galdu zelako. Orain hitzordua eman diote; Dena ondo dago; Arazorik ez, oso pozik dago.
	Guztira: 14 erantzun
Zorrotza	Langile gehiago kontratatu beharko lituzkete itxaronaldia laburtzeko eta hitzorduak epe laburragoan eman ahal izateko; Denbora laburragoa beharko lukete hitzorduak emateko; Laguntza ekonomiko handiagoak behar ditu; Itxaronaldi laburragoa eta langile gehiago; Ordutegia handitu eta arratsaldez ere zabaldu beharko lukete; laguntza ekonomiko gehiago eman ditzatela; laguntza ekonomiko gehiago; Laguntza eskatzen denetik ematen dizuten arte denbora luzeegia igarotzen da; Hitzorduak emateko aldi laburtu dezatela eta denbora laburragoa joan dadila bi hitzorduren artean; Langile gehiago behar da, itxaron-ilarak oso luzeak dira eta itxaronaldia oso nekagarria da; laguntza ekonomiko gehiago.
	Guztira: 11 erantzun
Esperientziarik gabekoa	Ez daki, zerbitzua baliatzen duen lehenengo aldia da; Ez daki; Zerbitzura datorren lehen aldia da eta ez daki; lehenengo aldia da eta ezin iritzirik eman; Lehenengo aldia denez, ezin iritzirik eman; Ez daki, zerbitzura joaten deneko lehen aldia da; Ez daki.
	Guztira: 7 erantzun

Nolanahi ere, garrantzikoa da gogobetetasun eza dakarten arrazoi gehienek –bakarkako edo aurrez aurreko hitzorduak emateko itxaronaldia bazter utzita– prestazioez jarduten dutela aipatzea (prestazio ekonomikoez edo erabiltzaileei laguntzeko prestazioez), eta horiek, askotan, Oinarrizko Gizarte Unitateetako profesionalen zuzeneko esku-hartzetik kanpokoak dira. Hala eta guztiz ere, aurreneko lerroan lan egiten dutenak gizarte-zerbitzuetako profesionalak direnez, lehenengoak izan ohi dira erabiltzaileen kexak eta kritikak jasotzen. Ildo horretan, erabiltzaileei oso zaila zaie ulertzea gizarte-langilea pertsona erabiltzaileari dagokion kasuaren ordezkaria, laguntzailea edo kudeatzailea dela –hau da, beharrian batzuei erantzuteko prozesu batean laguntzen dion profesionala dela–, eta sarritan ikusten dute prestazioak ematen edo ukatzen dituen sistema baten atal gisa, edo bestela, prestazio-

ak fiskalizatzeko eta pertsonak kontrolatzeko agente gisa¹³⁶. Horregatik, laguntasun-gaiari, kasuen kudeaketari eta prestazioak izapidetzeari lotutako auziak jorratzerakoan adierazi denez, komeniko litzateke kasuak kudeatzeko lana eta espedienteak ebazteko lana ahal bezain ondo bereiztea, erabiltzailearen eta profesionalaren artean landu behar diren konfiantzako harremanek kalterik har ez dezaten arrazoi horregatik.

7.5.4. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen egokitasuna gizatalde berezien beharrianetara begira

Kapitulu honen atarian esan dugun bezala, honako txosten hau ez da hezurmamitu hone-lako edo halako gizataldeen beharrianen arabera, ezpada, banakako pertsonen beharrian zehatzei erantzun behar zaielako abiaburuan oinarritu da, pertsona horien eskubideen ikuspegitik, gizatalde jakin batzuen egoera berezia kontuan hartu gabe. Hori dela eta, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetara bidali den galdetegiak ia ez du aipatu ere egiten gizatalde jakin batzuen egoera berezia –etxerik gabeko pertsonak, genero-indarkeria pairatu duten emakumeak, menpekotasunak jotako pertsonak...–. baina honako txostenaren barruan hainbatetan azaldu denez, gizatalde horien beharrian bereziei erantzuteko eskaintzen diren zerbitzuen egokitasuna bai lantzen da galdetegian. Hala eta guztiz ere, bai Delphi azterlanean, bai eztabaida-taldeetan, bai azterlana garatzeko egin diren bisitaldietan, gizatalde jakin batzuen egoerari buruzko hausnarketak agertu dira eta, hartara, hona ekarri nahi ditugu laburrean.

Ildo horretan, ziurtasun (edo kezka) handiz egiaztatu da pertsona-talde jakin batzuek ez dutela Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetara jotzen, edo jotzekotan, haien beharrianen neurrian baino askozaz ere maila apalagoan jotzen dutela. Iritzi horretakoak dira, hain zuzen ere, Delphi azterlanean parte hartu duten bigarren mailako laguntza eskaintzen duten gizarte-zerbitzuetako profesionalak. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetan eskaintzen den laguntza gizatalde jakinen bati egokitzeko hobetu beharko ote litzatekeen galdera eginda, aditu horiek bat datoz hiru erantzun hauetan:

- *“Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen lan nagusia prestazio ekonomikoen kudeaketa denez, gizarte-zerbitzu horiek landu beharko lituzketen beharrianak dauzkaten pertsonak, laguntzei heltzeko eskubidea izan gabe ere, ez dute zerbitzuotara jotzen, gizarteratze-arloko laguntza eskatzearren.”*
- *“Gizarte-bazterkeria larriko kasuetan, laguntza handitu beharko litzateke eta, oro har, laguntza pertsonalizatuagoa landu beharko litzateke.”*
- *“Batik bat gizarte-bazterkeriaren arloan, laguntzeko modu malguagoak baliatu beharko lirateke, pertsonen beharrianak eta egoera jakina aintzat hartzen dituztenak.”*

¹³⁶ Izatez, Euskal Autonomia Erkidegoko udalerrri batzuetan egindako barruko azterlanek iradokitzen dute erabiltzaileek ez dutela balio erantsizat hartzen lehen laguntzako profesionalak eskaintzen dieten laguntasun-lana edo laguntza psikosozialekoa. Laguntza hori, askotan, norbanakoak kontrolatzeko jardueratzat jotzen da. Beste batzuetan, ordea, ziurtasun osoz esaten da, inkestetako emaitzei begiratuta, erabiltzaileek oso iritzi ona agertzen dutela gizarte eta hezkuntzako esku-hartze programen barruan egiten den laguntza eta jarraipena.

Hiru erantzun horiek 3,78 puntuko balorazioa jaso dute bost puntuko eskala batean eta bereziki lehenengo erantzunak zuhurtziaz ohartarazten digu segurutik gizatalde batzuk ez daudela behar duten laguntza jasotzen ari. Eztabaida-taldeen parte hartu duten pertsonen arabera, talde horietako bat etxerik gabekoena izan daiteke, gizarte-zerbitzuak nekez moldatzen baitira gizatalde horren beharrezan eta ezaugarri berezietara. Hutsune horren arazoak hainbat dira: pertsona horietako batzuek errolatzeko zailtasun handia dutela¹³⁷ eta pertsona horiei erakunde bakoitzak eskaini behar dizkien zerbitzuak erabakitzeke eskumenen zehaztugabetasuna. Aurrekoen eraginez, pertsona horiek peregrinazio etengabea egin behar izaten dute zerbitzu, leihatila eta sarrerako ateen artean¹³⁸.

Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek etxerik gabeko pertsonen eskaintzen dizkieten laguntza den bezainbatean, gogorazi behar ditugu Arartekok beste txosten batzuetan emandako irizpeak. Etxerik gabeko pertsonen eskaintzen zaien laguntzari buruzko 2005eko txosten berezian, honako hau aipatu zen beren beregi: "Laguntza-eredua ikuspegi publikotik ulertuta, lehen mailako laguntza eskaintzen duten udal unitateek (oinarrizko gizarte-zerbitzuek) harrerarena egin behar dute eta gizarte-beharrizanei erantzuteko zerbitzu, prestazio eta baliabideen sareari heltzeko sarrerako atea izan behar dute. Hala ere, oinarrizko gizarte-zerbitzuei heltzeko eskakizun zorrotzek jendaurreko ordutegiaren laburrak, hitzordua eskuratzeko itxaron-ilara luzeak eta gizarte-bazterkeria larriko egoeran dauden biztanleen ezaugarri bereziek eraginda, batzuetan, batez ere hiri handietan, gizarte-zerbitzu horiek ez dira baliabide egokienak harrera-prozesuari ekin eta erabiltzearen beharrezanetara ondoen egokitzen den baliabidera bideratzeko".

Illo horri jarraiki, gizatalde jakin horri eskaintzen zaien laguntza izan ziren aldaketak ebaluatzean, 2007ko txosten arruntak agerian uzten zuen, hirugarren sektoreko erakundeen arabera, etxerik gabeko pertsonen zailtasun handiak dituztela udalaren gizarte-zerbitzuetara jotzen dutenean. Kasurako, Oinarrizko Errenta kobratzeko autonomia erkidegoaren araudiak ezartzen dituen betekizunez gain, beste eskakizun batzuk bete behar dituztela aipatzen da, edota administrazio-jardueretan dabilzan langileen eta ingurune zabaleko esku-hartzean dabilzan langileen arteko desoreka handia dagoela edo oinarrizko gizarte-langileen mugikortasun handiegia. Gogoeta horiek guztiak Gasteizko Udalarari dagozkie, baina pentsatzea da egoera antzekoa dela Euskal Autonomia Erkidego osoan, behintzat, hemen aipatu diren alderdi gehienei dagokienez.

Etorkinei gagozkiela, bitartekaritza, itzulpen eta interpretazio zerbitzuek gain, galdetutako pertsonen ondo irizten diote etorkinek gizarte-zerbitzuetara sarrera-gune arrunt edo ohikoen bidez jotzeari. Izan ere, udalerrri batzuetan harrera egiteko baliabide berariazkoak ipini zituzten hasiera batean, baina denbora igaro ahal kendu dira eta, horien orde, hainbat

¹³⁷ Arazo hori Arartekoren hainbat lanetan jorratu da eta eragozpen handia da, batzuetan gaindiezina, gizarte-eskubideak erabili ahal izateko.

¹³⁸ Guztiak ere, ezin da pentsatu etxerik gabeko pertsonen ezin dituztela baliatu Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak. Bizkaiko Foru Aldundiak lurralde horretako etxerik gabeko pertsonen gizarte-beharrizanen inguruan duela gutxi argitaratutako ikerlan baten arabera, pertsona horien %58,5ek gutxienez behin jo dute Oinarrizko gizarte Zerbitzuetara, txosten honen aurreko kapituluaz azaldu denez.

aldaketa egin dira zerbitzu arrunten bitartekoetan. Ildo horretan, gogora ekarri behar dugu Arartekoren 2009ko txosten arruntean jaso zen gomendio bat, zerbitzu publikoen hizkuntza-irisgarritasuna bermatzeko administrazioaren erantzukizunari buruzkoa, etorkinen eskubideen erabilera betea ahalbidetzeko. Aipatutako gomendio horrek, lehenik eta behin, gogora ekartzen digu zerbitzu publikoak baliatzeko berdintasuna ahalbidetzeko beharra erronka handia dela kultur aniztasunaren ingurumarian, eta horretarako, interpretazio eleanitza bizkortasun eta eraginkortasunez antolatu behar dela etorkinen eta administrazioaren arteko elkarreteragina errazteko. Horren haritik, gomendioak dakarren testuarekin bat etorritik, "esan daiteke, integratzaile izan nahi duen gizarte batean, gizarte-zerbitzuen hizkuntza-irisgarritasun egokiak baldintzatzen duela etorkinen eskubideen erabilera eraginkorra, hizkuntza ofizialen ezagutza bereganatu ez duten bitartean. Nolanahi ere, gizarte-zerbitzuetako erabiltzaileen itzulpen eta interpretazio beharrezkoak erantzuteko gure botere publikoek garatutako ekimenak boluntarismoz eta bat-batekotasunez josita daude, Arartekora iristen diren kexen arabera eta hedabideetan aldian behin argitaratzen diren albisteen arabera. Erreklamatzailen ustetan, egoera horrek behar-beharrezkoak diren inpartzialtasuna, isilpekotasuna, hizkuntza-fideltasuna eta kultur sentiberatasuna arriskuan jartzen ditu, eta etorkinen eskubideen erabilera betea baldintzatzen gure erkidegoan, bertan ofizialak diren hizkuntzen ezagutza gorabehera".

Euskal Immigrazio Planak jasotzen duen interpreteen sarea aztertuta, Arartekok Eusko Jaurlaritzako Lan eta Gizarte Gaien Sailari gomendatzen dio ezen plan horren lehenengo gidalerroak jasotzen dituen eginkizunak eta Immigrazio Zuzendaritzak gai horren inguruan hartutako konpromiso guztiak betetzeko helburuz, "interpretarien sarea eratzeko behar diren neurriak har ditzan. Interpretari horiek herri-administrazioen zerbitzukoak izan behar dira, Euskal Autonomia Erkidegoko hizkuntza ofizialetan ez dakiten pertsonetik harremanak ahalbidetzeko helburuz. Sare hori eratzeko proposamenean, gizarte-interpretaritzaren irizpideak kontuan hartu behar dira, honako erabaki honetan diseinuaren, gauzapearen eta haren kontrol nahiz kalitatearen inguruan emandako manuei jarraiki". Era berean, EUDEL Euskal Udalen Elkarteari eskatzen zaio, Eusko Jaurlaritzaren Immigrazio Sailarekin sinatu duen lankidetzak-hitzarmenean jasotako eginkizunak egoki betetze aldera, "arestian esandako irizpideak bete ditzan toki erakundeen esparruko gizarte ongizateko sarean, etorkinen hizkuntza-irisgarritasuna ahalbidetzeko eratzten den interpretaritzak-sistema garatu eta horren jarraipena egiteko".

Eztabaida-taldeen parte hartu duten pertsona batzuekin bat etorritik, nolanahi ere, interpretaritzak, itzulpen edo teleitzulpeneko sistemetatik haratago joanda, Oinarritzko Gizarte Zerbitzuen jardunbidea egokituko bada immigrazioak dakartzen beharrezkoak berariazkoak erantzuteko, 'kultura-erlatibismoa' landu beharko dugu, esku-hartze sozialari lotutako gaiak etorkinen ikuspegi soziokulturaletik ere aztertze. Beste alde batetik, aurrekoarekin kontrastatuz ez dagoen beste ikusmolde batetik, azpimarratzen da gabezia berdinei erantzuteko, etorkinak gainerako herritarrek joaten diren zerbitzu berdinetara joan behar direla. Beraz, aurrekoa dela eta, beren beregiko baliabideak sortzea zentzuzkoa da bakar-bakarrik arazo berariazkoak erantzuteko.

8. ARAU-EREMUA, ESKUMENEN ANTOLAMENDUA ETA LURRALDE MAILAKO HE-DAPENA

8.1. Sarrera

Kapitulu honetan, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen plangintzarekin eta arauketarekin lotura daukaten zenbait gai aztertuko ditugu. Zehatzago esanda, Oinarrizko Gizarte Unitateen ar-dura duten pertsonen indarrean den arau-eremuari buruz daukaten ikuspegia errebasatuko dugu, bai Arartekok Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen funtzionamenduaren legegintzari buruz emandako gomendioei dagokienez, bai pertsona horiek azken urteetan gizarte ongizatearen esparruan aplikatu diren eta euren funtzioetan eta eginbeharretan eragina daukaten arau edo erreforma legegileei buruz egindako balioztapenari dagokionez. Gainera, Gizarte Zerbitzuetako eskumen-eremuari, ezarritako finantzazio-ereduei eta Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek Diru-sarrerak Bermatzeko Euskal Sistema deiturikoa osatzen duten prestazioak euren gain hartzeari lotutako zenbait gai ere aztertu ditugu. Kontuan hartu beharra dago, hau irakurtzean eta aztertzean, baieztapenek balioztapen maila daukatela eta, egoerari buruzko ezagutza osatuagoa izate aldera, iritzi horiek osatu behar direla, ikerketaren lehen zatian aurkeztutako analisirako elementuekin, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek gaur egun daukaten testuinguru juridikoari buruzkoekin, alegia.

Azkenik, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek Euskal Autonomia Erkidegoan daukaten lurralde-banaketa aztertuko dugu eta beste artapen sistema batzuetarako ezarritakoarekin alderatuko dugu eta, bereziki, lehen mailako osasun sarerako ezarritakoarekin.

8.2. Arau-eremuaren balioztapena

Lan honen lehen zatian zehaztutakoari jarraiki, Arartekok Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek Euskal Autonomia Erkidegoan daukaten egoerari buruz aurreko txostena argitaratu zuenetik, gure Erkidegoan Gizarte Zerbitzuei lotutako arau ugari egin dira eta, horietako askok –adibide agerikoenak aipatze aldera, 64/2004 [Dekretua, apirilaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Erabiltzaileen eta Profesionalen Eskubide eta Betebeharren Gutunari buruzkoa, 12/2008 Legea, abenduaren 5ekoa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa eta 18/2008 Legea, abenduaren 23koa, Diru-sarrerak Bermatzeari eta Gizarteratzeari buruzkoa](#)– eragin handia daukate Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako funtzioetan eta antolakuntza-formulatan. Alabaina, arau-eremuari dagokion atalean ikusi dugun bezala, hamarkada honen hasieran saiakera egin bazen ere, ez da atera Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen funtzioak, egitura, eskumenak, baldintza materialak eta antolamendu-baldintzak arautuko dituen eta eremu autonomikoari zehazki lotu dagoen araudi espezifikorik. Nahiz eta Arartekoren Txostenak behin eta berriz azpimarratu zuen zerbitzu horietarako araudi espezifikoa osatzeko beharra dagoela. Zehatzago esanda, txostenean hauxe zegoen nabarmenduta: *“Erkidego honetako Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen funtzionamendua nahikoak ez diren eta generikoeiak diren lege-xedapen batzuetan finkatuta dago.”* Eta, gainera: *“Zerbitzu horietarako araudi espezifikoa eratzeko proiektua aldatu egin beharko litzateke eta premiazko izaerarekin jarri beharko litzateke martxan, bereziki, gizarteratzeko hitzarmenak gizarte bazterketaren aurka borroka egiteko tresna eragingarri bihurtzea nahi baldin bada.”*

8.2.1. Arartekoren gomendioak betetzea

Gomendio hori planteatu eta hamar urtera, galdetegiari erantzun dioten bost pertsonatik bat (zehazki, %21,3) baino ez dago nahiko edo erabat ados Oinarritzko Gizarte Zerbitzuen funtzionamendua gaur egun egoki arautzen duela eta ezarri zaizkion helburuak, baliabideak eta funtzioak argi eta garbi definitzen dituela azpimarratzen duen ustearekin. Galdetegiari erantzun dioten pertsonen herena (%34,3) ez dago uste horrekiko ados, ezta horrekiko desadostasunean ere, eta ia %40 nahiko kontra edo oso kontra daude. Beraz, iritziak banatuta badaude ere, gehiago dira Arartekoren gomendioa bete ez dela uste dutenak eta indarrean den araudian zerbitzu horietako helburuak, funtzioak eta baliabideak egoki ez direla definitu derizotenak.

178. taula. Oinarritzko Gizarte Unitateen banaketa, indarrean den araudiak Oinarritzko Gizarte Zerbitzuetarako zehaztutako helburuak, baliabideak eta funtzioak egoki definitzen dituela uste izateari dagokionez dagoen adostasun mailaren arabera

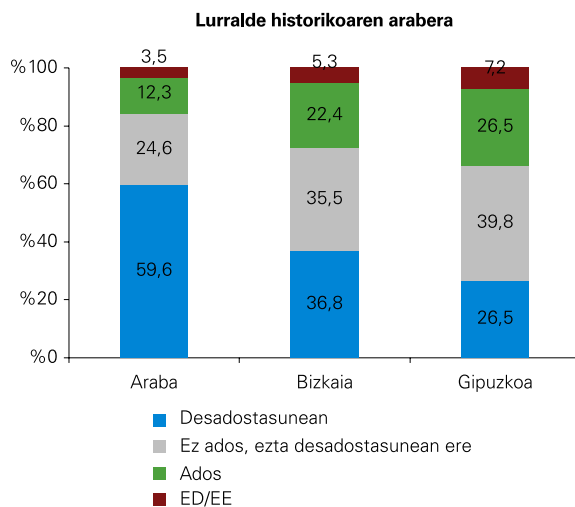
	Kopurua	Oinarritzko Gizarte Unitateak %	Biztanleria %
Erabateko desadostasuna	51	23,6	9,3
Nolabaiteko desadostasuna	33	15,3	21,0
Ez ados, ezta desadostasunean ere	74	34,3	38,6
Nahikoa ados	31	14,4	21,8
Erabateko adostasuna	15	6,9	5,8
ED/EE	12	5,6	3,6
Guztira	216	100,0	100,0

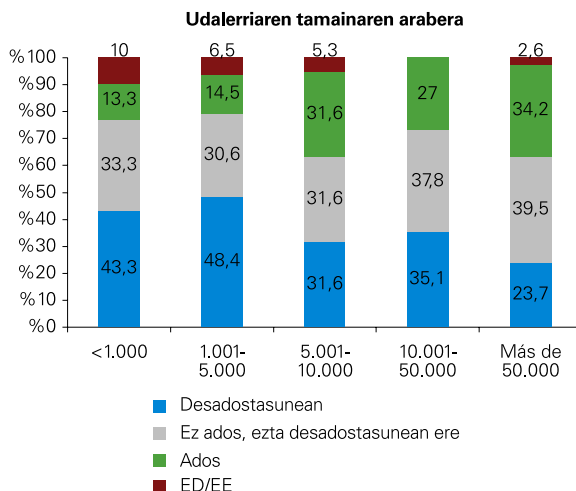
Lurralde mailako ikuspegitik, arau-oinarri nahikoa ez dela garatu, batik bat, Araban uste da, beste bi lurraldeetan baino gehiago. Aldiz, Gipuzkoan ohikoagoak dira balioztapen positiboak, baita neutroak ere eta, beraz, txikiagoa da arau-garapenarekiko asegabeziaren pertzepzioa. Biztanleriaren tamainaren ikuspegitik, lege-garapen eskas horrekiko asegabeziak handiagoa dirudi tamaina txikieneko udalerrietan eta murrizten doa oinarritzko gizarte zerbitzu hori kokatuta dagoen udalerriaren tamaina handitzen doan heinean.

179. taula. Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, indarrean den araudiak Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetarako zehaztutako helburuak, baliabideak eta funtzioak ongi definitzen dituela uste izateari dagokionez dagoen adostasun mailaren arabera, lurralde historikoaren eta udalerraren tamainaren arabera (%)

	Erabateko desadostasuna	Nola-baiteko desadostasuna	Ez ados, ezta desadostasunean ere	Nahikoa ados	Erabateko adostasuna	ED/EE	Guztira
Araba	57,9	1,8	24,6	8,8	3,5	3,5	100,0
Bizkaia	15,8	21,1	35,5	15,8	6,6	5,3	100,0
Gipuzkoa	7,2	19,3	39,8	16,9	9,6	7,2	100,0
Guztira	23,6	15,3	34,3	14,4	6,9	5,6	100,0
<1.000	35,0	8,3	33,3	5,0	8,3	10,0	100,0
1.001-5.000	32,3	16,1	30,6	12,9	1,6	6,5	100,0
5.001-10.000	5,3	26,3	31,6	15,8	15,8	5,3	100,0
10.001-50.000	16,2	18,9	37,8	21,6	5,4	0,0	100,0
50.000 baino gehiago	7,9	15,8	39,5	23,7	10,5	2,6	100,0
Guztira	23,6	15,3	34,3	14,4	6,9	5,6	100,0
(N)	(51)	(33)	(74)	(31)	(15)	(12)	(216)

60. grafikoa. Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, indarrean den araudiak Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetarako zehaztutako helburuak, baliabideak eta funtzioak ongi definitzen dituela uste izateari dagokionez dagoen adostasun maila kontuan hartuta, lurralde historikoaren eta udalerraren tamainaren arabera





8.2.2. Egindako araudiari buruzko balioztapena

Nola balioztatzen dituzte galdetegiari erantzun dioten Oinarrizko Gizarte Unitateetako arduradunek azken urteetan gizarte zerbitzuen, diru-sarreraren bermearen edo gizarteratzearen esparruan ateratako araudia? Galdera horri erantzuteko, galdetegian galdera-sorta bat zegoen lau arau edo lege-erreforma jakinek – Pentsioak Osatzeko Legea¹³⁹, Menpekotasuna Zaintzeko Legea¹⁴⁰, Oinarrizko Errenta jasotzeko irizpideen aldaketa¹⁴¹, eta Erabiltzaileen Eskubideen eta Betebeharren Gutuna¹⁴²– Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen funtzionamenduan izandako eraginari buruz. Zehatzago esanda, arau horietako bakoitzari buruzko baieztapen espezifikoak planteatuta zeuden galdetegian eta inkestari erantzun zioten pertsonei eskatu zitzaizen baieztapen bakoitzarekiko zein adostasun maila zeukatzen adierazteko, 1etik 5erako eskalan, 1 jarrita erabateko desadostasuna adierazteko eta 5 erabateko adostasuna adierazteko.

Ondorengo taulan adierazita dago galdetegian planteatutako baieztapen bakoitzak izandako batez besteko puntuazioa. Horren emaitzak hainbat modutan interpreta daitezke baina, gutxienez, ondorengo oinarrizko elementuak azpimarra ditzakegu:

¹³⁹ 8/2008 Legea, ekainaren 25ekoa, Gizarte Bazterkeriaren aurkako Legea eta Gizarte Eskubideen Agiriaren Legea aldatzekoa.

¹⁴⁰ 39/2006 Legea, abenduaren 14koa, Autonomia Pertsonala Sustatzeari eta Mendetasun-egoeran dauden Pertsonak Zaintzeari buruzkoa.

¹⁴¹ Azken urteetan gizarte bazterketaren gainean onartu diren eta Oinarrizko Errenta jasotzeko irizpideak zabaltzea ekarri duten arau-aldaketei (baremoa handitzea, adin-margu zabaltzea), Oinarrizko Errenta jasotzen dutenekin gizarteratze-hitzarmenak egitera behartzeari eta abarri dagokie.

¹⁴² 64/2004 Dekretua, apirilaren 6koa, Euskal Autonomia Erkidegoko Gizarte Zerbitzuen Erabiltzaileen eta Profesionalen Eskubide eta Betebeharren Gutunari eta iradokizunen eta kexen araubideari buruzkoa.

- Babes maila handiena izan duen baieztapena, Menpekotasuna Zaintzeko Legearen arabera, gizarte osoarentzat onuragarria izan dela dioena da, herritarren eskubideak zabaldu dituelako. Babes handiena izan duen bigarren baieztapena ere balioztatze positiboa da: “Unitatean eragin positiboa izan du, beharrak dituzten eta aurretik zerbitzurik eskatzen ez zuten pertsonak hurbildu baititu horietara”. Eta babes handiena izan duen hirugarren baieztapenak ere aipamena egiten dio Lege horri baina maila negatiboa: “Unitatean eragin negatiboa izan du, ez baitzaizkigu baliabideak eman finkatu zaizkigun erantzukizunei erantzuteko”. Beraz, araudi horri buruzko baliozta-penek Oinarrizko Gizarte Unitateen arduradunen artean adostasun maila handia daukatela esan daiteke, bai eragin positiboari, bai negatiboari dagokienez.
- Unitatearen funtzionamenduan inolako eraginik izan ez duten arauen artean, Era-biltzaileen eta Profesionalen Eskubide eta Betebeharren Gutunari buruzkoa nabar-mendu da gehien.
- Gizarte Zerbitzuetatik bideratu behar ez diren neurrien artean, pentsioak osatzeari buruzkoa da gehien nabarmendu dena.

180. taula. EAEn gizarte zerbitzuen eta diru-sarrerak bermatzearen arloan onetsitako araudiari lotuta egindako zenbait baieztapenekiko adostasun maila*

	Pentsio Osagarrien Legea	Mendekotasun Legea	Oinarrizko Errenta jasotzeko irizpideen aldaketa	Gizarte Zerbitzuen Erabiltzaileen Eskubide eta Betebeharren Gutuna
Onuragarria izan da gizarte osorako, herritarren eskubideak zabaldu baititu	3,76	4,21	3,51	3,66
Eragin positiboa izan du unitatean, aurretik zerbitzu horiek eskatzen ez zituzten eta beharrak dituzten pertsonak hurbildu baititu bertara	3,75	4,07	2,92	2,46
Eragin negatiboa izan du unitatean, ez baitigute baliabiderik eman finkatu zaizkigun erantzukizunei erantzuteko	3,81	3,94	3,57	2,72

	Pentsio Osagarrien Legea	Mendekotasun Legea	Oinarrizko Errenta jasotzeko irizpideen aldaketa	Gizarte Zerbitzuen Erabiltzaileen Eskubide eta Betebeharren Gutuna
Arau horrek jasotzen dituen baliabideak ez lirateke bideratu behar Oinarrizko Gizarte Unitateetan	3,87	2,38	2,34	2,11
Ez dugu inolako eraginik nabaritu unitatean arau hori aplikatzearen ondorioz	1,54	1,54	1,92	2,63

*1etik 5erako balioztapen eskala.

Baieztapen bakoitzari, zehazturiko arau bakoitzari lotuta, emandako erantzunen ikerketak baieztatzen ditu gauzatu berri diren oinarrizko balioztapenak.

Pentsio Osagarrien Legearen eragin onuragarriari buruzko balioztapenek jaso dute babes handiena baina, kasurik onenean ere, ez dute adierazitako iritzien %57 gainditzen. Are gehiago, balioztapen negatiboek onarpen maila handixeagoa daukate, bereziki, arau horrek biltzen dituen baliabideak Oinarrizko Gizarte Unitateetatik ez bideratzeak. Inkestari erantzun dioten pertsonen %10 eskasek uste dute, edonola ere, Lege horrek ez duela eragin nabarmenik izan Oinarrizko Gizarte Unitatearen funtzionamenduan.

181. taula. Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, Pentsio Osagarrien Legearekin lotura daukaten zenbait baieztapenekiko adostasun mailaren arabera (%)

	Desadostasun nahikoa edo erabateko desadostasuna	Ez ados, ezta desadostasunean ere	Nahiko edo erabat ados	ED/EE	Guztira
Onuragarria izan da gizarte osorako, herritarren eskubideak zabaldu baititu	13,0	28,2	55,6	3,2	100,0
Eragin positiboa izan du unitatean, aurretik zerbitzu horiek eskatzen ez zituzten eta beharrak dituzten pertsonak hurbildu baititu bertara	13,4	23,6	57,4	5,6	100,0
Eragin negatiboa izan du unitatean, ez baitigute baliabiderik eman finkatu zaizkigun erantzukizunei erantzuteko	17,1	17,1	61,1	4,6	100,0
Arau horrek jasotzen dituen baliabideak ez lirateke bideratu behar Oinarrizko Gizarte Unitateetan	22,2	4,6	63,4	9,7	100,0

	Desadostasun nahikoa edo erabateko desadostasuna	Ez ados, ezta desadostasunean ere	Nahiko edo erabat ados	ED/EE	Guztira
Ez dugu inolako eraginik nabaritu unitatean arau hori aplikatzearen ondorioz	79,2	1,4	10,2	9,3	100,0

Menpekotasuna Zaintzeko Legearen eragin positiboa kopuru handi batek onartu du, bai eskubideak zabaldu izanaren ikuspegitik, bai Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak herritarrei irekitzeari dagokien ere. Baina, lehen nabarmendu dugun moduan, Oinarrizko Gizarte Unitateek eragin negatiboa izan dutela ere jende ugari uste du, erantzukizun berri horietarako baliabide osagarriak ez dagoelako. Nabarmentzekoa da, halaber, galdetegiar erantzun dioten pertsonen %23k uste dutela Lege horrek aurreikusten dituen prestazioez ez lirakeela Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak arduratu behar eta %22k, berriz, ez dutela jarrera garbirik gai horrekiko. Bestalde, Oinarrizko Gizarte Unitateen %10ek uste dute Menpekotasuna Zaintzeko Legea onesteak ez duela inolako eraginik izan.

182. taula. Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, Menpekotasuna Zaintzeko Legearekin lotura daukaten zenbait baieztapenekiko adostasun mailaren arabera (%)

	Desadostasun nahikoa edo erabateko desadostasuna	Ez ados, ezta desadostasunean ere	Nahiko edo erabat ados	ED/EE	Guztira
Onuragarria izan da gizarte osorako, herritarren eskubideak zabaldu baititu	9,3	12,0	75,5	3,2	100,0
Eragin positiboa izan du unitatean, aurretik zerbitzu horiek eskatzen ez zituzten eta beharrak dituzten pertsonak hurbildu baititu bertara	13,0	9,7	72,2	5,1	100,0
Eragin negatiboa izan du unitatean, ez baitigute baliabiderik eman finkatu zaizkigun erantzukizunei erantzuteko	17,6	11,1	64,4	6,9	100,0
Arau horrek jasotzen dituen baliabideak ez lirake bideratu behar Oinarrizko Gizarte Unitateetan	54,2	15,3	23,1	7,4	100,0
Ez dugu inolako eraginik nabaritu unitatean arau hori aplikatzearen ondorioz	79,6	0,9	10,6	8,8	100,0

Oinarrizko Errenta –gaur egun, Diru-sarrerak Bermatzeko Errenta dena- jasotzeko irizpideak aldatzeak izandako eraginari dagokionez, iritziak banatuago daude, inolako zalantzarik gabe, Menpekotasuna Zaintzeko Legearen kasuan baino. Lege horren kasuan bezala, galdetegiar erantzun dioten pertsonen %23k uste dute ez dagokiela Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei diru-

sarrerak bermatzeko prestazioak bideratzea. Bestalde, nabarmentzekoa da ez dela %50era heltzen herritarrentzat eskubide zabalkuntza ekarri duelako Lege hori positibotzat hartzen dutenen kopurua.

183. taula. Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, Oinarrizko Errenta jasotzeko irizpideak zabaltzearekin lotura daukaten zenbait baieztapenekiko adostasun mailaren arabera (%)

	Desadostasun nahikoa edo erabateko desadostasuna	Ez ados, ezta desadostasunean ere	Nahiko edo erabat ados	ED/EE	Guztira
Onuragarria izan da gizarte osorako, herritarren eskubideak zabaldu baititu	18,1	30,1	48,1	3,7	100,0
Eragin positiboa izan du unitatean, aurretik zerbitzu horiek eskatzen ez zituzten eta beharrak dituzten pertsonak hurbildu baititu bertara	37,5	21,3	34,3	6,9	100,0
Eragin negatiboa izan du unitatean, ez baitigute baliabiderik eman finkatu zaizkigun erantzukizunei erantzuteko	19,0	26,4	48,1	6,5	100,0
Arau horrek jasotzen dituen baliabideak ez lirateke bideratu behar Oinarrizko Gizarte Unitateetan	53,2	12,5	23,6	10,6	100,0
Ez dugu inolako eraginik nabaritu unitatean arau hori aplikatzearen ondorioz	64,8	11,1	14,4	9,7	100,0

Gizarte Zerbitzuen Erabiltzaileen eta Profesionalen Eskubide eta Betebeharren Gutunari dagokionez, inkestari erantzun dioten pertsonen %51 erabat ados daude Dekretua gizarte osorako onuragarria izan dela dioen baieztapenarekin, herritarren eskubideak zabaldu dituelako. Inkestari erantzun dioten pertsonen ia laurdenak, aldiz, uste du hori aplikatzeak unitatean ez duela inolako eraginik izan.

184. taula. Oinarrizko Gizarte Unitateen banaketa, Gizarte Zerbitzuen Erabiltzaileen eta Profesionalen Eskubide eta Betebeharren Gutunarekin lotura daukaten zenbait baieztapenekiko adostasun mailaren arabera (%)

	Desadostasun nahikoa edo erabateko desadostasuna	Ez ados, ezta desadostasunean ere	Nahiko edo erabat ados	ED/EE	Guztira
Onuragarria izan da gizarte osorako, herritarren eskubideak zabaldu baititu	17,1	19,4	51,9	11,6	100,0
Eragin positiboa izan du unitatean, aurretik zerbitzu horiek eskatzen ez zituzten eta beharrak dituzten pertsonak hurbildu baititu bertara	47,7	13,0	23,6	15,7	100,0
Eragin negatiboa izan du unitatean, ez baitigute baliabiderik eman finkatu zaizkigun erantzukizunei erantzuteko	44,4	15,3	25,9	14,4	100,0
Arau horrek jasotzen dituen baliabideak ez lirateke bideratu behar Oinarrizko Gizarte Unitateetan	50,5	17,1	11,1	21,3	100,0
Ez dugu inolako eraginik nabaritu unitatean arau hori aplikatzearen ondorioz	41,7	18,1	23,1	17,1	100,0

Azkenik, lurralde ikuspegitik, azpimarratzekoa da ondorengo interes-aldeak daudela aztertutako arauen eragina balioztatzerako orduan:

- Pentsio osagarriak Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetatik ez direla bideratu behar uste dute, gehien bat, Araban kokatutako unitateen arduradunek, Bizkaiko unitateetakoek eta, batik bat, Gipuzkoakoek baino gehiago. Aldiz, Bizkaiko zentroetako arduradunek uste dute, gehien bat, ez dagokiela Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei Menpekotasuna Zaintzeko Legeari lotutako prestazioen kudeaketa.
- Araban galdetegiari erantzun dioten pertsonak uste dute, gehien bat, Bizkaikoek eta, batik bat, Gipuzkoakoek baino gehiago, Menpekotasuna Zaintzeko Legearen eragina negatiboa izan dela hura bideratzeko baliabide osagarriak ez dagoelako. Gauza bera gertatu da Pentsio Osagarrien Legearekin eta Oinarrizko Errenta jasotzeko irizpideetan izandako aldaketekin.
- Udalerriaren tamaina zenbat eta txikiagoa izan, orduan eta handiagoa da Menpekotasuna Zaintzeko Legeak eragin positiboa izan duela nabarmentzen duen ustea, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetara hurbiltzen dituelako lehenago horiekin loturarik ez zeukaten pertsonak.

- Aztertutako araua gorabehera, udalerrriaren tamaina zenbat eta handiagoa izan, orduan eta handiagoa da arau horrek aurreikusten dituen prestazioen kudeaketa Gizarte Zerbitzuei ez dagokiela nabarmentzen duen ustea.

8.2.3. Arau-eremua eta eskumenen antolamendua

Oro har, ikerketa hau gauzatzeko hainbat teknikarirekin eta profesionalekin izandako eztabaidetan eta solasaldietan, ez ditugu aztertu Gizarte Zerbitzuen Sistema osoaren plangintzarekin edo erregulazioarekin lotura daukaten gai orokorrak; aldiz, eztabaidetan Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen funtzionamenduari lotutako gai zehatzak eta zerbitzu horietako profesionalen eginbeharrak hartu dira ardatz gisa. Alabaina, agerian gelditu dira eztabaidetan Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen antolamendu-esparruari eta eskumenbanaketari lotutako zenbait gai eta, txostenean aztertutako gai gehienekin lotura badaukate ere, kapitulu honetan, labur-labur, azal daitezke; dena den, irakurtzerako eta balioztatzerako orduan, kontuan hartu behar da txosten honen lehen zatian bildutako testuinguru juridikoa.

Euskadin Gizarte Zerbitzuen alorrean indarrean den eskumen-egituraren egokitzapen mailarekin lotura daukaten zenbait balioztapenetatik eta Udalek Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemari jokatu behar duten edo behar ez duten roletik kanpo, testuinguru teoriko-kontzeptualari dagokion atalean eta, zehatzago esanda, 1.3.3. puntuan zehaztuta dagoen moduan, galdetegiarri erantzun dioten pertsona gehienen ustez, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak egoki garatzeko, beharrezkoa da Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako funtzioak, zereginak eta baldintza materialak eta langileei dagozkien betekizunak argi eta garbi definituko dituen araudi espezifikoak osatzea. Gainera, esku-hartze eredu komun bat eratzeko eskaera ere egin da, Oinarrizko Gizarte Unitate osoak gauzatu beharreko programak, lan-taldea osatu behar duten profesionalen kopurua eta profila, gehieneko biztanleria-estaldurak, onar daitezkeen lan-kargak eta abar definitzeko. Azken batean, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei beharrezko artikulazioa emango dien eta, zerbitzu horien ikuspegitik, 12/2008 Legearen 19. artikuluan zehaztutako oinarrizko esku-hartze prozedura garatuko duen esku-hartze eredu komuna eratzea.

Testuinguru juridikoari buruzko kapituluan aipatu dugun moduan, Gizarte Zerbitzuei buruzko Legeak 22. artikuluan bildutako Katalogoan dauka aurreikusita zerbitzuen erregulazio espezifikoak eta, testuinguru horretan, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei ezarritako funtzioak arautu beharko dira. Lege-agindua, hitz lauz, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek eurek bete beharreko baldintzen erregulazioari buruzkoa ez bada ere, horiek eman beharreko zerbitzuei buruzkoa baizik, erregulazio hori egin ahal izango lukete eta komenigarria litzateke, gainera, zerbitzuetaldeen eta, kasu horretan, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek emandako zerbitzuei aplikagarriak zaizkien baldintzen erregulazioa Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei buruzko dekretu espezifikoaren testuinguruan gauzatu ahal izango litzateke, eta horrek egitura horien antolamendurekin eta funtzionamendurekin lotura daukaten beste gai batzuei heltzeko aukera emango luke, duela ia hamar urte Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak arautzen dituen dekretuaren zirriborroan zehaztu nahi izan zen xede zaharrari berriz ekinda.

8.2.4. Arau-testuingurua eta Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen finantzaketa partekatua

lkerketan parte hartu duten pertsona gehienek, gainera, kezka adierazi dute Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren finantzaketarekiko eta, bereziki, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei dagokienez. Are gehiago, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen finantzaketari konponbidea jartzea lagungarria izango litzateke pertsona askorentzat Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen saturazio egoerari lehen mailako azalpena emango dion faktoreari amaiera emateko. Beraz, inkestari erantzun dion pertsonetako batek adierazitakoaren arabera, *“hauxe da arazo nagusia: eskaera etengabe doa gorantz, lege berri bakoitzak funtzioak ezartzen dizkie Gizarte Zerbitzuei eta ez dira Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak indartzen.”* Hain zuzen ere, euskal udalerrien ordezkariak¹⁴³ adierazi duten moduan, udalerrien finantzaketarekin lotura daukaten zailtasun gehienek, baita Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen mailan ere, lotura daukate *“sektore mailan etortzen joan diren legeek, Udalei ezarritako erantzukizun berriekin batera, ez baliabide berririk ezartzearekin.”* Ikuspuntu horretatik, arrazoizkoa dirudi Euskadiko udalerriek egindako ondorengo proposamenak: *“tokiko legedian eskumenen egikaritzarako finantza mailako nahikotasun bermean oinarritutako itxiera-klausula bat barneratu beharko litzateke, udalerrien aldekoa, horiek bete daitezen erdiesteko behar diren mekanismoak ezartzearen bitartez finkatutako eskumen berrien finantzaketa behararen bidez zehaztuta.”*

Horri dagokionez, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren finantzaketari dagokion atalean zehatzago azaldu eta proposatu dugun moduan (ikus 2.3.3. atala), arrazoizkoa dirudi Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen finantzaketa partekatuko formulak osatzeko aukera aztertzeak, Udalek behar duten finantza mailako nahikotasuna izan dezaten arlo horretan dituzten eskumenak egikaritzeko eta indarrean den ordenamendu juridikoan zehaztutako esku-hartze eredia gauzatu ahal izan dezaten. Finantzaketa partekatu hori baldintzatuta egongo litzateke eta haren zenbatekoa ezarriko litzateke hornidura-estandar multzo bat (estaldura, intentsitatea eta beste batzuk) betetzearen eta zerbitzuaren, gastuaren eta kudeaketaren eragingarritasunaren kalitatearen adierazlearen arabera. Horiek maila autonomikoan adostu beharko lirateke eta Udalen ezaugarri demografikoen eta sozioekonomikoen arabera zehaztu beharko lirateke.

Ezaugarri horien finantzazio-eredu bat, halaber, lagungarria izango litzateke sarritan zenbait programaren¹⁴⁴ finantzaketari dagokionez joera nagusia izan den behin-behineko finantzaketaren ezegonkortasuna murrizteko eta, langileekin lotura daukaten gaiak aztertzerakoan iku-

¹⁴³ Eudeleko presidentearen agerraldia Senatuko batzorde txostengilean tokiko finantzaketa aztertzeo, 2008ko urria.

¹⁴⁴ Eudelen arabera, “Eusko Jaurlaritzak eta aldundiek hainbat programa jarri dute martxan udalen lankidetzak eskatuta, eta parte-hartzea baldintzatutako finantzaketa-eredu baten bidez gauzatu dute: diru-laguntzak eman zaizkie tokiko gobernuei programa horiek gauzatzeko edo udalek horiekin lotura daukaten pertsonak kontratatzeo. Hasieran, horien gastuak esparru autonomikoko edo foru mailako instituzioek finantzatu zituzte hein batean. Alabaina, epe ertainera, sarritan, prestazioaren kostu osoa udalek hartu behar izaten dute euren gain, bai programei (edo arduradun politikoei) lotutako aldaketak izan direlako instituzio horietan, bai modu baldintzatu bidez finantzatutako azpiegituretik eratorritako konpromisoen ondorioz zenbait funtzionamendu-gastu sortzen direlako eta horietarako laguntzarik ez dagoelako. Beraz, finantzaketa hori baldintzatu egongo da, denborari dagokionez ezegonkorra izango da eta eredu horrek udalei uzten dizkie arrisku guztiak, Gobernuak edo Aldundiak programa baztertea barne.

si dugun moduan, behin-behinekotasuna eta ezegonkortasuna dakarkie programa askori eta, batik bat, horiek gauzatzen dituzten profesionali.

Azkenik, finantzaketa eredu baldintzatua den heinean, eta estaldurari, intentsitateari edo gastuari dagokionez zenbait adierazle betetzearekin baldintzatuta dagoenez, pentsa daiteke txosten honetako beste kapitulu batean udalerrien artean Gizarte Zerbitzuen gastuari eta haren baliabide-hornidurari dagokionez dauden aldeei lotuta agerian gelditu diren aldeak murrizten lagunduko lukeela.

8.3. Bi sistema izatea: diru-sarreraren bermea eta Gizarte Zerbitzuak

Diru-sarrerak Bermatzeko eta Gizarteratzeko abenduaren 23ko 18/2008 Legearen 1. artikuluan aurreikusita dago Diru-sarrerak Bermatzeko eta Gizarteratzeko Euskal Sistema sortzea. Arrazoiak azaltzerakoan, arauak honela dauka definituta sistema hori: *“sistema autonomoa, osotasun koherente eta integratu baten bidez osatutakoa, zenbait kudeaketa-formula izan ditzakeena eta, gaur egun Gizarte Zerbitzuetan eta enplegu-zerbitzuetan barneratuta badaude ere, etorkizunean, egokitzat joko balitz behintzat, guztiz edo zati batean, beste jarduketan eremu batzuetan kokatu ahal izango litzateke.”*

Bi sistemen barneratze maila nahikoa –edo berezko osotasuna daukan Euskal Berme Sistema bat modu autonomoan izatea- interes maila handieneko gai gisa planteatu da ikerketari lotutako bisitetan eta eztabaida taldeetan. Aurrez aurre dauden iritziak sortzen ditu gai horrek eta, gaur egun, eragin zuzena dauka Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen funtzionamenduan, haren arretarako gaitasunean eta herritarrek horiei buruz osatu duten irudian. Erabilitako galdetegiak ez du ahalbidetzen Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen mende dagoen eskariaren zein portzentaje den diru-sarreraren bermerako prestazio ekonomikoak eskatzeari lotutakoa¹⁴⁵. Datuek adierazten dute, edonola ere, gizarte mailako bazterkeriaren kontrako borrokari lotutako politiken kudeaketa dela –kuantitatiboki eta kualitatiboki- Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen ekintza-ardatz nagusietako bat eta, politika horien barruan, prestazio ekonomikoen kudeaketa pisu garrantzitsua hartzen joan da eta, kasu batzuetan, gehiegizkoa eta jasangaitza izatera iritsi da.

Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek pobreziaaren kontrako prestazio ekonomikoen kudeaketari dagokion erantzukizuna euren gain hartzeari dagokionez dagoen eztabaida aspaldikoa da: 80ko hamarkadan lehen pobreziaaren kontrako borroka-planak martxan jarri ziren garaian hasi zen eta esan daiteke, garai hartan, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako profesional ugari ez zuela begi onez ikusi euren esku uztea beste sistema batzuetakotzat hartzen ziren edo horien gabeziak betetzera zetozen prestazio batzuen kudeaketa. Alabaina, besteak beste, lehen gutxieneko errenta haiek horien onuradunak gizarteratzeko prozesuekin lotzearen ondorioz,

¹⁴⁵ Datu orientagarri gisa nabarmendu beharra dago ikerketa hau eratzeko egindako ikerketa-bisitetan galdetegiari erantzun dioten erabiltzaileen %45ek adierazi dutela Oinarrizko Gizarte Unitatera prestazio ekonomikoa eskatzera jotzen zutela eta %54ek, berriz, adierazi dutela diru-sarrerarik ez zeukatelako, pobreziaeratik edo gizarte mailako bazterkeriagatik jotzen zutela horietara.

Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek izan zuten diru-laguntza haiek bideratzeko eta pertsona horiei lagun egiteko ardura, 90eko hamarkadatik aurrera –oraindik oso partzialki aplikatuta bazu- den ere-, gizarteratzeko hitzarmenen bitartez. Eskumen horiek hartzeak eta prestazio eko- nomiko horien pisuak, pertsona onuradunen kopuruaren eta lan administratiboaren mailan, ondorio bai positiboak, bai negatiboak, izan ditu Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen sarerako.

Lehenen artean, ezer baino lehen nabarmendu beharra dago, praktikan, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako zentron eta profesionalen estaldura zabaleko sare finkatua sortzea ahalbide- tu duen hazia osatu dutela. Argudiatu izan denaren arabera, pobrezia-aren kontrako borrokara zuzendutako lehen planak aplikatzen hasi aurretik, *gizarte laguntzaileak (emakumezkoak)* bigarren mailakoak ziren, baita udalen barruan ere; eta, funtsean, gizarteratzeko gutxieneko errentetan oinarritutako politikak –gaur egun diru-sarrerak bermatzekoak eta gizarteratze- koak direnak- ahalbidetu zuten sare hura finkatzea eta zabaltzea eta, gainera, gizarte mailan ikusarazi egin zituen eta erakunde- en agendan gero eta pisu handiagoa eman zien. Gainera, bigarrenik argudiatu izan denaren arabera, pobrezia-aren kontrako borrokari lotutako presta- zio ekonomikoak bideratzeko eskumene- n finkapenak ahalbidetu zuten Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetara bestela joko ez luketen pertso- nek eta familiek jotzea eta, horrela, tresna hori eduki gabe ezinezkoak izango lirakeen detekzio, atxikipen eta jarraipen lanak ahalbidetu direla. Halaber, kontrako ikuspegitik begiratuta esan daiteke Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei oinarrizko errentak bideratzeko eskumena ezartzeak ahalbidetu egin duela Diru-sarrerak Bermatzeko Euskal Sistema ezartzea eta hori, benetan eta oraingoz behintzat, ez dagoela sistema autonomo gisa finkatuta.

Ondorio onuragarri horiekin batera, funtzio horiek jasotzeak ere ondorio negatibo garran- tzitsuak izan dituela dirudi: batetik, zorrozki araututako prozedura administratiboaren men- dean dauden prestazio ekonomiko batzuk bideratzeak –ezin baitzuen bestela izan- gehiegi burokratizatu du Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen sistema eta gizarte mailako esku-hartzean diharduten profesionalak derrigortu ditu euren ahaleginaren zati handi bat prestazio eko- nomiko horiek administrazio mailan bideratzera. Horrek eragin negatibo handiak izan ditu, bai oinarrizko gizarte-langileen lan-karga handitu delako, bai, eta batik bat, laguntzari, gi- zarte mailako esku-hartzeari eta dinamizazio komunitarioari lotutako lanei aurre egiteko zailtasunak areagotu direlako. Horri dagokionez, eta hainbat eztabaida-gunetan sarritan esan bada ere, azpimarratu beharra dago oso zabalduta dagoela ondorengo pertzepzioa: kudeaketari eta bideratzeari lotutako lanek Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetan laguntzari eta esku-hartzeari lekua jan diotela eta prozesu horretan eragin nabarmena izan dutela, jokoan izan den elementu bakarra izan ez bada ere, diru-sarrerak bermatzeko prestazioen kudeake- taren arloan hartutako erantzukizunek.

Erantzukizun horiek hartzeak beste ondorio negatibo batzuk izan ditu:

- Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak gizarte bazterkeria egoeran dauden pertsonentzako gutxieneko errenten programekin eta, oro har, pobrezia-aren kontrako borrokari lotu- tako programekin gehiegi identifikatzea ekarri du, batik bat hiri handietan.
- Gizarte mailako bazterkeria egoeran dauden eta Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetara jotzen duten pertso- nek gizarte-langilea –euren ustez eta, gainera, euren kasa- pres-

tazio ekonomiko bat emateari buruzko erabakia hartzen duen pertsona gisa hartzea ekarri du, gizarteratze prozesu batean pertsona horiei laguntzen dien pertsona gisa hartu beharrean.

- Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen lanaren ardatza unitateei adierazten zaien eskaera izatea ekarri du eta horrek zaildu egiten du eskaera ez-esplicitua edo adierazi gabeko eskaera antzematea eta, are gehiago, zailtasunak sortzen ditu, premiazko behar ekonomikorik ez izanik ere, zaurgarritasun, urrakortasun edo bazterkeria egoeran egon daitezkeen pertsonekin egin beharreko lana gauzatzerako orduan. Gainera, ez du ahalbidetu, premiazko behar ekonomikoak izanik ere, prestazio ekonomikoa jasotzeko baldintzak betetzen ez dituzten eta, beraz, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetara jo ezin dezaketen pertsonekin egin beharreko lana behar bezala gauzatzea.
- Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen berezko funtzioei dagokienez, definiziorik eza mantentzen lagundu du, beste sistema bat(zu)en berezko funtzioa –diru-sarrerak bermatzeari dago(z)kiona- Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen funtsezko funtzio bihurtu duelako eta, gainera, lehen esan dugun moduan, berezkoak zituen funtzioak betetzeari oztopo egin diolako, esaterako, bazterkeriaren aurrean gauzatu beharreko laguntzari eta gizarte mailako esku-hartzeari.
- Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako profesional askok euren jardun profesionala prestazio ekonomikoak kudeatzera eta bideratzera mugatu izana ekarri edo eragin du eta, beraz, balizko eredu aldaketa batek euren jardun profesionala erabat aldatzea ekarriko luke, eta horrelako aldaketek ez dute beti harrera ona izaten.

Zalantzarik gabe, eragozpen horiek guztiek lotura estua daukate oraindik konpondu gabe dauden bi konturekin: lehena, eskubide bikoitzeko printzipioak gizarteratze politikei dagokienez daukan inplikazioak euren gain guztiz hartzeko zailtasunak. 12/2008 Legearen arrazoiazalpenaren arabera, *“eskubide bikoitzeko printzipioak aurreikusten du, batetik, bizitzeko oinarrizko beharrei aurre egiteko bitarteko ekonomikoak izateko eskubidea, lanaren edo babes-erregimenen eta gizarte-laguntzaren bitartez lortu ezin direnean eta, bestetik, lan munduan barneratzeko eta gizarteratzeko babes pertsonalizatua jasotzeko eskubidea (...).”* Gainera, Lege horren arabera, *“eskubide bikoitzeko legeak, horrela, lotura berria ezartzen du prestazio ekonomikoaren eta gizarteratzeko jardueren artean eta bi logika desberdinu daudela aitortzen du. Bi eskubideen arteko bereizketak berekin dakar prestazio ekonomikoa jasotzeko eskubidea baliabide ekonomikoen gabeziarekin lotutako problematika daukaten eta, euren borondatearekin zerikusirik ez duten arrazoiak direla medio, gutxieneko diru-sarreretara heltzen diren pertsonengana soil-soilik iristea, baita gizarte mailako bazterkeriako egoeran ez badaude eta gizarteratzeko laguntza behar ez badute ere.”*

Alabaina, Legearen testuak, paragrafo horretan bertan, aurreko hori zehazten du ondorengo adierazita: *“lan munduan barneratzera eta gizarteratzera bideratutako babes pertsonalizatua barneratze-hitzarmen batean derrigorrezko parte-hartzearen bitartez antolatu behar da eta, horrela, Administrazioaren eta bazterkeria egoeran den herritarraren arteko elkarrekotasun printzipioa gauzatuko da, oinarrizko errentako prestazio ekonomikoak eta lan egiteko eskubidea lotzen dituzten Lisboako, Nizako eta Aalborgeko gomendio europarrek zehaz-*

tutako bideari jarraiki." Hori gauzatzeko, laneko errenten osagarriaren bitartez diru-sarrerak bermatzeko errenta jasotzen duten pertsoneri eskatzen zaie –eta, printzipioz, gizarte mailako bazterkeriari lotutako beharrak nahitaez ez dituztela kontuan hartuta– enplegurako sarbidera edo, kasuan-kasuan, lan-egoera hobetzera, bideratutako barneratze-hitzarmen bat sinatzea; betebeharrak hori ez dute izango diru-sarrerak bermatzeko errenta jasotzen duten pertsona pentsiodunek¹⁴⁶.

Horrela, nolabaiteko anibalentzia mantenduko da diru-sarrerak jasotzeko eskubidearen eta gizarteratzeko babesak jasotzeko eskubidearen arteko harremanean eta elkarrekotasun baldintza batzuk ezarriko dira. Anibalentzia hori garrantzitsua da Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen ikuspegitik: muturreko kasuetan, prestazio ekonomikoak behar ekonomikoak dituen pertsona orori dagokion eskubidea bada¹⁴⁷, gizarteratzeko behar lirartekeen babesak gorabehera, hura prestazio ekonomikoak ematen eta kudeatzen espezializatuta dagoen edozein administrazioaren bitartez bideratu ahal izango da (Gizarte Segurantzak, enplegu-zerbitzuak, Ogasuna...) eta ez, nahitaez, Udal Gizarte Zerbitzuen bitartez; eta azken horien bidez bideratuz gero, ez dira langileak arduratuko horiek bideratzeaz, administrazioan eta kudeaketan espezializatuta dauden langileak baizik. Aldiz, *gizarteratzeko gutxieneko errentez* hitz egiten jarraitzen badugu, hau da, gizarteratzeko prozesuaren mende dauden prestazio ekonomikoak –prozesu hori ahalbidetzen duen eta prozesu horren zerbitzura dagoen tresna gisa– diru-sarrerak bermatzeko errenta Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetan kokatzea erabat justifikagarria da eta, are gehiago, beharrezkoa ere izan daiteke.

Beraz, muturreko joera horien artean badaude bitarteko formulak eta, koordinatzeko bide egokiak sortuz gero, diru-sarrerak bermatzeko prestazioak kudeatzeko beste eredu batzuk izan daitezkeela ere aurreikus daiteke. Azken batean, testuinguru juridikoa aztertzerakoan adierazi dugun moduan, praktikoki oraingoz zehaztu ez bada ere, Legeak prestazio horien egikarritza eta kudeaketa osoa Eusko Jaurlaritzak bere gain hartzeko aukera aurreikusten du. Legezko testuan bide hori zabaltzea bat dator, diru-sarrerak bermatzeko, prestazioak eta gizarteratzeko hitzarmenak lan politika aktiboetara hurbiltzeko eta politika horietan barneratzeko nahiarekin, ahalik eta protagonismo handiena emanez lan munduan barneratzeari. Prestazioak kudeatzeko bide berri bat martxan jartzeak, hura nola definituko eta ezarriko den kontuan hartuta, aldaketak ekar litezake, edo ez, esparru horretan udalek gauzatzen dituzten funtzioetan eta prestazio horien kudeaketari lotutako zeregin administratiboan eta burokratikoan zama kentzeko lagungarriak izan daitezke, horiek baitira oraindik ere udal erakun-

¹⁴⁶ Diru-Sarrerak Bermatzeko eta Gizarteratzeko abenduaren 23ko 18/2008 Legeak Arrazoiaren Azalpenean zehaztuta dauka pentsioen osagarriaren modalitatearen laguntza-izaera eta ondorengoa adierazten du: "*Diru-sarrerak bermatzeko errentaren laguntza mailako babes-izaeraren eraginez, Erkidego Autonomoko gizarte laguntzaren eskumena- ren mende dago haren erregulazioa eta inplementazioa, hari dagozkion egoera guztien ezaugarri komuna hura bideratuta dagoen bizikidetzaren unitatearen diru-sarreraren maila eskasa den heinean, diru-sarreraren bat eduki edo ez eduki gorabehera; eta, diru-sarrerarik dagoenean, horien jatorria gorabehera. Gizarteratzeko eta gizarte mailako babeserako oinarrizko errentaren xedea, pentsioen titularrek osatutako bizikidetzaren unitateak direnez, ez da pentsioak osatzea, diru-sarrera eskasia arintzera bideratutako laguntza espezifikoak ematea baizik.*"

¹⁴⁷ Bere borondatearekin zerikusirik ez duten arazoak direla medio maila jakin batetik beherako diru-sarrerak jasotzen dituen pertsona orori gehitu beharko litzaioke prestazio hori, baldintzarik gabeko Oinarrizko Errenta unibertsaletik bereizteko.

deen eta, bereziki, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen lan-kargari lotuta dauden kexa nagusietako bat. Hainbat aukera dago eta instituzioen arteko akordioen arabera izango dira baina, teoriarik, badirudi nagusiak horrela zehatz daitezkeela, gutxienez, prestazio ekonomikoen tramitazioari lotuta: udal administrazioek eskaeraren sarbide gisa jardun ahal izango lukete eta administrazio eskudunak izango liriateke instrukzioarako eta prestazio ekonomikoei dagokien proposamena egiteko; sarbide ate gisa jardun ahal izango lukete, bideratzeko funtzioak euren gain hartzen jarraitu gabe; edo, muturreko kasuan, bideratzeko prozesuan ez liriateke sartuko eta eskaeraren sarbide gisa lan bulegoak soilik baliatuko liriateke. Aukera horiek ere aldaketak ekarri ahal izango lituzkete Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetan, laneratze hitzarmenak diseinatzerako, eratzeko eta sinatzerako orduan, kasu horietan, horiek soilik edo, nagusiki, lan mailako edukiak dauzkatenean, lan-zerbitzuei horiek diseinatze eta sinatzeko protagonismo handia emateko aukera aurreikus daitekeen heinean.

Konpondu gabeko beste puntu bat gizarte-laguntzaileek prestazio ekonomikoak administratiboki bideratzeko daukaten premiarik gabeko ardurari dagokio. Diru-sarrerak Bermatzeko Errentari eman nahi zaion izaera gorabehera, adostasun handia dago lan-talde eta profesional administratiboak horiek bideratzeko prozesu osoaz arduratzeko beharri dagokionez –Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetan mantentzen baldin bada-, funtzio horiek kenduta gizarte-langileei, azken horiek euren jarduna gizarte mailako laguntzara eta esku-hartzera bideratu ahal izan dezaten. Aukera hori Euskadiko udalerririk askotan aplikatzen ari da dagoeneko eta horrek zehaztu beharko luke egin beharreko bidea: batetik, gizarte mailako esku-hartzeari diharduten profesionalak jatorrian daukaten funtzioa gauzatzea ahalbidetuko duelako eta karga administratiboa euren gainetik kendu ahal izango dutelako prozesu osoari kalterik egin gabe; eta, bestetik, -persona erabiltzaileen ikuspegitik-, gizarte-langilearen eta diru-laguntzen instruktorearen eta fiskalizatzailearen irudia bereiztea ahalbidetuko bailuke.

Aukera horren isla nabaria da, dagoeneko, bai Diru-Sarrerak Bermatzeko eta Gizarteratzeko Legean, baita txosten hau egiterakoan bideratzeko prozesuan den Diru-sarrerak Bermatzeko Errenta arautuko duen Dekretuan ere. Azken batean, testuinguru juridikoaren azterketan ikusi ahal izan dugunez (ikus, zehazki, 2.2.2. atala), Legeak ez dio esplizituki aipamena egiten Oinarrizko Gizarte Zerbitzuari prestazio ekonomikoak bideratzeari lotutako gaiak arautzen dituenean, esaterako, eskaera eta dokumentazioa jasotzea, instrukzioa eta ebazpen-proposamena; funtzio horiek Udalari dagozkio eta bideratzeko prozesuan dagoen araudiaren garapenak, aurreikuspen horrekin bat eginez, argi erakusten du Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei zuzenean ezarritako funtzioen eta beste udal egitura batzuek euren gain har ditzaketan funtzioen arteko aldea; espresuki, soilik lehenengoei dagozkie laneratze-hitzarmenen diseinuarekin, negoziazioarekin, sinaketarekin eta jarraipenarekin lotura zuzena daukatenak.

8.4. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen lurralde mailako hedapena¹⁴⁸

Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen 29. artikulua araber, Euskal Autonomia Erkidegoko udal guztiek, euren kasa edo elkarketa bidez, Oinarrizko Gizarte Zerbitzua izan beharko dute eta zerbitzu horrek, kokapen geografikoari dagokionez, Euskal Autonomia Erkidegoko Gizarte Zerbitzuen Mapan ezarritako irizpideei jarraituko die. Gaur egun lanketa prozesuan den Mapa horren edukiak eta funtzioak definitzerako orduan, Lege horren 36. artikulua ondorengo dauka zehaztuta: *“oinarrizko jarduketa eremuen araber antolatuko da eta eremu horiek 5.000 biztanleko biztanle-eremuak edo, baserrialdeak direnean edo bereziki sakabanatuta daudenean, 3.000 biztanlekoak, hartu beharko ditu barnean, eta biztanleria hori udalerriri batekoa edo hainbat udalerritakoa izan daiteke.”* Gainera, Lege horrek intereseko beste hiru elementu ezartzen ditu Gizarte Zerbitzuen zonakatzeari edo lurralde mailako hedapenari dagokionez:

- oinarrizko eremua izango da Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetarako edo, kasuan-kasuan, horietan barneratutako Oinarrizko Gizarte Unitateetarako lurralde esparru gisa hartuko den biztanleria eremua;
- mapan aurreikusitako antolaketa-irizpideak aplikatzeko, foru administrazioek eta toki administrazioek zehazturiko muga geografikoak zehaztuko dira;
- zatiketa geografiko horiek bat etorri beharko dute, ahal den neurrian, osasun sistemarako ezarritakoekin, bi esparruen artean dagoen inbrikatze berezia eta gero eta handiagoa dela eta.

8.4.1. Gizarte Zerbitzuen Sistemaren egungo zonakatzeta eta biztanleria-estaldurak

Euskal Autonomia Erkidegoan gaur egun 262 Oinarrizko Gizarte Unitate daude, Autonomia Erkidegoko 251 udalerritako 222tan kokatuta. Oinarrizko Gizarte Unitaterik ez daukaten ia udalerririk gehienak -29tik 28k- Bizkaian daude. Euskal Autonomia Erkidegoko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen maparen ezaugarriak ulertzeko, hiru elementu garrantzitsu hartu behar dira kontuan:

- lkerketa hau egiteko, sarreraren kapituluari adierazi dugun moduan, Oinarrizko Gizarte Unitate gisa hartu da Udal batek edo udalen elkarte batek kontratatutako gizarte-langile batek udalerriri edo eremu jakin bateko biztanleriari zerbitzua aldira emateko darabilen udal zerbitzua edo bulegoa. Alabaina, askotan, ez da bulego jakin bat, beste ekipamendu komunitario batzuekin partekatutako bulegoak baizik (zerbitzu anitzeko udal bulegoak, beste udal zerbitzu batzuekin partekatutako aretoak, osasun-zentro bateko bulegoak...) eta, bertan, gizarte-langile batek herritarrei

¹⁴⁸ Epigrafe horretan bildutako informazioak ez die soilik aipamena egiten galdetegiarri erantzun dioten 216 Oinarrizko Gizarte Unitateei, EAEn dauden Oinarrizko Gizarte Unitate guztiei baizik, guztira, 262 izanik. Horietako bakoitzaren biztanleria-estaldura, hein handi batean, betetako galdetegietatik atera da eta, zenbait kasutan, datu administratiboetatik.

zerbitzua ematen die astean egun kopuru aldagarri batez (muturreko kasuan, astean ordu batez). Oinarrizko Gizarte Unitatea beti ezin da parekatu, beraz, *Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako zentro* batekin, hau da, zehazki zerbitzu hori ematera zuzendutako bulego batekin eta, zenbaitetan, astean ordu bakan batzuetan erabiltzen den edozein udal bulegotan mahai bat eta artxibo bat izatera mugatzen da.

- Bai Gipuzkoan, bai Araban, Oinarrizko Gizarte Unitate bat ezarri da, zerbitzua emateko ordutegi oso aldagarriekin, 3. Kapituluaren ikusi dugun moduan, udalerrri bakoitzean. Bizkaian, aldiz, 112 udalerrien %25ek ez dute horrelako unitaterik eta bertako biztanleriari elkarte edo mankomunitate bereko beste udalerrri batzuetako Oinarrizko Gizarte Unitateetan ematen zaie zerbitzua. Legeak zehazten duenari jarraiki, beraz, Euskal Autonomia Erkidegoan udal bakar batek ere, bere kasa edo beste batzuekin elkartuta, ez du Oinarrizko Gizarte Unitatearen edo zerbitzuen gabeziarik, baina agindu hori betetzeko aplikatutako antolamendu-ereduak oso anitzak eta heterogeneoak dira.
- Bildutako datu administratiboan edo inkesta-datuen arabera, hiru hiriburuez gain, dauden 262 Oinarrizko Gizarte Unitateetatik 30 hiriburuetan daudela kontuan hartuta, zazpi udalerrik baino ez daukate Oinarrizko Gizarte Unitate bat baino gehiago: Barakaldok, Getxok, Sestaok, Pasaiak, Abadiñok, Aiarak eta Leaburuk.

185. taula. Oinarrizko Gizarte Unitateek EAEn daukaten zonakatzeari dagozkien oinarrizko adierazleak

	OGU kopurua	Udalerri kopurua	OGUren bat daukaten udalerrien kopurua	OGU bat baino gehiago daukaten udalerrien kopurua	OGUrik gabeko udalerrri kopurua
Araba	61	51	50	2	1
Bizkaia	103	112	84	5	28
Gipuzkoa	97	88	88	3	0
Guztira	262	251	222	10	29
<1.000	78	101	77	1	24
1.001-5.000	79	83	78	1	5
5.001-10.000	27	26	26	1	0
10.001-50.000	38	35	35	2	0
50.000 baino gehiago	39	6	6	5	0
Guztira	262	251	222	10	29

*Oharra: Analisitik kanpo utzi da Gasteizen kokatutako Gizarte Ongizateko Foru Erakundearen Oinarrizko Gizarte Unitatea.

Gizarte Zerbitzuen mapak, bestalde, alde nabariak ditu mankomunitateak edo udalerrri elkarrekin ezartzeko jarraitutako ildoak dagozkienez, eta ereduak desberdina da Lurralde Historiko bakoitzeko.

Guztira, Euskal Autonomia Erkidegoan Gizarte Zerbitzuetako 19 mankomunitate daude; horiek 140 udalerrri biltzen dituzte (kopuru osoaren %55) eta ia 280.000 pertsonari ematen diete zerbitzua (kopuru osoaren % 12,9). Araban, udalerrien %94,1ek mankomunitate gisa ematen dute zerbitzua, Bizkaian %68,8k eta Gipuzkoan %17k. Alabaina, tamaina txikiko mankomunitateak dira, Bizkaikoekin alderatuz gero behintzat, udalerrri gehiago elkartzeaz gain, biztanleria handiagoko udalerrriak baitira Bizkaikoak: horregatik, Bizkaiko biztanleen %19,1 mankomunitate batean bildutako udalerrietan bizi dira; Araban %15,8 dira eta Gipuzkoan, berriz, %1,4; azken horretan, udalerrriak elkartzeko formula hori –behintzat formula¹⁴⁹– gutxienezkoa da. Nabarmentzekoa da, halaber, Bizkaian mankomunitate generikoak direla nagusi –horietan, Gizarte Zerbitzuei osagarri zaizkien beste zerbitzu batzuk ematen dituzte, esaterako, euskara sustatzea, kirol ekintzak eta saneamendua– eta Gipuzkoan, halaber, Gizarte Zerbitzuen kudeaketara zehazki bideratutako elkarteak izan ohi dira. Arabako baserrialdeetan, aldiz, elkarte horiek –hein handi batean- kuadrilla bidezko lurralde-egitura berezi horren ondorioz sortzen dira.

186. taula. EAEn Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak emateko udalerrri-elkarteei dagozkien oinarrizko adierazleak

	Talde kopurua	Barne hartutako biztanleria	Mankomunitate bakoitzak barne hartutako batez besteko pertsona kopurua	Elkartutako udalerrietan estaldura ematen zaion biztanle kopurua (%)	Elkartutako udalerrien kopurua	Elkartutako udalerrriak (%)	Udalerrien batez bestekoa mankomunitate bakoitzeko
Araba	6	48.855	8.143	15,8	48	94,1	8,0
Bizkaia	9	219.517	24.391	19,1	77	68,8	8,6
Gipuzkoa	4	9.818	2.455	1,4	15	17,0	3,8
Guztira	19	278.190	14.642	12,9	140	55,8	7,4

Kontrakoa badirudi ere, zerbitzuen elkarketa ez dago orokortuta udalerrri txikietan: Euskal Autonomia Erkidegoko tamaina txikienezko 20 udalerrietatik (horietatik handienak 226 biztanle dituela kontuan hartuta), 14 baino ez dira mankomunitate bateko kideak. Taulan ikus dezakegun moduan, mankomunitate batean bildutako udalerrien erdiak baino gehiagok mila biztanle baino gutxiago badauka ere, horien %75,2 soilik daude mankomunitate ba-

¹⁴⁹ *Mankomunitate informal* gisa izenda genezaken antolamendu-formula bat bada eta, horren bitartez, elkarteari edo mankomunitatean elkarteari lotutako udalerrien arteko akordio formalik tartean izan gabe, bi udalek edo gehiagok gizarte-langile bat partekatzen dute eta langile hark zerbitzua lanaldi partzialeko beste hainbeste kontraturen bitartez ematen du bi udalerritan edo gehiagotan. Beste kasu batzuetan, udal kopuru handiago batek lan-talde oso bat –esaterako, bi gizarte-langile eta administrari bat- elkarren artean kontratatzean datza, zerbitzu-mankomunitate edo udalerrri-elkarte erako inolako akordio formalik tartean izan gabe. Antolamendu-formula horren hedadurari buruzko datu zehatzik ez bada ere, horrelako kasuak topatu dira, gutxienez, 28 udalerritan, 21 Gipuzkoan eta 7 Bizkaian izanik. Beraz, horrelako mankomunitate-formuletan parte hartzen duten udalerrriak, guztira, 168 dira (zenbateko osoaren %68).

tean bilduta eta, beraz, mila biztanle baino gutxiagoko udalerri guztien laurdenak –guztira, 25 udalerri- Oinarritzko Gizarte Zerbitzuak euren bitartekoak erabilia ematen ditu, hurbi-leko beste udalerri batzuekin elkartu gabe. Edonola ere, bistakoa da, halaber, udalerriaren tamaina zenbat eta txikiagoa izan, orduan eta handiagoa dela mankomunitate edo udalerri-elkarte bateko kide izateko aukera.

187. taula. Oinarritzko Gizarte Zerbitzuak ematen dituzten udalerrien antolamendua udalerri-taldetan, udalerriaren tamainaren arabera

	Elkartutako udalerrien kopurua	Bertikalak (%)	Udalerrien kopuru osoari dagokion %
<1.000	76	54,3	75,2
1.001-5.000	51	36,4	61,4
5.001-10.000	9	6,4	34,6
10.001-50.000	4	2,9	11,4
> 50.000	0	0,0	0,0
Guztira	140	100,0	55,8

Mankomunitateen kontua alde batera utzita, zein biztanleria-estaldura daukate Oinarritzko Gizarte Unitateek? Ondorengo taulan ikus daitekeen moduan, Oinarritzko Gizarte Unitate bakoitzak 8.265 pertsonari ematen die zerbitzua eta batez besteko biztanleria-estaldura apur bat handiagoa da Bizkaian (11.130 pertsona), Gipuzkoan baino (7.277) eta, batik bat, Araban baino (5.076). Logikoki, zentroa kokatuta dagoen udalerriaren tamaina zenbat eta txikiagoa izan, orduan eta handiagoa da batez besteko biztanleria-estaldura. Edonola ere, unitateen biztanleria-estalduretan aldagarritasuna eta heterogeneotasuna apartekotzat har daitezke, 93 eta 60.914 pertsona arteko kopuruari zerbitzua ematen dioten unitateak daude. Udalerri ertainetan edo handietan, unitateen biztanleria-estaldura bi mila edo hiru mila pertsona artekoa izan daiteke eta, tamaina handieneko udalerrietan, hirurogeita hamar mila pertsonakoa.

188. taula. Oinarritzko Gizarte Unitateen batez besteko, gutxieneko eta gehieneko biztanleria-estaldura, Lurralde Historikoak eta udalerrien tamaina kontuan hartua

	Batez bestekoa	Gutxienekoa	Gehienekoa
Araba	5.076	176	32.772
Bizkaia	11.130	93	53.704
Gipuzkoa	7.227	100	60.914
Guztira	8.265	93	60.914
<1.000	465	93	2075
1.001-5.000	2.332	1.025	4.973
5.001-10.000	6.992	3.730	9.846
10.001-50.000	19.427	2.393	48.205
> 50.000	25.886	3.205	60.914
Guztira	8.265	93	60.914

8.4.2. Lehen mailako osasun-artapenaren zonakatzea, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei dagokienaren aurrean

Aurretik azaldu dugun moduan, Gizarte Zerbitzuei buruzko Legeak, Gizarte Zerbitzuei dagokien zonakatzea ezartzerako orduan, osasun-zerbitzuen alorrean dagoen zonakatzea kontuan hartzeko beharra planteatzen du. Txosten honen bigarren zati honetako 3. Kapituluan, bestalde, Osakidetzako kontsultategien eta osasun-zentroyen sarearen irekiera-ordutegia eta Euskal Autonomia Erkidegoko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuena alderatu dira.

Ondorengo taulan ikus daitekeen bezala, anbulatorioak alde batera utzita, Osakidetzak Euskal Autonomia Erkidegoan 304 osasun-etxe eta kontsultategi dauzka eta, aldiz, 262 Oinarrizko Gizarte Unitate; beraz, gizarte zerbitzuen lehen mailako zerbitzua lehen mailako osasun-sarearena baino %14 murriztagoa da. Alabaina, egoera oso desberdina da erreferentziatzko Lurralde Historikoaren edo udalerriaren tamainaren arabera: lehen ikuspuntutik, bi sareek antzeko hornidura daukate Araban; Bizkaian, gizarte-zentroyen hornidura askoz ere txikiagoa da (osasun-zentroyen %62 osatzen dute); eta Gipuzkoan, aldiz, gizarte mailako hornidura osasun mailakoa baino %24 handiagoa da. Biztanleriaren tamainaren ikuspegitik, aldeak agerikoak dira: udalerritxikietan, gizarte-hornidura osasun mailakoa baino handiagoa da baina, udalerriaren tamaina handitzen doan heinean, egoera alderantzikatu egiten da eta sare baten eta bestearen arteko aldean handitu egiten dira; beraz, udalerritertainetan eta handietan eta hiri handietan, gizarte zerbitzuetako lehen mailako sarearen hornidura ez da iristen osasun arloko lehen mailako sarearen %70era.

189. taula. Osakidetzaren osasun-zentroyen eta kontsultategien eta Oinarrizko Gizarte Unitateen kopurua, lurralde historikoaren eta udalerriaren tamainaren arabera

	Oinarrizko gizarte unitateak	Osasun-zentroyak	Osasun-zentroyak =100
Araba	62	60	103,3
Bizkaia	103	166	62,0
Gipuzkoa	97	78	124,4
Guztira	262	304	86,2
<1.000	78	69	113,0
1.001-5.000	79	89	88,8
5.001-10.000	27	34	79,4
10.001-50.000	38	55	69,1
> 50.000	40	57	70,2
Guztira	262	304	86,2

Oharra: Azken zutabearen adierazita dago Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako unitate-kopurua zein neurritan dagoen osasun-zentroyen kopuruaren gainetik, osasun-hornidura %100ekoa izanik.

Batez besteko biztanleria-estaldurak ez dira oso alderagarriak, horiek interpretatzeko aurreko kasuan baino beharrezkoagoa baita kontuan hartzea bai zentro bakoitzeko langile kopurua, bai horien funtzioak edo eskumenak, lantzen dituzten kontingentzien iraunkortasuna eta ematen dituzten artapen programen intentsitatea. Hala ere, alde interesgarri batzuk

nabarmenduta daude ondorengo taulan: lehenik eta behin, bi sareen batez besteko biztanleria-estaldura Euskal Autonomia Erkidegokoaren antzerakoa dela esan daiteke (8.265 pertsona zentroko lehen mailako gizarte-sarean eta 7.123 osasun-zentro bakoitzeko) eta, beraz, gizarte zerbitzuetako zentroyen biztanleria-estaldura, batez beste, osasun-zentroetakoa baino %16 handiagoa da.

Alabaina lurraldeen arteko aldeak, berriz ere, nabarmenak dira: Araban parekotasuna ia osoa da, Bizkaian, Oinarrizko Gizarte Unitateek, batez beste, osasun-zentroek baino askoz ere biztanle gehiago artatzen dituzte eta Gipuzkoan, aldiz, gizarte zerbitzuetako zentroyen biztanleria-estaldura %20 txikiagoa da. Udalerriyen tamainari erreparatzen badiogu, zentroyen kopuruan dagoen joera bera errepikatzen da, gutxi gorabehera: udalerri txikiyenetan, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek, batez beste, biztanleria txikiagoa artatzen dute (txikiagoa bai, baina ez askoz ere: %12 txikiagoa) eta biztanleria-tamaina handitzen doan heinean, egoera alderantzikatu egiten da eta Oinarrizko Gizarte Unitateen biztanleria-karga, modu mailakatu, handitzen doa biztanle-kopuru horietako osasun-zentroek daukatenarekin alderatzen badugu. Beraz, hiri handiyenetan, gizarte zerbitzuetako zentroyen batez besteko biztanleria-estaldura osasun zentroetakoa baino 42 puntu handiagoa da.

190. taula. Osakidetzaren osasun-zentroyen eta kontsultategiyen eta Oinarrizko Gizarte Unitateen batez besteko biztanleria-estaldura, lurralde historikoaren eta udalerriaren tamainaren arabera

	Oinarrizko gizarte unitateak	Osasun-zentroak	Osasun-zentroak =100
Araba	5.076	5.245	96,8
Bizkaia	11.130	6.906	161,2
Gipuzkoa	7.227	8.987	80,4
Guztira	8.265	7.123	116,0
<1.000	465	526	88,4
1.001-5.000	2.332	2.070	112,7
5.001-10.000	6.992	5.552	125,9
10.001-50.000	19.427	13.422	144,7
50.000 baino gehiago	25.886	18.166	142,5
Guztira	8.265	7.123	116,0

Oharra: Azken zutabea adierazita dago gizarte mailako estaldura zein neurritan dagoen osasun mailakoaren gainetik edo azpitik, osasun-hornidura %100ekoa izanik.

8.4.3. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen lurralde-banaketa ren egokitasuna

Ikerketa hau egiteko antolatu diren eztabaida-taldeetan parte hartu duten pertsonak bat datoz oro har, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetarako hornidura eta egitura egokia bermatzeko udalerri-elkarteak bultzatzeko beharra dagoela azpimarratzerako orduan. Horri dagokionez, argudio gisa erabili dute, ekintzarako gutxiyenekoa ahalmena izateko, beharrezkoa dela gutxiyenekoa tamaina jakin bat izatea –hau da, ez estaldura ematea murriztegiak diren lurraldeei

edo biztanleriei; izan ere, hobe da ongi hornitutako zentro-sarea edukitzea, zentroak udal-erri guztietan ez badaude ere-, gaur egungo maparen antzekoa edukitzea baino, hau da, mapa atomizatua eta mikro-unitate ugari dituena¹⁵⁰, kontuan hartuta mikrounitate gisa hartzen direla Legeak oinarrizko eremuetarako ezarritako biztanleria-aurreikuspenak (5.000 biztanle, eta 3.000, baserrialdeen edo egoera kaskarrean diren eremuen kasuan) baino askoz ere txikiagoei zerbitzua ematen dieten Gizarte Zerbitzuetako Unitateak. Ikuspuntu horretatik, proposamen kategorikorik planteatu ez bada ere, egungo deskontzentrazio maila nolabait mugatzearen aldeko apustua egiten ariko lirateke eta, pentsa daitekeen moduan, baita beste lurraldeetara Bizkaiko eredia zabaltzearen aldeko apustua ere, izan ere, lehen aipatu dugun moduan, udalerrien %25ek ez daukate berezko oinarrizko unitaterik eta zerbitzu hori mankomunitate gisa ematen dute eskualde bereko beste udal-erri batean. Formula horrek bat egiten du Gizarte Zerbitzuei buruzko Legeak berak aurreikusten duen bidearekin, baita haren aurretik zegoen 1996ko Legearekin ere, udalek zerbitzu hori emateko daukaten betebeharra euren kasa edo beste batzuekin elkartuta eman dezaketela baitago horietan aurreikusita, udal-erriaren tamainak ez badu ahalbidetzen edo justifikatzen zerbitzu-modalitate desberdindua izatea. Horri dagokionez, garrantzitsua da argi izatea araudiak ez duela nabarmetzen xedapen bakar batean ere, Oinarrizko Gizarte Zerbitzua udal-erri-elkarte baten birtarte antolatuta dagoenean, elkarte hori osatzen duten udal-errietako bakoitzean kokaleku deskontzentratuak eduki behar direnik, jakina, non eta ez daukan oinarrizko eremuetarako ezarritako biztanleria-kopurua gainditzen duen biztanleria-oinarrria. Zerbitzua mikrounitateen bitartez emateko aukera bat dator udal batzuek biztanleei Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetara jotzeko aukera erazteko komenigarritzat jo duten erabakiarekin. Beste batzuek, aldiz, elkartutako udal-errietako biztanleei garraioa jartzea erabaki dezakete Oinarrizko Gizarte Zerbitzua dagoen udal-erri joateko bertara jo behar dutenetan, mikrounitateak ugaritzea ekiditeko. Edonola ere, antolamendu mailako autonomiari lotutako gaia da eta udal-erriaren erabakiaren mende dago eta Udal bakoitzak hartuko du erabakia haren irizpideen arabera, betiere, Legeak ezarritako oinarrizko eremuak errespetatzen badira. Laburbilduz, plangintza estrategikoaren mailan eztabaidatu beharreko gaia da eta baliabideen aprobetxamendu arrazionalagoa, zentroetara jotzeko erraztasuna eta zerbitzuaren hurbiltasuna bermatzeko aukera emango duten formulen aldeko apustua egiten ahalegindu beharra dago.

Bestalde, arreta komunitarioko profesionali dagokienez, ez dago adostasun maila handirik Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen banaketa kontuan hartuta. Edonola ere, nabarmendu beharra dago adostasun handiagoa daukaten baieztapenek lotura daukatela ezarpen-eremuen behar espezifikoak kontuan hartzeko behararekin eta zerbitzuetako batzuen biztanleria-estaldura murriztegiarekin, udal-ugarik Oinarrizko Gizarte Unitate bat *in situ* izateko hartutako erabakiaren ondorioz. Bestalde, adostasun handiena Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen lurralde-banaketa maila positiboan balioztatzen duen baieztapenak jaso du.

¹⁵⁰ Irizpide horren aldekoa izango litzateke, halaber, udal-erri handietan behinik behin, gaur egun mugigarritasun-aukerak handiagoak izatea, pertsona guztiek bizi diren auzoko Gizarte Zerbitzuetara jotzea nahitaez nahiago ez izatea eta auzo zerbitzuak antolatzeko oinarrizko unitate gisa planteatzea ez datorrela bat jada hiri askoz ere mugigarri eta malgu batean bizitzearekin.

35. koadroa. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen lurralde-banaketari dagokionez, bigarren mailako artapeneko gizarte zerbitzuetako profesionalek egindako egokitasun mailaren balioztapena.

Zein neurritan daude Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak kokatuta dauden eremuetako komunitate-ehunduran barneratuta?	Batez beste	Adostasun maila
1. Beharren aniztasunak eta eremu bakoitzean dagoen egoerak antolatzeko modu desberdinak ezartzea ekarri beharko luke. Beti ez da kontuan hartzen zenbait problematika gehiago nabarmentzen dela (esaterako, pobrezia) zenbait eremutan, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen lurralde-ezarpenerako irizpideak finkatzerako orduan.	3,42	Ertaina
2. Ez. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen erantzukizun oro udalei egoztearen eraginez, udalerrri askotan, ezin dira gutxieneko arreta-ratioak erdietsi. Zenbait kasutan, zerbitzu horiek unitate handiagotan pilatu beharko liriateke (esaterako, baserrialdeetan). Zenbait udalerrri hain txikiak izateak Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak kalitatez ematea eragozten du.	3,13	Ertaina
3. Banaketak osasun-sistemak gauzatutakoaren parekoa izan beharko luke (lurraldearen eta balizko erabiltzaileen bolumenaren arabera).	3,12	Ertaina
4. Nire ustez, oraindik ere gehiago deszentralizatu beharko liriateke, horrek sare komunitarioan barneratzeko erraztasunak emango bailituzke, erabiltzaileak hurbilagotik ezagutzea ekarriko bailuke eta zerbitzua erabiltzen dutenek izango luketen hurbiltasun-sentipena areagotuko bailitzateke.	3,11	Ertaina
5. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetarako euskarri gisa jardungo luketen eskualde-egiturak sortzea komeni litzateke, bai mankomunitateen bitartez, bai aldundiek horri lotutako erantzukizunak euren gain hartuta.	3,07	Txikia
6. Bai, horien ezarpena oso zabala da eta herritarrengandik hurbil daude.	2,78	Txikia

9. OINARRIZKO GIZARTE-ZERBITZUEN EGOERAREN IKERKETARI BURUZKO EMAITZA NAGUSIAK

9.1. Sarrera

Azken kapitulu honetan ikerketaren alde enpirikoan lortutako emaitza nagusiak laburbilduko dira. Emaitza horiek txostenaren bigarren zati honetan jaso dira. Emaitza gehienak Euskadiko Autonomia Erkidegoko oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitate guztiei igorritako galdeketatik datoz, baina azpimarratutako alderdi batzuk beste informazio iturri batzuetatik datoz; iturri horiek honakoak dira, besteak beste: ausaz hautatutako oinarrizko gizarte-zerbitzuetako

hamaika unitateri egindako bisitak, eztabaida taldeak edo bigarren mailako arretako gizarte zerbitzuetako profesionalekin egindako Delphi ikerketa eta, zenbait kasutan, dauden iturri estatistikoak.

9.2. Oinarrizko gizarte-zerbitzuei buruzko funtsezko magnitudeak Euskadiko Autonomia Erkidegoan

EAEko etheen %15ek hiru urteko epean oinarrizko gizarte-zerbitzuetara jo zuten, baina familiaren %43k ez ditu zerbitzu horien eginkizunak ezagutzen eta %54k ez daki dagokion oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitatea non dagoen

- 2006ko Gizarte Zerbitzuen Eskariaren Estatistikaren arabera (GZEE) Euskadiko Autonomia Erkidegoko etheen %57,3k baino ez daki oinarrizko gizarte-zerbitzuak daudela. Haietatik, %80,4k zehazki daki behar izanez gero legokiokkeen oinarrizko gizarte-zerbitzuetako zentroa non dagoen ere. Horrek oinarrizko gizarte zerbitzuak bertako herritarrentzako laguntza publikoko zerbitzua dela zehazki dakiten etheen proportzioa %46,1 eta murrizten du.
- Ezjakintasun maila adierazi bezain handia izan arren, euskal etheen %20,3k oinarrizko gizarte-zerbitzuetara jo dute inoiz eta %15ek inkesta hau egin aurreko hiru urteetan (2003 eta 2006 artean) egin dute. GZEEren arabera, epe horretan haietara ia 120.000 etxek jo zuten; beraz, kalkula daiteke, zuzenean edo zeharka, gutxienez 250.000 laguni eman zitzaizela arreta.
- Erabiltzaileen %9,5 baino ez badira ere, epe horretan beste Estatu batetik datozen pertsonak buru dituzten etheen ia erdiek erabili zituzten oinarrizko gizarte-zerbitzuak. Bestalde, oinarrizko eta etxebizitza premiak asetzeko arazo oso larriak dauzkaten pertsonen %40k baino ez zuten epe horretan oinarrizko gizarte-zerbitzuetara jo, eta egin zutenen %70ek, ordea, ez zeukaten premiak asetzeko arazo larririk. Hortaz, argi dirudi Euskadiko Autonomia Erkidegoko gizarte-zerbitzuen erabiltzaile gehienak neurri batean "normalizatutzat" jo daitekeen egoeran dauden edo, gutxienez, gabezia maila handirik ez daukaten pertsonak direla. Beraz, datuek argi gezurtatzen dute gizarte-zerbitzuak klaserik ahulenentzako ghettoak edo aterpeak direnik.

Oinarrizko gizarte-zerbitzuetako gastua gizarte-zerbitzu guztietako gastuen azpitik hazi da, finantzaketa ereduak Lurralde Historikoaren arabera oso desberdinak dira eta udalen ahalegin ekonomikoan desberdintasun handia dago

- Askok areagotu bada ere, oinarrizko gizarte-zerbitzuetako gastua azken urteotan gizarte-zerbitzuen sistema osoko gastua baino askoz gutxiago hazi da. Txosten honetan agertu diren gabezia eta arazo askoren jatorria, edo isla, desoreka horretan dago, sistemarako sarbidearena egiten duen tresna sistema osoa baino gutxiago hazi den heinean.
- Lurralde bakoitzean oinarrizko gizarte-zerbitzuen finantzaketetan foru parte hartze maila desberdinak egon ez ezik, zerbitzu horiek eragiten dituzten udal gastua finan-

tzatzeari dagokionez ere alde oso handiak daude; udal askok -9.000 biztanletik gorako udaletan baino ez- haietan ahalegin handiagoa egiten duten udalek gastatzen dutenaren %50 baino gutxiago gastatzen dute. Alde horiei holako zerbitzuen foru finantzaketari dagozkion eredu bi –bata Araban eta bestea Bizkaian eta Gipuzkoan- egotea batzen bazaie, oinarrizko gizarte-zerbitzuek erabil ditzaketen baliabide ekonomikoetan aldakortasun oso handia ikusten da –handiegia homogenea eta komuna izan nahi duen sistemarentzat-.

- Bestalde, azken urteotan apur bat handitu bada ere, euskal udalek, batera hartuta, euren sarrerren portzentaje oso txikia bideratzen dute oraindik oinarrizko gizarte-zerbitzuei eustera.

Oinarrizko gizarte-zerbitzuetako pertsonala gizarte-zerbitzuetan diharduen pertsonal osoaren azpitik hazi da, eta arreta ratioei dagokienez lurraldeen arteko aldeek bertan dira

- Eustaten Gizarte Zerbitzuen eta Gizarte Ekintzaren Estatistikako (GZE) datuen arabera, 1996 eta 2007 artean, oinarrizko gizarte zerbitzuen euren arduraldi osoko langileak –azpikontratatu gabeak- 458 lagun izatetik 665 izatera pasa dira, hots, %45eko hazkundera.
- Gastuaren kasuan gertatu legez, oinarrizko gizarte-zerbitzuetako pertsonal propioaren hazkundera Euskadiko Autonomia Erkidegoko gizarte-zerbitzuen osotasunean gertatutakoa baino txikiagoa izan da: epe horretan, ordu arduraldia alde batera utzita, gizarte-zerbitzuetan lan egiten duten banakako pertsonen kopuruaren hazkundera %100ekoa izan bada, oinarrizko gizarte-zerbitzuen kasuan %53,8koa baino ez da izan.
- Arreta ratioei dagozkien lurraldeen arteko aldeek oso antzera irauten dute azken hamarkadan; edonola ere, azken urte bietan Arabako gizarte-zerbitzuetako langile zuzenen ratioen igoerak oso nabarmenak izan dira. Bestalde, Bizkaian hazkundera beste lurralde bietan baino apur bat handiagoa izan bada ere, ez da nahikoa izan Gipuzkoan eta, batez ere Araban dauden mailletara iristeko.

9.3. Oinarrizko gizarte-zerbitzuen kokapena, irisgarritasuna, instalakuntzak eta teknologia homidura

Oinarrizko gizarte-zerbitzuetako hamar unitatetik zazpi ondo kokatutako eta iristen errazak diren inguruetan daude, baina unitateen laurdenek kokapen aldaketa behar dute

- 2008an, hamar oinarrizko gizarte-zerbitzuetatik ia zazpi -%69,3- geografikoki ondo kokatutako eta iristen errazak diren inguruetan daude. Inguruneko irisgarritasuna gorabehera, ondo kokatutako inguruetan dauden zentroak batuz gero, esan daiteke erdialdeko zonetan dauden oinarrizko unitateak 1998an %84,8 izatetik 2008an %93,5 izatera igaro direla. Hala ere, 2008an txarto kokatuta zeuden eta iristen zailak ziren zentroen portzentajea -%6,5- 1998an erdialdetik kanpoko zonetan koka-

tuta eta txarto komunikatuta zeuden zentroyen portzentajearekin -%7,1- alderatuz gero, aldi horretan egoerak ira aldaketarik izan ez duela ondoriozta daiteke.

- Oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateen arduradunen ia laurdenek uste dute euren unitatearen kokapena aldatzea komeni dela. Aldatu behar hori ia berdina da hiru lurralde historikoetan eta gehien bat 50.000 biztanletik gorako udaletan daude-nei eragiten die, bertan aldatu beharra aztertutako oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateen %44ra iristen baita.

Izen asko zerbitzu berarentzat

- Hamaika oinarrizko gizarte-zerbitzuri egindako ikerketarako bisita banaren bidez agerian geratu da sare homogeneo batentzat desegokia den izen ugaritasuna. Gizarte-zerbitzuak sistema bateratu bateko gisa identifikatzeko logotipo, ezaugarri edo ikurrik ez egoteaz gain, udal bakoitzean oinarrizko gizarte-zerbitzuak modu batean identifikatzen dira: zentro bitan ez dago seinalerik, beste batean Gizarte-Ongizate Saila –udal sail bezala- aipatzen da eta beste bitan Gizarte Laguntzailea, zerbitzua osatzen duten profesioaletako mota batekin parekatuz. Gainontzeko zentroetan gizarte-zerbitzuak aipatzen dira, orokorrean, edo era egokiagoan, oinarrizko gizarte-zerbitzua edo oinarrizko gizarte-zerbitzuen zentroa.

Irigarritasun fisikoari dagokionez egoera hobetu da, baina euren arduradunek unitateen %38 jotzen dituzte helezintzat

- Euren arduradunek oinarrizko gizarte-unitateen %38 jotzen dituzte helezintzat, baina egoerak biztanleria portzentaje txikiago bati eragiten dio, %29,4ri.
- Bilakaerari dagokionez, egoera asko hobetu da: 1998az geroztik, fisikoki irigarritzat jotzen diren oinarrizko gizarte-zerbitzuen zentroyen portzentajea hirukoiztu egin da, eta horrela %21,9 izatetik ikertutako zentro guztien %61,9 izatera igaro dira.
- Oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateen arduradunek euren zentroetako irigarritasunari buruz balorazio nahiko ona egin arren, ez dago esaterik mugikortasunari edo komunikazioari laguntzeko zenbait elementuren erabilera oso zabaldua dagoenik: galdetutako unitateen %72k ez daukate eskudelik zerbitzura iristeko ibilbidean, %64,4k ez daukate zoru ez labaingaririk eta seinaleen %89,8 daude ikusmen arazoak daukatenentzat egokituta. Oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateen %54,6k ez daukate mugikortasun murriztua duten pertsonen premietara egokitutako komunik. %36,1ek ez daukate lau elementuak eta %12k baino ez daukate gutxienez hiru. Irigarritasunaren hobekuntzari buruzko sentipen orokorra, beraz, bateragarria da benetako egoerarekin, hots, arlo horretan oinarrizkoak diren elementu batzuen gabezia gutxi gorabehera zabalduarekin.

Zenbait kasutan instalakuntzak desegokiak izan arren, orokorrean esan daiteke oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateak lokal egokietan daudela eta instalakuntza nahiko egokiak daukatela

- Galdetutako pertsonen erdiak baino apur bat gehiagok (%57,4k) uste dute lan egiten duten oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateko instalakuntzak egokiak edo oso egokiak direla langileentzat, eta %42,6k, ordea, desegokiak edo oso desegokiak deritzete. Erabiltzaileentzako prestazioen ikuspuntutik, balorazioak ia berberak dira.
- Hamaika gizarte-zerbitzuetako unitatetara egindako bisitek, instalakuntza eta oinarrizko esparruei dagokienez, egoera oso heterogeneoa utzi dute agerian: edonola ere, zentro bakar batean baino ezin da egoera oso desegokitza jo, zentroa eraikin zahar eta nahiko hondatu batean dagoen heinean. Bestalde, azpimarratu behar dira oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateek, batez ere udal txikietan, esparruak beste arloetako langileekin partitzeko duten premia eta, zenbait kasutan, batzuetan elkarrengandik oso urrun dauden zenbait lokaletako ekipamenduen sakabanaketa.
- Bisitatutako oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateen baldintza materialak orokorrean eskola, ospitale edo osasun zentroak bezalako beste ongizate sistemei dagozkien ekipamendu publikoetan ikusten direnen oso bestelakoak direla esaterik ez badago ere, ahalegina egin behar litzateke instalakuntzak –batez ere hondatuenak- hobetzeko eta zentro horietako esparruak bertan burutzen diren jarduerara egokitzeko.

Konfidentzialtasun bermeari buruzko hobekuntza argiak

- Oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateen %95,4k, gutxienez, erabiltzaileekiko elkarriketen intimitatea eta konfidentzialtasuna bermatzen duten esparru bana daukate, eta %83k, gutxienez, artxibatutako agirien konfidentzialtasuna bermatzen duen sarrailadun artxibategi bana daukate.
- 1998 eta 2008 artean elkarrizketen pribatutasuna bermatzen duten bulegoak dauzkaten zentroen portzentajea %69,5etik %83,8ra igaro da, eta Araban igoerak oso handiak izan dira, eta biztanleriaren tamainaren ikuspuntutik, bai herri txikietan bai handietan. Horri buruz galdetutako erabiltzaileek horri dagokionez oso pozik daudela agertzen dute.
- Erabiltzaileei ematen zaien lehen arreta edo lehen kontaktuari dagokionez, ordea, egoera askoz okerragoa da: bisitatutako ia zentro guztietan, lehen kontaktu hori –zeinean lehen informazio eskaera egin, hitzorduak adostu, orientabidea eskatu edota agiriak ematen baitira- inguru nahiko agerikoetan egiten da, orokorrean itxarongela eta harrera-mahaia bereizi gabe; bertan zaila da elkarrizketen konfidentzialtasuna gordetzea eta, batzuetan, saihestezina da langileek dauzkaten telefono elkarrizketak entzutea.
- Erabiltzaileei buruzko datuen babesari dagokionez, batzuetan alde batetik informazioa beste administrazioei igortzea eta, bestetik, legeak, zenbait kasutan, ezartzen duen diskrezio betebeharra bateragarri egitea zaila dela ikusi da. Egoerarik zailenak, batez ere, adingabeen arrisku eta babesgabetasun egoeretan agertu ohi da; izan ere, haiei buruzko datuak diskrezio betebeharrari daude lotuta, Haur eta Gazteentzako Arreta

eta Babesaren otsailaren 18ko 3/2005 Legeko xedapenen arabera, eta Justizia Administrazioak eska ditzake eta, bide horretatik, prozedura judizial baten esparruan, hirugarrenek ezagut ditzakete.

Orokorrean baliabide teknologikoen hornidura egokia, langileak pozik egon ez arren eta udalik txikienetan gabezia egon arren

- Galdetutako oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateen arduradunen herenak baino ez daude ados azken urteetan sartutako aurrerapen tekniko eta informatikoez lan administratiboak eta gizarte lana erraztu izanarekin.
- Egia da, ordea, oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateen teknologia hornidura ezin dela gutxiegitzat jo. Bildutako datuen arabera, galdetutako unitateen %84tan gizarte-langile guztiek daukate norberak, hots, partitu gabe, erabiltzeko ordenagailu pertsonala. Unitateen %85etan langileek interneterako sarbidea dute eta %76tan posta elektronikoa.
- Argi ikusten da, ordea, 1.000 biztanletik beherako udaletan gabezia dagoela; izan ere, unitateen %23tan ez dago banakako erabilerako ordenagailurik daukan langilerik, %21,7tan profesionaletatik batek ere ez dauka interneterako sarbiderik eta %31,7tan profesionaletatik inork ez dauka posta elektronikoko helbide pertsonalik. Biztanleria handiagoa den heinean egoera hobetu egiten da, baina salbuespena –konfidentzialtasunari lotutako zenbait elementu egoteari dagokionez gertatzen zen bezala– udalik populatuena dira.

9.4. Lurraldeko hedatzea eta oinarrizko gizarte-zerbitzuetara iristeko bideak

Hiru udal-elkarte eredu desberdin, zeinek udalen %55 eta herritarren %13 biltzen baitituzte

- Euskadiko Autonomia Erkidegoan guztira gizarte-zerbitzuen 19 mankomunitate daude, 140 udal (guztien %55,8) biltzen dituzte eta ia 280.000 laguni (guztien %12,9) ematen dizkiete zerbitzuak. Araban, udalen %94k era mankomunitatean ematen dituzte zerbitzuak; Bizkaian, ordea, %68k, eta Gipuzkoan %17k. Mankomunitate txikiak dira, ordea, bizkaitarrekin erkatuz gero, behintzat, eta bizkaitarrek udal gehiago ez ezik, udal populatuagoak ere biltzen dituzte: horregatik Bizkaiko herritarren %19,1 udal mankomunitateetan bizi dira; Araban, ordea, %15,8, eta Gipuzkoan %1,4, eta bertan elkartzea gutxienean bidetzat jo daiteke.
- Bizkaian mankomunitate orokorrak –haietan gizarte-zerbitzuak ez ezik, beste zerbitzu osagarri batzuk ere ematen dituzte, hala nola euskara sustatzeari, kirol jarduerari edo saneamenduari lotutakoak– ugariak dira; Gipuzkoan, berriz, beren-beregi gizarte-zerbitzuak kudeatzeko elkarteak izan ohi dira. Arabako landa eremuan, aldiz, udal elkartearen ereduak –neurri handi batean– koadrilen bidezko lurralde egiturari jarraitzen diote.

Oinarrizko gizarte-zerbitzuen mapa heterogeneoa, lehen mailako osasun sarean baino zentro gutxiago daukana eta biztanleria handiagoak estaltzen dituen, batez ere udalik populatuenetan

- Batez beste, oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitate bakoitzak 8.265 laguni ematen die arreta, eta Bizkaian batez beste estaltzen dituzten biztanleak (11.130 lagun) Gipuzkoan (7.277) eta batez ere Araban (5.076) baino gehiago dira. Logikoki, zentroa dagoen udaleko biztanleria zenbat eta handiagoa izan, biztanleriaren batez besteko estaldura ere handiagoa da. Edonola ere, biztanleria estalduren aldakortasuna eta heterogeneotasuna ikaragarritzat jo daitezke, unitateek arreta eman beharreko biztanleriak 93 eta 60.914 lagun artekoak baitira. Udal ertain edo handietan dauden unitateen artean ere, unitateen biztanleria estaldura bi edo hiru mila lagun artekoa izan daiteke eta, udal handienetan, hirurogei mila lagunekoa.
- Zentro kopuruari dagokionez, lehen mailako arretako gizarte-zerbitzuen sarea lehen mailako arretako osasun sarea baino %14 txikiagoa da. Lurraldeen arteko aldeak, ordea, handiak dira: Araban sare biek antzeko hornidura daukate; Bizkaian gizarte-zentroen hornidura askoz txikiagoa da (haien zentroak osasun zentroen %62 dira), eta Gipuzkoan, aldiz, gizarte hornidura osasun hornidura baino %24 handiagoa da. Era berean, udal txikietan gizarte hornidura osasun hornidura baino handiagoa da, baina, populazioa handiagoa den heinean, egoera alderantzikoa da eta horrela, udal ertain eta handietan eta hiri handietan lehen mailako gizarte-zerbitzuen sarea lehen mailako arretako osasun sarearen %70 da.
- Sare bietako batez besteko biztanleria estaldura gutxi gorabehera antzekoa da Euskadiko Autonomia Erkidego mailan: 8.265 lagun zentro bakoitzeko lehen mailako gizarte-arretako sarean eta 7.123 lagun zentro bakoitzeko osasun sarean. Zentro kopuruei dagokienez gertatzen den bezala, Araban parekotasuna ia erabatekoa da, Bizkaian oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateek batez beste osasun zentroek baino askoz herritar gehiagori ematen diete arreta, eta Gipuzkoan, aldiz, gizarte-zerbitzuetako zentroen biztanleria estaldura %20 txikiagoa da. Hiririk handienetan, gizarte-zerbitzuetako zentroetako batez besteko biztanleria estaldura osasun zentroetako baino %42 handiagoa da.

Jendeari arreta emateko ordutegi aukera oso zabala baina orokorrean mugatua, eta astean ordu bakan batzuk baino zabaltzen ez diren mikrounitateen pisu handia

- Inkestari erantzun dioten oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateen %36k –aztertutako biztanleriaren %66 estaltzen dute– asteko bost lanegunetan zabaltzen dute. Zentroen %18k astean hiru edo lau egunetan zabaltzen dute eta gainontzekoek –unitate guztien %45 dira baina ozta-ozta biztanleen %6,6 baino ez dute biltzen– astean bi egunetan edo gutxiago zabaltzen dute. Zentro guztien ia %30ek astean behin baino ez dute zabaltzen, zabaltzeko ordu kopurua gorabehera. Beraz, daukagun oinarrizko gizarte-zerbitzuen mapa oso atomizatuta dago; gehienak tarte oso mugatu zabaltzen duten unitateak edo mikrounitateak dira.

- Oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitate gehien-gehienek -%96,3k- goizeko ordutegian baino ez dute zabalitzen. Jendearentzat zabalitzeko ordutegi mugatu horren ondorioa, zalantzarik gabe, oinarrizko gizarte-zerbitzuen irisgarritasuna oso murriztea da eta jende askori –batez ere lan egiten dutenei- bere lanaldia aldarazten dio oinarrizko gizarte-zerbitzuen ordutegiari egokitzeko edo, batzuetan, dagokion profesionalarekin zentroaren jendearentzako arretarako ordutegitik kanpo hitzordua adostarazten dio. Oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateetako profesionalak komunitatearen sarean etengabe engaiatzea eta gizarte erakundeekin eta boluntarioekin harremanetarako gaitasun handiagoa izatea ere oztopatzen ditu.
- Aztertutako oinarrizko gizarte-zerbitzuek jendearentzat batez beste 15,7 ordu zabalitzen dute astean; udal handietan ere –bost mila biztanletik gora- jendearentzako arretarako asteko ordutegia laburra da (batez beste astean 26-23 ordu, biztanleriaren tamainaren arabera). Konparatuta, unitateak jendeari zentroa zabalitzen dion egun bakoitzean, batez beste 4,6 orduz dago jendearentzat zabalik. Osakidetzaren mendeko lehen mailako arretako zentroek batez beste 38,6 orduz zabalitzen dute astean. Zabalitzen diren egun bakoitzean batez beste 7,39 orduko arreta ematen dute.
- Emandako datuek jendearentzat zabalitzeko ordutegia oso mugatua dela argi eta garbi adierazi arren, inkestari erantzun dioten oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateen arduradun gehienek ustez euren unitateetan ezarrita dauden zabalitzeko ordutegiak egokiak dira. Erabiltzaileek ere ez dute agertu zentzu horretan arazorik daukatenik, baina ikerketari ikuspegi kualitatiboagoa eman dioten pertsona batzuek –bisitetan, Delphi ikerketan eta eztabaida taldeetan- adierazi dute unitateak zabalitzeko ordutegiak zabaldu eta malgutu behar direla.

Oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateen erdiek diote lehen elkarrizketa astebetetik beherako epean hitzartzen dutela, baina biztanleriaren %27 30 egunetik gorako epeak jartzen dituzten unitateek estaltzen dute

- Lehen elkarrizketarako epeak eragile garrantzitsuak dira erabiltzaileak pozik egoteko edo ez egoteko, batez ere, alde batzuetan behintzat, epeak luzatu diren garaian. Izan ere, erabiltzaileei asebetetze mailari buruz egindako inkestetan gai hori da puntuaziorik txarrena jaso duena eta, beraz, erabiltzaileen aburuz gabeziarik handiena daukana.
- Egindako inkestako datuen arabera, oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateen erdiek lehen elkarrizketa zazpi egunetik beherako epean hitzartzen dutela diote. Baina unitate horiek galdetutako oinarrizko unitateek estalitako biztanleria osoaren %24,1 baino ez dute biltzen. 30 egunetik gorako itxaronaldia duten unitateak -32 unitate ikertutako 216etati- guztien % 14,8 dira, baina biztanleriaren %27 biltzen dute.
- Dirudienez egoera Gipuzkoan da hobea; lurralde horretan hiru zentrotatik bik (%68,7k) zazpi egunetik beherako epea jartzen dute. Bizkaian %30 dira eta Araban %50. Azken lurralde horretan, ordea, hitzordua emateko 16 egun baino gehiago behar duten unitateak ozta-ozta dira %12 baino gehiago, eta Bizkaian, aldiz, %52.

Beraz, hasiera batean pentsa daiteke lehen elkarrizketarako hitzordua emateko luzatzeko arazoa batez ere Bizkaian pilatzen dela eta beste lurralde bietan egoera gutxi gorabehera kontrolpekotzat jo daitekeela, gipuzkoar eta arabar oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateen %75etan lehen elkarrizketarako itzaroteko epeak hamabost egunetik beherakoak direlako.

- Ikerketarako egindako hamaika bisitek horri dagokionez egoera oso heterogeneoa agertzen dute: hamaika zentroetatik lautan ez dago horri buruzko arazorik (orokorrean udal txikietan dauden unitateak dira, baina haietako bat 50.000 biztanletik gorako udalekoa da). Beste kasu batzuetan egoera arazotsuak kontratazio berriak eginez edo sortutako eskaria beren-beregi xurgatzeko bideak sortuz birbideratzea lortu zen. Kasu batean, aldiz, egoera prestazio eskaeraren berezko murrizketa baten ondorioz birbideratu zen. Beste lau kasutan, arazotsuenetan, epeak 15 egunetik gorakoak izan ohi dira eta, kasu jakinen batean, 45 eta are 60 egunekoak izatera ere iristen dira.

9.5. Oinarrizko gizarte-zerbitzuetako langileei lotutako alderdiak

Langile hornidurari dagokionez profesionalen desadostasun orokorra

- Inkestari erantzun dioten %13,5ek baino ez dute uste azken urteotan oinarrizko gizarte-zerbitzuek euren pertsonala dauden arreta premiei aurre egin ahal izateko handitu eta dibertsifikatu dutenik. Galdetutakoen %68 ez daude ideia horrekin ados eta, beraz, uste dute arretarako pertsonala ez dela ez handitu ez dibertsifikatu. Emaitza horri funtsezkoa iritzi behar zaio ikerketa honen esparruan, erakusten baitu pertsonalari buruzko gaia eta, zehazkiago, pertsonalaren urritasunari eta desegokitasunari lotutako arazoak zein funtsezkoak diren oinarrizko gizarte-zerbitzuen egungo egoera azaltzeko, euren profesionalen ikuspegitik, behintzat.
- Ikuspuntu kualitatibotik, profesionalen kexuek edo eskariak pertsonalaren hornidura handitzeko premia, laguntzarako gainkarga, gainezka egotea eta gehiegizko lan-zama izatea, oinarrizko gizarte-zerbitzuei emandako eginkizunen eta dauden baliabide horniduraren arteko desoreka eta gizarte esku-hartzeko eginkizunak betetzeko dauden zailtasunak azpimarratzen dituzte. Hala ere, oinarrizko gizarte-zerbitzuetako langileei dagokienez, erabiltzaileen asebetetze maila oso handia da, eta 10etik 9 puntura iristen da.

Pertsonalaren osaketari lotutako hiru eredu desberdin

- Dauzkaten profil profesionalen arabera, inkestari erantzun dioten oinarrizko gizarte-zerbitzuetako 216 unitateak lau multzo handitan bana daitezke: unitateen %13,4k gizarte-langileak baino ez dauzkate; %43,5ek gizarte laneko profesionalak eta langile administratiboak dauzkate; %13,0k, horiez gain, zuzendaritza edo koordinazioko langileak dauzkate, ez beti lanaldi osoan; azkenik, unitateen %30,1ek –kokatuta dauden udaletan inkestan parte hartu duten oinarrizko gizarte-zerbitzuetako uni-

tateek estalitako biztanleen %48,1 bizi dira-, horrez gain, bestelako teknikariak daukate: hezitzaileak, psikologoak edo enplegu ego gizarteratzeko teknikariak.

- Antzemandako aldeak ikusita, esan daiteke lurraldearen arabera hiru eredu daukela, pertsonalaren osaketari dagokionez elkarrengandik urruntzen direnak –bat lurralde bakoitzean¹⁵¹– eta, dauden profil profesionalen ikuspegitik, emandako arreta argi eta garbi aldatzen dela udalaren tamainaren arabera; horrek, zalantzarik gabe, ezaugarri eta kalitate maila homogeenak dauzkan arreta ematea galarazten du.

Kontratutako pertsona kopuruaren hazkunde handia eta lagun bi edo gutxiago kontratatzen dituzten mikrounitategen nagusitasuna

- Galdeketa bidez jasotako datuen arabera, aztertutako oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateek guztira 753 langile daukate kontratatuta, arduraldi oso baliokidean. 753 lagun horien erdiak baino zertxobait gehiago (%53,2) gizarte-laneko profesionalak dira eta %30 inguru administrazioko langileak. %7,3 zentroen zuzendaritza edo koordinazioaren ardura duten profesionalak lirateke eta ia %10 beste diziplinetako teknikariak.
- 1998an, antzeko ezaugarriak zeuzkan lagin batekin, zeuden gizarte-langileak arduraldi oso baliokideko 221 profesional ziren eta laguntzaileak 113; beraz, hazkundera, hurrenez hurren, %81ekoa eta %97koa izan da. Gizarte-langileen eta administrarien arteko erlazioa ez da ia aldatu: 1998an gizarte-langile bakoitzeko 0,48 administrari zegoen eta 2008an 0,56.
- Unitate bakoitzean arduraldi oso baliokidean dauden langileen batez besteko kopurua udal handietako 8,8 eta txikietako 0,2ren artekoa da, eta batez beste unitate bakoitzeko 3,5 profesional daude. Euskadiko Autonomia Erkidegoko oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateen %11,6 pertsona bakarrekoak dira; hots, haietan langile bat baino ez dago (orduko arduraldia zein ere den). %31 bi laguneko unitateak dira, orokorrean gizarte-langile bat eta administrari bat. Beraz, oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateen %42 mikrounitategat jo daitezke, gehienez ere lagun bik osatutako profesional talde oso murriztua duten heinean. Bost eta bederatziko profesional artean dauzkaten unitateak, ordea, guztien %20,8 dira, eta makrounitategak, hamar langile edo gehiagokoak, %14,4 dira.

Unitateen %62k, batez beste, egungo pertsonala %26 handitzea eskatzen dute

¹⁵¹ Araban gizarte-langileek eta langile administratiboek bakarrik osatzen duten pertsonala nagusitzen da, eta teknikariak eta zuzendariak ere dauzkaten unitateen pisua txikia da; Bizkaian, aldiz, holako langileak dauzkaten unitateak askoz gehiago dira. Gipuzkoan, bestalde, egoera orekatuagoa da, eta gizarte-langileek bakarrik osatutako unitateen pisu erlatibo handiagoa da.

- Galdetutako unitateen %62tan arduradunen ustez profesional gehiago behar litzateke. Arabako oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateak eta 10.001 eta 50.000 biztanle arteko udaletan daudenak dira profesional gehiago gehien behar dutenak. Paradoxikoki, langileen ikuspegitik hoberen hornituta dauden unitateak dira euren giza baliabideak gehiago handitzea eskatzen dutenak.
- Edonola ere, ikuspegi horretatik, 116 lagun gehiago behar lirateke, egun dauden 753ei gehitzeko. Eskatutako igoera, egungo egoeraren aldean, guztira %15,3koa litzateke, baina, behar diren ordu osagarriak langile gehiago behar dutela dioten unitateetan egindako orduen baimo gehitzen ez bazaizkie, beharrezkotzat jotzen den batez besteko igoera %26koa litzateke unitate horietan.

Langileen ratioen hazkunde handia baina ez nahikoa

- Langile guztiak aintzat hartuta, Bizkaian arretarako ratioak (0,33 langile mila biztanleko) Araban (0,44) eta Gipuzkoan (0,42) baino txikiagoak dira. Gizarte-langileak baino aintzat hartzen ez badira, ratioak 0,23koak dira Araban, 0,18koak Bizkaian eta 0,22koak Gipuzkoan. Lurraldean arteko aldean ikuspegitik, ratioak handiagoak izaten dira biztanleria zenbat eta handiagoa izan.
- Administrariak eta gizarte-langileak baino ez badira aintzat hartzen, 1998 eta 2008 artean ratio bateratua mila biztanleko 0,19 langiletik 0,31ra igaro da, eta langile mota bien ratioetan eta aztertutako udal mota guztietan gertatu da igoera. Edonola ere, egungo ratioak oraindik dira beste eremu batzuetan agintzen duen arautegian edota literatura espezializatuan egokitzat jotzen direnak baino txikiagoak.
- Arreta ratioak erabiltzaileek lehen elkarrizketa lortzeko duten itxaronaldiari zuzenean lotuta daude. Ratio altuagoak dauzkaten udaletan (gizarte-langile bat bi mila biztanle edo gutxiagoko) itxaronaldia 2,4 egunekoa da; ratio baxuagoak dauzkaten udaletan (7.000 biztanle baino gehiago gizarte-langile bakoitzeko), ordea, itxaronaldia, batez beste, 37,1ekoa da. Hitzorduak zazpi egun baliodunetik beherako epean jarri ahal izateko gutxieneko ratioa gizarte-langile bat 3.000 biztanleko litzateke (edo, bestela esanda, 0,33 langile mila biztanleko). Egun, galdetutako unitateen %26k baino ez dauzkate adierazitako ratioak edo handiagoak.

Desberdintasun handiak gizarte-langile bakoitzak izapidetutako prestazio kopuruari dagokionez

- Batez beste, gizarte-langile bakoitzak hilean 50 prestazio eskaera ingururi erantzun-go lieke. Lurraldean arteko aldeak oso handiak dira: Araban gizarte-langile bakoitzak hilean 61 prestazio izapidetzen ditu eta Gipuzkoan 41 baino ez; Bizkaian, ordea, mailak Euskadiko Autonomia Erkidegoko batez bestekoaren oso antzekoak dira. Biztanleriaren tamainaren ikuspuntutik, lan-zama biztanleria handitu ahala areagotzen da, eta horrela, 50.000 biztanletik gorako udaletan gizarte-langile bakoitzeko 59 prestaziotara iristen da (batez bestekoa baino ia %20 gehiago).

- Dena dela, lan-zaman dauden aldeak langileen ratio desberdinak egoteagatik zein zentro bakoitzak daukan eskari bolumenean egon daitezkeen aldeengatik. Zentzu horretan, biztanleriari dagokionez prestazio eskaria handiagoa da Araban beste lurraldeetan baino, eta Gipuzkoa da eskariri txikiena daukan lurraldea. Herritarren eskari handiago hori Araban ez dago orekatuta langileen ratio handiago batekin, Gipuzkoarekin konparatuz, behintzat, eta hori dela eta Arabako langileek –batez beste– lan-zama handiagoari egin behar diote aurre. Gipuzkoan, aldiz, eskari maila txikiari, konparatiboki, arreta ratio handiagoekin heltzen zaio eta, beraz, lan-zama askoz txikiagoa da. Bizkaian egoera orekatuagoa da, ratioak txikiagoak izan arren, prestazio eskaria ere batez bestekoa baino txikiagoa delako.

Oinarrizko gizarte-zerbitzuetako hamar unitatetatik zazpitako langileek lanaldia luzatu behar izaten dute

- Galdetutako oinarrizko gizarte-zerbitzuetako hamar unitatetatik ia zazpitan lanaldia finkatutako ordutegitik harago luzatu behar izaten da dagoen lan-zamari aurre egin ahal izateko. Aurreko epigrafean hori adierazi badugu ere, lan ordutegia xedatutakotik harago luzatu beharrak bereziki Gipuzkoan eta batez ere Araban ematen du ohikoa; izan ere, Bizkaian galdera horri emandako baiezkoen portzentaje nahiko txikiak (%46,1) baino ez du batez bestekoa adierazitako %69raino jaisten.
- Lanaldia ohiko ordutegitik harago luzatzea arreta ratioei baino lotuago dago gizarte-langile bakoitzak batez beste hartzen duen lan-zamari: hots, batez ere unitate bakoitzeko giza baliabideek erantzun behar dioten eskari bolumenagatik da desegokia, eta ez hainbeste eskari teoriko edo potentzialaren bolumenagatik. Horrela, lanaldia finkatutako ordutegitik harago luzatzen den unitateetan langile bakoitzeko batez besteko prestazioak 53 dira hilean, eta holakorik egiteko ohiturarik ez duten unitateetan, ordea, 39.
- Lanaldia luzatzen den kasuen erdietan lan gehigarri horren orduak ez dira inola ere ordaintzen. Kasuen %24tan denbora balio berean itzuliz ordaintzen dira eta %9,3tan balio handiagoan.

Irtenbide desberdinak laguntza eskariaren igoeraren aurrean

- Oinarrizko gizarte-zerbitzuetako hamaika unitateri egindako bisitek agerian utzi dute zelan erantzun diote udalek eskariaren presioari. Udal bitan –landakoak– ez da hola lako igoerarik egon, eta baliabide bereberekin jarraitu dute lanean, premia gehiagori antzeman gabe. Hiru udaletan, gertatu den eskariaren igoerari ohiko baliabideekin egin zaio aurre. Beste lau udaletan pertsonala handitu da, baina behin-behineko kontratuen bidez eta epe nahiko laburrerako.
- Beste udal bitan, azkenik, berariazko baliabide zentralizatuak sortu dira. Agian abantailak ekarri badituzte ere, galdetutako pertsona batzuentzat baliabide horiek oinarriko gizarte-arretaren funtsezko printzipioak ahuldu dituzte. Zentzu horretan, gal-

detutako pertsona batzuek, baliabide horiei dagokienez, adierazi dute erabiltzaileak nahastu ohi dituztela eta kasuei banaka heltzea galarazten dutela.

- Kasu batzuetan aldi berean langileak gehitu eta banakako esku-hartzeko egunak ere zabaldu dituzte, batzuetan langileen kontrako iritziaren aurrean.

Gizarte-laneko profesionalek euren lanaldiaren %15 administrariak egin litzaketen zereginetarako darabilte eta haien ustez oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateei ez zaizkie behar diren administrariak eman

- Ikerketan parte hartu duten oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateetako langileek euren lanaldiaren erdia baino zertxobait gehiago –batez beste %52,7- darabilte erabiltzaileekiko esku-hartze zuzenerako. Denboraren %24 erabiltzaileei zeharka lotutako zereginetarako erabiltzen da eta %15 administrazio lanetara. Gainera, batez beste, daukaten denboraren %6,8 taldeko esku-hartzerako darabilte.
- Aztertutako oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateen %13k ez daukate administrarik, eta kasuen %31tan administrariak ez daude unitatean bertan; beraz, unitateen %55ek baino ez daukate administrarik in situ. Administrazioen mila biztanleko ratioa 0,11koa da eta egun gizarte-langile bakoitzeko 0,56 administrari daude; 1998aren aldean apur bat igo da, orduan proportzioa 0,48koa baitzen.
- 1998tik administrari kopurua %70 hazi da, eta igoera tasa batez ere Araban izan da handia. Galdetutako gehienentzat, ordea, azken urteotan gizarte-langileek egin beharreko lan administratiboaren zama handitu egin da: galdetutakoen %80,6 dira iritzi horretakoak; %10ek, ordea, berdin jarraitu duela uste dute eta %7,4 murriztu egin dela.
- Zentzu berean, galdetutako pertsona gehienek ustez ez da bete Arartekoaren 1999ko txostenean egiten ziren gomendioetako bat, gizarte-langileei dedikazio handiagoa uzteko oinarrizko gizarte-zerbitzuei administrari nahikoak emateko zentzuan. Galdetutakoen ia %70k erabateko desadostasuna edo desadostasun handia adierazten dute ideia horrekin, eta gomendioa bete dela uste dutenak ozta-ozta dira galdetutakoen %12.
- Egindako ikerketarako bisitek egoera oso desberdinak erakusten dituzte alde batetik administrazioaren eta, bestetik, gizarte esku-hartzearen zereginak mugatzeari dagokionez. Orokorrean, langile mota biek uste izaten dute ez dagozkien zereginak egiten dituztela: ia kasu guztietan, gizarte-langileek uste dute euren eginkizunak burokratikoegiak direla eta, era berean, administrariak uste dute batzuetan gizarte esku-hartzeko langile bati gehiago dagozkion zereginak egiten dituztela.

Gabezia handiak laguntza egiturei eta prestakuntzari dagokienez, eta eskari argia ikuskapen eta arreta psikosozialeko programak abiarazteko

- Oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateen %20 baino ez dituzte eskatutako eginkizunak behar bezala egin ahal izateko behar daitezkeen laguntza teknikoak eta

aholkularitza jasotzen eskatzen diren bakoitzean. Kasuen %42tan laguntza hori gai edo arlo jakin batzuetarako jasotzen da eta beste batzuetan falta da, eta unitateen %34tan, ordea, ez da behar den laguntza jasotzen. Sei unitatek, guztien %2,8k, uste dute ez dutela batere laguntza edo aholkularitza teknikorik behar.

- Bilakaerari dagokionez, gaia baloratzerakoan polarizazioa gertatu da, eta, ñabardurarik gabe, behar den laguntza jasotzen dela zein jasotzen ez dela uste dutenen portzentajea hazi da: behar den guztietan laguntza jasotzen dutela dioten unitateen portzentajea igo egin da, %13,8tik %20,4ra igaroz; aldi berean, ordea, jasotzen ez dutela dioten portzentajea %22tik %34ra igaro da. Batzuetan baina ez beti jasotzen dela uste dutenak 1998an %62 ziren eta 2008an, aldiz, %42.
- Galdetutako oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateen %79tan haietan lan egiten hasten direnek ez dute, lanpostuan sartzeko unean, zerbitzuaren filosofia eta helburuei, irizpideei, prozedurei eta erabili beharreko praktika profesionalei buruzko hastapeneko prestakuntzarik jasotzen. Unitateen %60tan euren langileek ezin dute etengabeko prestakuntzako ikastarorik eskuratu.
- Orokorrean, eskuragarri dauden prestakuntza jarduerak gutxi aldatu dira 1988 eta 2008 artean. Bilakaera, ordea, oso desberdina izan da lurralde historikoen arabera, eta Araban prestakuntza mota bietan atzerakada oso handia egon da –galdeketeri erantzun dioten pertsonen arabera-. Bizkaian eskura daitezkeen hastapeneko prestakuntza ikastaroek egonkor iran dute, eta etengabeko prestakuntzako ikastaroak asko areagotu dira. Gipuzkoan, aldiz, alderantziz gertatu da. Inkestari erantzun dioten %48k desadostasuna adierazi dute azken urteotan oinarrizko gizarte-zerbitzuek langileen etengabeko prestakuntza euren ezagutza eskakizun berriei egokitzeko asko hobetu dutela dioten ideiarekin.
- Bestalde, eztabaida taldeetan eta ikerketarako bisitetan argien agertzen diren eskaeretakoa bat zeregin profesionalaren ikuskapen programak eskaintzeko eta langileen arreta psikosozialeko neurriak ezartzeko premiari lotutakoa da, arreta zuzenak ekar dezakeen nekea eta larritasun, antsietate edo estres kasuak agertzea ekiditeko.

Oinarrizko gizarte-zerbitzuetako lau unitatetatik hirutan, euren langileek noizbehinka behintzat erabiltzaileen jokabide oldarkorak nozitu dituzte

- Aztertutako oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateen %14tan ozta-ozta euren langileek ez dute inoiz erabiltzaileen jokabide oldarkorik edo mehatxagarrik pairatu. Kasuen %76,9tan noizbehinka nozitu dira eta 17 erakundetan –guztien %7,9, baina haietan aztertutako populazioaren %19,3 biltzen da- holako egoerak maiz gertatzen dira.
- Holako egoerak gertatu diren kasuen erdietan, gainera, ez da zuzentzeko inolako neurririk hartu eta hartu arren, kasuen %16tan ez ziren nahikoak izan. Holako egoerak noizbehinka edo maiz gertatzen diren kasuen %29tan baino ez dira haiei heltzeko behar diren neurriak abiarazi.

Lan baldintza egokiak orokorrean, langile azpikontratatuaren egoerari dagokionez arazo larriekin bateragarriak

- Laguntzako gehiegizko lan-zama eta langile gutxiegi izateari lotutako arazoak alde batera utzita, esan daiteke oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateetan lan baldintzak onak direla soldadari eta lan eskubideei dagokienez, udalek zuzenean kontratatutako langileei dagokienez behintzat.
- Langile azpikontratatuaren lan baldintzak –eta haiengana jotzea orokorra da-, aldiz, udalek zuzenean kontratatutako langileenak baino askoz txarragoak dira. Sarritan egoerek gabezia handiak daukate soldadari, lanaldiaren iraupenari, behin-behinekotasunari, instalakuntza eta baliabide materialei, zenbait udalen artean etengabe mugitu beharri... dagokienez. Horren guztiaren ondorioak arreta txarragoa, balorazio profesional txikiagoa, absentismo eta lan txandakatze tasa handiak eta lan-indar ezegonkorra, txarto ordaindua eta txarto baloratua finkatzea dira; halaber, langileak oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateetan benetan txertatzeko zailtasun handiak ere sortzen dira.
- Galdetutako pertsona batzuek agertu dute beste udal langile batzuekin aldeak daudela; izan ere, erdi mailako tituluak izan arren (OLT, arkitekto teknikoak, deli-neatzaileak, etab.), soldata handiagoak daukate, udal funtzionarioen sailkapenean goragoko maileri atxikita daudelako. Lan baldintzei eta administrari eta laguntzaile-administrariaren eginkizunak zehazteari lotutako arazoak ere agertu dira.
- Halaber, lan absentismoa errotzeari -galdetutako pertsona askok eskariaren igoerak eta arreta ratioen hazkunde eskasak dakarten presioari lotzen dute- eta bajak behar bezain azkar betetzeko sortutako zailtasunei lotutako arazo handiak agertu dira. Bestalde, zentro batzuetan langileen txandakatze handiegia eragindako arazoak ere agertu dira; arazo horiek lan taldeak behar bezala sendotzea galarazten dute, erabiltzaileekiko lan harremanari dagokionez haustura dakarte eta komunitate sarean ezarpen irmoa izatea oztopatzen dute.

Lana ulertzeko zenbait modu: langile 'esku-hartzaile'tik langile 'prestazio emaile'ra

- Eztabaida taldeetako partaide batzuen aburuz, gizarte-zerbitzuak udal administrazioaren baitan sendotu diren heinean, eta gizarte-zerbitzuak eurak sendotu eta heldutasuna lortu ahala, batez ere prestazio emaileak diren langileak sortu dira; holakoak bulegoko lanari atxikiago daude, eta joera handiagoa dute baliabideak eta espedienteak kudeatzeko erabiltzaileekin banakako lana egiteko baino.
- Iritzi horren arabera, azken urteotan kultura aldaketa bat gertatuko zitekeen eta, hura dela-eta, iraganean baino gehiago dira gizarte-zerbitzuak herri administrazio bakoitzeko beste edozein eremu bezala ikusten dutenak, administrazio prozedura arau bakarra izanda. Neurri handi batean garai batean gizarte-zerbitzuei lotzen zitzairen engaiamendu kultura galdu duten –edo inoiz barneratu ez duten- pertsonak lirarteke; holako pertsonak oso errez egiten dute bere 'tramitearen kultura' eta, hori dela eta,

eginkizun administratiboak uzteari uko egiten diote. Araudia zorrotz aplikatzean baino ez datzan lan jarduera 'desideologizatu' horren aurrean, 'irizpide profesionalari' lehentasuna ematearen alde daudenak leudeke, batzuetan hura araudiarekin bat etorri ez arren, eta horrek ere, bestalde, beste mota bateko arazoak dakartza.

9.6. Familiako eta banakako esku-hartzea

Diagnostikoak eta esku-hartzeen jarraipena egiteko tresna informatiko komunik eza

- Galdeketari erantzun dioten oinarrizko gizarte-zerbitzuetako hiru unitatetatik bik arreta jasotzen duen pertsona edo familia bakoitzaren gizarte fitxa betetzeko eta kudeatzeko beren-beregi diseinatutako aplikazio informatikoa daukate. Gizarte unitateen ia herenek –edonola ere biztanleen %8,7 baino ez dituzte biltzen- ez daukate holako tresnarik. Halakoak dauzkaten unitate gehienek (%58,8k) ondo dabiltzala uste dute.
- Bisitatu diren oinarrizko gizarte-zerbitzuetako hamaika unitateetan erabilitako aplikazio informatikoen azterketak agerian uzten du aukera anitz daudela eta, askotan, zerbitzua edo prestazioa emateko ardura duen erakundearen arabera, aplikazio bat baino gehiago erabili behar direla. Guztira bederatzita programa edo aplikazio desberdin –batzuetan euren artean bateraezinak- zenbatu dira eta gutxienez lau kasutan euren diseinatutako tresnak darabiltzate. Zentzu berean, inkestatutakoei euren hitzetan esku-hartze tresnei lotuta ikusi dituzten zailtasun nagusien berri emateko eskatutakoan, batez ere egun dauden gizarte txostenen ereduak bateratu eta haiek dauzkaten datuak ustiatzeko aukerak hobetu beharra geratzen da agerian.

Hainbat egoera premien ebaluazioari eta esku-hartze planak egiteari dagokienez

- Ikerketa hau egiteko galdetutako unitateen %81,0etan premien balorazioa egiten da eta handik abiatuta banakako edo familiako egoera bakoitzari hoberen egokitzen diren baliabideak eta esku-hartzeko lehentasunak zein diren ezartzen da. Hala ere, unitateen %39tan baino ez dira holako balorazioak idatziz eta sistematikoki egiten. Kasuen %41etan, balorazioak egiten dituzten unitateen erdietan gutxi gorabehera, ez dira idatziz egiten edo, behintzat, ez dira sistematikoki eta orokorrean egiten.
- Premien diagnostikoak egiteari dagokionez –idatziz egin zein ez-, bilakaera oso ona izan da: 1998tik, holako ebaluazioak egiten dituzten erakundeak %58,6 izatetik %81,0 izatera pasa dira. Hiru lurraldeetako bilakaera, ordea, ezin zitekeen desberdinagoa izan: Araban nabarmen hazi da (%21,8tik %86ra), Bizkaian apur bat gutxiago (%63,3tik %78,9ra) eta Gipuzkoan, aldiz, ez da ia aldaketarik egon (%80,3tik %79,5era).
- Galdetutako oinarrizko unitateen %6tan ez da aztertutako banakako hiru plan motetatik (gizarteratzeko hitzarmenak, BAPak eta babesgabetasun egoeretako esku-hartze planak) batera egiten, eta %36tan, aldiz, hirurak egiten dira. Kasu gehienetan, plan

horietako baten bat egiten da –orokorrean gizarteratzek hitzarmenak- baina ez hirurak. Alde handi batekin, Araba da gizarte-langileek hiru motetako banakako arreta planak egitea ohikoena den lurraldea (unitateen %75,4k egiten dute). Bizkaian, ordea, %27k egiten dute eta Gipuzkoan %16k.

Banakako laguntasun lana burutzeko eta pertsona eta familien premiei osotasunean heltzeko zailtasun oso handiak

- Galdetutako pertsona gehienak -%61,6- ez daude ados azken urteotan oinarrizko gizarte-langileek euren lana, baliabideen administrazio eta kudeaketatik harago, pertsona eta familien premiei osotasunean heltzen zentratzea lortu izanarekin. Inkestari erantzun dieten pertsonen %40,3k diote ez daudela batere ados ideia horrekin, %21,3k desadostasun nahiko handia dutela eta %19,0k ez daudela ez ados ez desados. Galdetutako pertsonen %13,4 nahiko ados daude eta %2,3 guztiz ados.
- Hala ere, erreferentziazko langilea oso hedatuta dago oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateetan. Gizarte-langile bakarra daukaten unitateak (%56) alde batera utzita, unitateen %36tan hura sistematikoki dago, %0,5etan erabili egiten da, baina ez sistematikoki, eta kasuen %4,6tan ez da erabiltzen. Gizarte-langile bi edo gehiago daukaten unitate guztietatik, holako langilea ez darabilten unitateak guztien %10,5 dira.
- Unitateen %8,8tan baino ez dira arreta emandako pertsonen etxeko jarraipeneko bisitak sistematikoki egiten. Unitateen %35etan sistematikoki egiten dira, baina kasu batzuetan baino ez. Unitateen %50etan hautatuta egiten da, gizarte-langileak egoki deritzon.
- Arreta espezializatuko zerbitzu batera bideratu ondoren, oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateek kasuen %11tan baino ez dute sistematikoki izaten erabiltzaileekiko harreman motaren bat; kasuen %37tan harremana izaten da, baina kasu oso jakinetan baino ez. Unitateen %50etan –zeinek aztertutako biztanleen %68ri ematen baitiote arreta-, hainbat arrazoi direla-eta, ez dago harremanik. Arreta ratioen ikuspuntutik, gizarte-langile bakoitzak zenbat eta herritar gehiagori arreta eman behar, handiagoa da jarraipeneko bisitarik egiten ez duten unitateen portzentajea, baina halaber, maila batetik aurrera (4.000 biztanle gizarte-langile bakoitzeko) portzentajea aldatzen ez dela ere ikusten da.

Bigarren mailako gizarte-arretako langileek oinarrizko gizarte-zerbitzuetara jotzen duten pertsonen gizarte laguntasunean duten eginkizuna aitortua izateko eskatzen dute

- Orokorrean, bigarren mailako gizarte esku-hartzeko edo esku-hartze espezializatuko langileak bat datoz oinarrizko gizarte-zerbitzuetako langileek gizarte laguntasun eta esku-hartzeko lana egiteko dauzkaten zailtasunak agertzeko. Beste gai batzuetan ez bezala, alor honetan bigarren mailako arretako langileen adostasuna handitzat jo daiteke. Horrela, oinarrizko gizarte-zerbitzuek gizarte laguntasun eta esku-hartze lana egiteko behar diren giza eta antolamendu baliabideak zein neurritan dauzkaten

galdetuta, adostasunik handiena lortzen duen erantzuna oinarrizko gizarte-zerbitzuetatik gizarte laguntasuna egiteari utopikoa deritzona da, eta oinarrizko gizarte-zerbitzuetako burokrazia eta gehiegizko lan-zama aipatzen ditu. Erantzun hori da, Delphi ikerketako panelisten iritziazen pean jarritako 73etatik, adostasun mailarik handiena erdietsi duena da.

- Kasuen kudeaketan eta laguntasunean espezializatutako erakundeetako profesionalen parte hartze handiagoa eskatzerakoan ere bigarren mailako arretako langileen adostasuna oso handia da (eta hori, emaitzak ikusita, ez da bateraezintzat jotzen prozesu horretan oinarrizko gizarte-zerbitzuek duten funtsezko eginkizunaren defentsarekin). Izan ere, alderdi horri dagokionez hirugarren sektoreko erakundeei protagonismo handiagoa ematea komeni dela proposatzen duten erantzun biek ikerketa osoan adostasun mailarik handiena lortzen duten adierazpenen artean daude.

Oinarrizko gizarte-zerbitzuen erabiltzaileek txaren baloratzen duten alderdia helburuak lortzea da

- Oinarrizko gizarte-zerbitzuen erabiltzaileen ikuspuntutik, banakako esku-hartzeari lotutako alderdiak dira, hain zuzen ere, puntuaziorik baxuena lortzen dutenak: 10etik 8 puntuko asebetetze maila orokorraren aurrean, helburuak lortzeari buruzko asebetetze maila orokorrak 7,1 puntu lortzen ditu; pertsona oinarrizko gizarte-zerbitzuetara doanetik egoera hobetzeko mailari dagokion puntuazioa are baxuagoa da, 6,9koa, erabiltzaileen iritziazen pean jarritako gainontzeko itemak baino gutxiago baloratzen da. Izan ere, egindako hamalau galderetatik, banakako egoeraren hobekuntzari buruzkoa da –lehen elkarrizketarako itxaronaldiari buruzkoaren atzean- puntuaziorik baxuena lortzen duena.

Zerbitzu eta prestazio eskariaren estaldura desberdinak lurraldearen eta prestazioaren arabera

- Galdetutako pertsonen erdiek gutxienez uste dute kaleko hezkuntza zerbitzuen, GLLen, etxerik gabeko pertsonentzako zerbitzuen, minusbaliotasuna duten pertsonentzako egoitzen eta gizarteratze eta laneratze programen eskaria ez dela behar bezala betetzen eta ez datorrela bat arreta ematen duten zonalde geografikoetan dagoen premia mailarekin.
- Unitate kopururik handienak nahiko betetzat jotzen dituzten prestazioak, aldiz, eta honako ordenan, EAZ, nagusientzako eguneko arreta eta diru-sarrerak bermatzeko prestazioak dira. Unitate kopuruaren orde, bertan bizi den biztanleriaren portzenta-jea aintzat hartzen bada, ordea, gabeziarik handienak GLLetan, nagusientzako egoitzako arretan eta gizarteratzeko eta laneratze programetan pilatuko lirateke.
- Galdetutako pertsonen %55ek uste du gizarte-zerbitzuek erabil ditzaketen arretarako baliabide sarea ez dela nahiko ugaria eta %90ek uste dute sistemaren arazo nagusietako bat baliabideak esleitzeko arintasun falta dela. %61ek uste dute baliabide jakin batzuk eskuratzeko irizpideen zurruntasuna ere arazo handia dela.

9.7. Hedatzeko politika, eskariari antzematea eta komunitateko arreta

Oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateen erdiek hedatzeko jarduerak egiten dituzte, %59k azalpen liburuxka daukate eta %32k eskari estaliari antzemateko jarduerak egiten dituzte

- Galdetutako oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateen ia erdiek diote euren zonaldean herritar guztiei orokorrean edota talde jakinei ematen diren zerbitzuak edo oinarrizko gizarte-zerbitzuen bidez eskura daitezkeenak ezagutarazteko ekintzak egiten dituztela.
- Oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateen %50,5ek jardueren memoria daukate, %59,3k eskaintzen dituzten zerbitzu eta prestazioen azalpen liburuxka daukate, eta %50,9k web gunea daukate –beste alderdien artean- unitateak eskaintzen dituen eginkizunak eta zerbitzuak jasotzeko. Zentroen %27,3k baino ez daukate, ordea, unitatetik eskura daitezkeen prestazioen, zerbitzuen edo programen ezaugarriak eta haiek eskuratzeko baldintzak zehazten dituen katalogoa. Guztira, 36 unitatek (guztien %16,7k) ez daukate holako batere materialik.
- Oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateen ia herenek diote zerbitzu eske zuzenean ez doazen premia egoerako pertsoneri antzemateko sistema edo estrategiaren bat erabili ohi dutela. Gainontzekoek -140 unitate dira eta haietan ikerketan sartutako biztanleen %69,3 biltzen dira- ez darabilte holako estrategiarik, komenigarri iritzi arren (120 kasutan) edo berezko eskariaren tamainagatik beharrezkotzat jotzen ez dituztelako (20 kasu).

Komunitateko esku-hartzearen pisu txikia oinarrizko gizarte-zerbitzuen jardueretan eta erabiltzaileek parte hartzeko tresnen hedapen txikia

- Oza-ozta galdetutako pertsonen %15ek uste dute azken hamar urteotan oinarrizko gizarte-zerbitzuek komunitateko ekintzako eginkizunak burutu eta euren jarduera eremuko baliabide formal eta informal guztien ustiapen hobea egiten lagundu dutela, Arartekoak 1999an argitaratutako Oinarrizko gizarte-zerbitzuen egoerari buruzko txosteneko gomendioetako batek ezarri zuen bezala. Gomendio hori bete ez dela uste dutenak galdetutako pertsona guztien herenak dira, eta ia erdiek -%48,6k- tarteke jarrera adierazten dute.
- Komunitateko esku-hartzea galdetutako unitateetako gizarte-langileen lan-zamaren %6,8 da; erabiltzaileekiko banakako esku-hartze zuzena, ordea, %52 da, erabiltzaileei lotutako zeharkako esku-hartzea %24 eta administrazio lanak %15.
- Aztertutako oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateen %20k baino ez dute adierazi euren unitatean edo udalean erabiltzaileek edota herritarrek gizarte politiken diseinuan parte hartzea bideratzeko berariaz jarritako sistemaren bat dagoela. Guztira oinarrizko gizarte-zerbitzuetako 45 unitate dira. Baina tresna horiek udalik handiengan hedatuago daudenez gero, unitate horiek txostenean aintzat hartutako biztanleen %40,1 biltzen dituzte.

Behar baino koordinazio harreman gutxiago beste ongizate sistema batzuekin: hezkuntza, osasuna eta enplegua

- Unitateen %59,7k sarritan daukate harremana ikastetxeekin eta %33,3k noizean behin. Osasun zentroi eta osasun mentaleko zentroi dagokienez, ohiko harremana, hurrenez hurren, kasuen %48k eta %31k baino ez daukate, eta ospitaleei dagokienez, ozta-ozta %1ek. Galdetutako unitateen %24k baino ez dute adierazi lan bulegoekin maiz daukatela harremana eta %8,3k adierazi dute holako bulegoekin ez daukatela batere harremanik.
- Holako zerbitzuekin koordinatzeko protokoloak erabiltzea ere ez da oso ohikoa. Galdetutako zentrozen ia erdietan (%48,1) hezkuntza zerbitzuekiko lankidetzako protokoloa daukatela adierazi arren, holako tresnak %29ra murrizten dira Ertzaintza eta polizia dagokionez, %20ra enplegu bulegoiei dagokienez edo %16ra osasun zentroi dagokienez. Inkestan parte hartu duten oinarrizko gizarte-zerbitzuetako 216 unitateetatik, guztira 85ek (aztertutako zentrozen %39,4 dira eta biztanleen %16 biltzen dituzte) ez daukate lankidetzako protokolorik; 124 unitatek (%57,4), ordea, gutxienez lankidetzako protokolo bana daukate holako zentro edo erakundeetako baten batekin.
- Ikuspuntu kualitatiboago batetik, gaia argitzeko galdera zabaletan galdetutako langileek dauden koordinazio tresnak nahikoak ez izatea azpimarratzen dute, holakorik ez egotea baino gehiago, baita koordinazioa burutzeko zailtasunak –batez ere denbora falta eta zerbitzuak gainezka egotea, baina protokolorik eza ere bai- ere. Bigarren mailako gizarte-arretako langileek ere koordinazio harremanei buruzko balorazio txarra egiten dute, batez ere oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateak gainezka daudelako.

9.8. Erabiltzaileen ezaugarriak, itxaropenak eta asebetetze mailak

Langileen aburuz, herritarrek oinarrizko gizarte-zerbitzuei buruz daukaten ezagutza eta haien normalizazioa hobetu dira

- Galdetutako pertsona gehienek ustez herritarrek oinarrizko gizarte-zerbitzuen egin-kizunei eta ematen dituzten zerbitzuei buruz daukaten ezagutza handitu egin da: Inkestari erantzun dioten pertsonen ia bi herenak oso edo nahiko ados daude baieztapen horrekin; %19,9, ordea, ez daude ez ados ez desados, eta %11,6 guztiz edo nahiko desados daude.

Erabiltzaileen artean asebetetze maila handiak daude eta gutxi jotzen da asebetetzeari buruzko inkestak egitera

- Ikerketa bisitetan inkestatutako erabiltzaileek oso ontzat jotzen dute joaten diren oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateetan jasotako arreta. 1etik 10erako eskalan, galdetutakoek 8,7 puntu ematen dizkiete langileei, 7,7 barneko antolamenduari, 7,1 helburuak betetzeari eta 8 puntu zerbitzuen funtzionamendu orokorrari. Ia kasu guztietan, alderdirik baloratuena langileei dagokiena da, eta baloraziorik txarrena jasotzen duena helburuak lortzeari egoten da lotuta.

- Galdetutako unitateen ia laurdenetan azken bost urteotan erabiltzaileen asebetetzeari buruzko ikerketaren bat egin da. Unitateen bi heren baino gehixeagotan -%69,9- ez da egin.

Kexak nahiko maiz aurkezten dira, ia orokorrean horretarako biderik egon ez arren

- Inkestari erantzun dioten oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateen %80k ez daukate kexetarako formulariorik erabiltzaileen begi bistan. Zentzu berean, oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateen %13,4k baino ez daukate kexak eta iradokizunak jasotzeko postontzirik. Euskadiko Autonomia Erkidegoko oinarrizko gizarte-zerbitzuetako lau unitatetatik hiruk -%74,5- ez daukate ez kexetarako formulariorik ez postontzirik; %10ek, aldiz, gauza biak dauzkate, eta %16,6k haietako bat. 1998 eta 2008 artean, kexak aurkezteko formularioak dauzkaten zentroak 13tik 39ra igaro dira, ehunekotan esanda, %6,2tik %18,0ra.
- Kexak eta iradokizunak aurkezteko tresna formalik gutxi gorabehera orokorrean egon ez arren, erabiltzaileek idatziz aurkeztutako kexak jasotzea ez da ezohikoa: 2008an, galdetutako unitateen %35ek jaso zuten idatzizko kexaren bat, eta %59,3k, berriz, ez zuten jaso. Kexarako –idatzizkoa zein ahozkoa- ziorik ohikoenak zerbitzua edo prestazioa emateko atzeratzea (zentroen %78,7k jaso dituzte kexak zio horregatik) eta prestazioa ukatzea edo prestazioak desegokiak izatea (%74,7) dira. Haien atzean datoz izapide administratiboen konplexutasunari buruzkoak (%63) eta oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateak berak arreta emateko izandako atzerapenak (%48).

Aldaketak erabiltzaileen ezaugarrietan, bere eskubideen jakitun baino ez den profilaren agerpena, iritzi xenofoboak eta komunikazio arazoak

- Ikuspuntu kualitatiboago batetik, txosten hau egiteko galdetutako pertsonen gizarte-zerbitzuen erabiltzaileen arteko gizarte aniztasun handiagoa utzi dute agerian –beraz, klase ertainak eta goiko klaseak gehiago joaten dira-, eta horrek gizarte-zerbitzuak ezagunagoak eta ez hain laidogarriak izaten lagundu du eta, batez ere, zerbitzu horietan sartzeari ‘normalizatu’ du; horrela, gaur egun gizarte-zerbitzuetako zentro publiko batera jotzea ikastetxe edo osasun zentro batera joatea bezain ohikoa izaten hasi da.
- Aldaketa hori gorabehera, erabiltzaileen ezaugarriei eta oinarrizko unitateen gizarte irudiari dagokienez arazo batzuk ere hasi dira agertzen: beste erakunde batzuek oker, arinegi edo azaletik oinarrizko gizarte-zerbitzuek kudeatu behar dituzten prestazioak hedatzeari lotutako arazoak, talde jakin batzuei, batez ere gutxiengo etnikoei prestazioak ematearen aurkako gero eta jarrera gehiago; eta bere eskubideen oso jakitun eta jeloskorra den baina neurri handi batean bere betebeharrak eta erantzukizunak ezagutzen ez dituen pertsona motaren agerpena (bestalde, hori bateragarria da pertsona oso konformistek eta are eskerronekoek irautearekin; halakoek emandako zerbitzuen kalitateagatik baino gehiago, gizarte-zerbitzuei ongintzako eta grazia bidezko prestazio irizteagatik eta haiei buruz, ezer eskatu beharrean, emateagatik eskerrona agertu behar dela uste izateagatik agertzen dute eskerrona).

9.9. Arau esparrua eta eskumenen antolakuntza

Galdetutako bost lagunetatik batek baino ez du uste indarrean dagoen araudiak oinarrizko gizarte-zerbitzuen baliabideak eta eginkizunak ondo arautzen dituela

- Galdeketerari erantzun dioten bost lagunetatik ozta-ozta bat dago nahiko edo guztiz ados indarrean dagoen araudiak oinarrizko gizarte-zerbitzuei emandako helburu, baliabide eta eginkizunak ondo definitu dituelako ideiarekin. Galdetutako pertsonen herenak baino zertxobait gehiago (%34,3) ez daude ez ados ez desados ideia horrekin, eta ia %40 nahiko edo guztiz desados leudeke harekin.
- Azken urteotan gure testuinguruan aplikatutako araurik garrantzitsuenen eragina baloratzekoan, aldeko iritzi gehien lortu dituen baieztapenaren arabera, Mendekoen Arretaren Legeari dagokionez, gizarte osoarentzat izan da onuragarria, herritarren eskubideak handitu dituelako. Aldeko iritzi gehien lortu dituen bigarren baieztapenak azpimarratzen du lege horrek lehenago zerbitzurik eskatu ez arren gizarte premiak dauzkaten pertsonak hurbilarazi dituela oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateetara. Eta aldeko iritzi gehien lortu dituen hirugarren baieztapenak lege horretaz hitz egiten du, baina aurka, oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateak eman zaizkien erantzukizunei erantzuteko behar beste baliabidez hornitu ez direla uste duelako.
- Neurririk handienez unitatearen funtzionamenduan eraginik izan ez duela irizten zaion araua erabiltzaileen eta langileen Eskubide eta Betebeharren Gutunari buruzkoa da; neurririk handienez gizarte-zerbitzuetatik izapidetu behar ez litzatekeela irizten zaion prestazioa, ordea, pentsioen osagarria da.
- Bisitetan eta eztabaida taldeetan, bestalde, agerian geratu dira gizarte-zerbitzuei buruzko legeen konplexutasunari eta, batez ere, oinarrizko gizarte-zerbitzuen antolakuntza esparrua etengabe bilakatzen den arau esparruari egokitzeko zailtasunari lotutako ondorio txar batzuk; etengabeko bilakaera hori, bestalde, logikoa da, erakitzen ari den sistema baita. Horrek –galdetutako pertsona batzuen iritziz– oinarrizko gizarte-zerbitzuetako langileei unean-unean indarrean dagoen araudiari buruzko ezagutza eguneratua (eta, zentzu berean, administrazioek arau horiei buruz egiten duten interpretazioari buruzko aldeena ere bai) izaten galarazten die eta, lege aldatu ondorioz, ziurgabetasun edo ezegonkortasuneko egoera dakar.



ONDORIOAK ETA GOMENDIOAK

1. BALORAZIO OROKORRA

Interesgarria da –Txosten berezi hau itxiko duten gomendioak baino lehenago- irakurketa orokorra egitea oinarrizko gizarte-zerbitzuen jarduera esparrua eta egungo egoera interpretatzen eta testuinguruan jartzen laguntzeko. Balorazio orokor hori honako oinarrizko ideiatan laburbil daiteke.

1.1. Dabilen tresna

Euskadiko Autonomia Erkidegoko oinarrizko gizarte-zerbitzuen egoerari buruz azpimarratu behar den lehen ideia honakoa da: tresna badabil eta, gizarte-zerbitzuen euskal sistema-rako sarbidea izateko dauzkan eginkizunak betez, herritarren portzentaje handi bati arreta emateko gai da. Txostenean agerian geratu diren ahultasunak eta disfuntzioak –hietako batzuk oso larriak eta are kritikoak– egon arren, berriz azpimarratu behar da Euskadiko Autonomia Erkidegoko oinarrizko gizarte-zerbitzuetako 262 unitateek gizarte-arretako lehen mailako sare sendoa osatzen dutela eta, horrela izanda, funtsezko eginkizuna daukatela gure erkidegoan gizarte-zerbitzuak emateko.

Gogoratu behar da herritarrek gero eta gehiago erabili, ezagutu eta onartzen duten sarea dela ere –ikuspuntu horretatik ere egoera behar lukeena izan ez arren– eta erabiltzaileek balorazio oso ona egiten diotela (pertsona horiek oinarrizko gizarte-zerbitzuei eta, orokorrean, sistema osoari buruzko euren asebetetzea adierazteko mugak izan baditzakete ere).

Ikuspuntu horretatik, garrantzitsua da azpimarratzea ez direla gutxi araudiak eman dizkieten eginkizunak behar bezala bete, giza baliabide eta baliabide material egokiak eduki, euren langileen premiei behar bezala erantzun eta, azken batean, erabiltzaileei kalitatezko, banakako eta osoko arreta ematen dizkieten oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateak. Hala ere, ez dirudi egoera hori zabalduena denik Euskadiko Autonomia Erkidego osoan. Edonola ere, errealitate on horiek ahaztu gabe, txosten honek –ezin bestela izan– gairik arazotsuenak edo okerren konponduak identifikatu eta aztertzeari heltzen dio, hori baita era bakarra oinarrizko gizarte-zerbitzuen egoera hobetzen lagunduko duten gomendioak egin ahal izateko.

1.2. Tresna heterogeneoa

Oinarrizko gizarte-zerbitzuek, tresna gisa, desberdintasun eta heterogeneotasun handiak dauzkate eta euren artean egoera, gabezia, premia, indar eta ahultasun oso desber-

dinak dauzkate. Heterogeneotasuna gizarte-zerbitzuen euskal sistema osoaren funtsezko ezaugarria bada ere, oinarrizko gizarte-zerbitzuetan desberdintasunak are handiagoak dira. Funtsean arrazoi bigatik da horrela. Alde batetik, oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateek ezaugarri eta gizarte-premia oso desberdinak dauzkaten eremu geografikoei erantzun behar izateagatik: logikoki, landa udal batean dagoen gizarte unitateak eta hiri handi bateko auzo batean dagoenak ezin dute zerikusi handirik izan ez euren tamainari, ez euren pertsonalari ez euren premiei dagokienez. Berezkotzat jo daitekeen aniztasun horretatik harago, ordea, oinarrizko gizarte-zerbitzuen heterogeneotasuna batez ere garapen prozesu oso desberdinetatik dator. Izan ere, Euskadiko Autonomia Erkidegoko udal bakoitzak –bere irizpide tekniko eta politikoen, antolakuntza eta ekonomia aukeren, eta lurralde historiko bakoitzean xedatutako ereduaren arabera– bere oinarrizko gizarte-zerbitzuen eredia garatu du, eta erakunde komunitatik ezin izan da bateratze eredu edo irizpide nahiko sendorik ezarri Euskadiko Autonomia Erkidego osorako (hori, batez ere, hamarkada honen hasieran arlo horri buruz berariazko araudia egiteko bultzatu eta porrot egin zuen ahaleginean ikusi zen; ahalegin hori, hiru erakunde mailen –autonomikoa, forala eta udalekoa– adostasunez, alboratuta geratu zen, uztailaren 30eko 155/2001 Dekretuaren alde, zeinek gizarte-zerbitzuetako eginkizunak zehaztu baitzituen). Elkarrengandik aldentzeko garapen prozesu hori epe oso luzean –ia hiru hamarkada– gertatu da, eta hori dela eta desberdintasunek sakondu eta areagotu besterik ez dute egin; logikoki, denboran eta udal antolakuntza egituretan desberdintasun horiek sendotu egin dira eta orain horrek beste zailtasun bat dakar eta izugarri zailtzen du sistema komuna bateratzeko edo egituratzeko ahalegin oro.

Horregatik, hasiera batean aniztasuna ezaugarri ontzat jo baliteke ere, antolakuntza egiturak zonalde bakoitzaren ezaugarrietara egokitzen uzten baitu, dagoen heterogeneotasunaren balorazioa funtsean txarra izan behar da: egoera guztietarako berdin balio lukeen diagnostiko orokorra egitea galarazi ez ezik, oinarrizko gizarte-zerbitzu guztiei berdin on egin diezaieketen neurriak hartzea oztopatu, Euskadiko Autonomia Erkidego osoan aplika daitekeen tresna komuna sendotzea izugarri zaildu eta, batez ere, herritarrek prestazioak eta gizarte-zerbitzuak eskuratu ahal izateko dauden desberdintasun handiak agerian uzten dituelako. Hortaz, funtsean oinarrizko gizarte-zerbitzuen heterogeneotasun horri ahultasuna iritzi behar zaio.

1.3. Tresna hobeto hornitua, baina kalitateari dagokionez atzera egin du

Zalantzarik gabe, azken hamar urteotan, oinarrizko gizarte-zerbitzuen tresna, baliabide ekonomikoei eta giza baliabideei dagokienez, hazi egin da eta alderdi askotan (arreta ratioak, instalakuntzak, prozedura teknikoak, besteak beste) oso hobetu da. Esan daiteke ikerketa hau egiteko galdetutako pertsona gehienak, ordea, bat datozela esateko, orokorrean, sistemak atzerakada handia izan duela arretaren kalitateari dagokionez. Ikuspuntu horretatik, bilakaerari erreparatzen bazaio, esan daiteke Arartekoaren aurreko txostenean identifikatzen zen arretaren burokratizatze prozesua ez dela gelditu, alderantziz baino, eta, oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitate gehienetan gero eta nabarmenagoak direla erabiltzaileen eta familien premiei osotasunean heltzea bermatzen duen banakako esku-hartzea egiteko zailtasunak.

Ikuspuntu horretatik, gehien-gehienek uste dute oinarritzko gizarte-zerbitzuak –baita, konparatuta, oso ondo hornituta dauden kasuetan ere– ez direla gai eskatu zaien gizarte eta hezkuntzako esku-hartze psikosozialaren konplexutasunari erantzuteko. Erabiltzaileek eurek ezagutzen dituzte gabezia horiek eta –oinarritzko gizarte-zerbitzuetako unitateen zerbitzua oso ondo, are ondoegi, ebaluatzeko joera izan arren– ez dituzte hain ondo baloratzen euren egoeraren hobekuntzari eta helburuak lortzeari lotutako alderdiak.

Bilakaeraren ikuspegia utzi gabe, Arartekoak 1999an egin zuen Oinarritzko gizarte-zerbitzuen egoerari buruzko txosten berezian emandako gomendio asko bete ez direla ere azpimarratu behar da. Izan ere, esan daiteke orduan egindako gomendio gehienak gaur egun eman zitezkeela eta erabat indarrean daudela; era berean, esan behar da aipatzen ziren arrisku batzuk –hala nola arretaren burokratizatzea eta banakako premiei osotasunean heltzeari emandako arreta eskasa– gaur egun ere, tamalez, argi eta garbi finkatutako errealitateak direla. Hortaz, ezin da esan azken urteotan gertatutako aldaketak –besteak beste, arau berriak ateratzea, baliabide berriak sortzea edo krisialdi ekonomikoaren larrialdia eta horrek dakarren prestazio eskariaren igoera– egungo egoeraren oinarrian daudenik; logikoki oinarrian eragin handia izan badute ere, antzematen diren arazo eta disfunzio askori duela hamar urte antzeman zitzairen.

1.4. Presiopean dagoen tresna, asegabetasuna sortzen duena

Ikuspuntu horretatik, azpimarratu behar da aztertutako alderdi batzuetan –agian garrantzitsuenetan– oinarritzko gizarte-zerbitzuen egoerak txarrera egin eta aldi honetan larriagotu dela: hobetzeko behar diren neurriak hartzeko hamar urte alferrik galdu ez ezik, antzemandako arazoak logikoki larriagotuz, zenbait eragilek bat egiteagatik arazo eta zailtasun berriak sortu dira, duela hamar urte aipatzen ez zirenak.

Horrela, Euskadiko Autonomia Erkidegoko oinarritzko gizarte-zerbitzuen egoera laburbilduta azaltzerakoan, jende askok honako hitzak erabili dituzte: kolapsoa, betetasuna, gainezka egitea, ezintasuna, motibaziorik eza edo adorerik eza. Egia da ez dagoela esaterik hori galdetutako pertsona guztiek egiten duten diagnostikoa denik, ezta Euskadiko Autonomia Erkidegoko oinarritzko gizarte-zerbitzuen egungo egoera horrela bakarrik baloratu behar denik ere. Atal honen hasieran esan denez, dabilen, bere eginkizuna (batzuetan bikain) betetzen duen tresna baten aurrean gaude eta, presio handiaren pean jarri bada ere, ez du porrot egin. Eta hala ere, bai bigarren mailako arretako gizarte-zerbitzuetako zein, batez ere, oinarritzko gizarte-zerbitzuetan bertan lan egiten duten langileen pertzepzioa ez da ona: aitzitik, gehienak ez dira gai sentitzen araudiak ematen dizkien eginkizunak betetzeko eta eskariaren presiopean, ikuspuntu psikosozialetik batzuetan txarto zainduta eta ikuspuntu teknikitik laguntza handirik gabe sentitzen dira; laburbilduz, eginkizunak betetzera derrigor-tuta, haietarako behar diren baliabideak jaso gabe.

Honako testuak ikerketa honen esparruan bisitatutako oinarritzko gizarte-zerbitzuetako unitateetako batean langile talde batek egoerari buruz egin zuen balorazioa dakar: *“Egun dagoen gehiegizko lan-zamak, duela urtetatik hona datorrenak, maila pertsonalean eta osasun*

mailan eragin digu eta, beraz, aldaketak eskatzen ditu eta premiazkoa da egungo eta etorkizuneko egoerari egokitzea. Denbora faltak baldintzatutako lana egiten ari da. Berehalako eskariari erantzuten zaio, prestatutako banakako lana, horrela behar duten banakako eta familiako egoeren jarraipen lana egin ezinik, eta kasu gehienetan ezinbesteko izapidetzerara mugatzen gara.” Jakina, hori ez da Euskadiko Autonomia Erkidegoko oinarrizko gizarte-zerbitzu guztien egoera, seguruenik gehienena ere ez eta, agian, gaur egun bere garaian holako balorazioa egin zuten langileena ere ez da. Hala ere, esan daiteke testua nahiko zabaldua dagoen iritziz egoera batekin eta ikerketa honetan jasotako datu askorekin datorrela bat eta, beraz, beharrezkoa dela agerian geratu diren arazoak birbideratzea ahalbidetuko duten neurriak hartzea¹⁵².

1.5. Oinarrizko gizarte-zerbitzuen egoeraren hondatzea azaltzeko funtsezko hiru arrazoi

Kezkagarritzat jo daitekeen egoera hori azaltzen duten funtsezko arrazoiak hiru dira:

1. Alde batetik, ezinbestekoa da azpimarratzea egungo araudiak oinarrizko gizarte-zerbitzuei ematen dizkien eginkizunen eta bete ahal izateko eskura jarri zaizkien baliabide teknikoaren eta giza baliabideen artean dagoen egokitasun eza. Urteen poderioz, gizarte-zerbitzuen sistemak erantzun beharreko premiak eta kudeatzen dituen baliabideak esponentzialki biderkatu dira, eta asko areagotu dira oinarrizko gizarte-zerbitzuetatik baino eskuratzen ez diren zerbitzuak eta prestazioak. Beste sistemei esleitzen zekizkiekeen prestazioen kudeaketa esleitu zaiela alde batera utzita, gizarte-zerbitzuen eskaintzan eta eskarian egondako hazkundeak teorikoki sarbi-dearena egiten duen tresnari emandako baliabideen hazkunde paraleloa eskatuko zukeen. Oinarrizko gizarte-zerbitzuen baliabideak, ordea, askoz gutxiago hazi dira, eta horrek erabiltzaileentzat itogunearen ondorioa eta, zerbitzuak kudeatzeko arduraren dutenentzat, presio handia eragin ditu. Gizarte-zerbitzuek, teorikoki, oinarrizko gizarte-zerbitzuei ematen dieten zentraltasunarekin batera, beraz, ez dira hura gauzatzeko behar diren bitartekoak eta baliabideak iritsi.

Erakundeek oinarrizko gizarte-zerbitzuei egindako mandatua, ordea, ez da sistemarako sarbidea izateko eginkizunera mugatzen. Oinarrizko gizarte-zerbitzuei –are zehazkiago Gizarte-Zerbitzuen abenduaren 5eko 12/2008 Legea onartu zenetik– banakako esku-hartzeko, gizarte laguntasuneko edo kasuen kudeaketako lana egiteko ere eskatzen zaie, baita lan egiten duten inguruetako komunitate garapenean en-gaiatzeko ere. Arreta premien hazkundeak baldintzatutako testuinguruan, katalogo gero eta zabal eta konplexuagoaren kudeaketa hutsa berez zaila bada, gizarte, hezkuntza eta harremanetako esku-hartze lana burutzea –gutxieneko kalitate eta

¹⁵² Edonola ere, egoera ez da bakarrik EAEkoa. Aliena eta Pérez Cosinen aburuz, “udal gizarte-zerbitzuek egun arazo nagusi bi daukate: a) gutxienez erabiltzaile batzuen bizimodua hobetzeko gaitasun urria; b) langile askoren motibazio eza eta atsekabea, eta euren lan jarduerak burutzeko ziurtasunik eza eta ohikeria” lzan ere, egile horien itutziz, “gizarte-zerbitzuak ezagutzen dituen orok daki, gaur egun, gaixorik dagoen giza sistema direla” (Aliena, E. eta Pérez Cosin, J.V. Op.Cit.).

intentsitate mailekin– ia ezinezkoa da, gaur egun, oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitate askotan.

Arazo bakarra ez da emandako eginkizunen eta eskura dauden baliabideen artean dagoen desoreka: araudiak xedatzen duen erakunde mandatuaren –gizarte eskuhartze gertua eta kalitatezkoa, pertsona eta familien premiei osotasunean heltzea– eta, udal bakoitzean, erakundeetako arduradunek oinarrizko gizarte-zerbitzuei helarazten dieten mandatu zehatzaren –arreta bizkorra, beharrezkoa bada azalekoa, prestazio eta zerbitzuen kudeaketa eraginkorra ahalbidetzeko eta itxaron zerrendak luzatzea ekiditeko– artean inkoherentzia tarte handia ere badago. Zentzu horretan, galdetutako pertsona gehienek oinarrizko gizarte-zerbitzuei ematen zaizkien eginkizunen eta orokorrean esleitzen zaien funtsezko eginkizunaren, eta benetan eskatzen zaizkien eginkizunen eta ematen zaizkien baliabideen artean dagoen alde izugarria agertu dute. Bestalde, ez da ahaztu behar, seguruenik, herritarrek eta erabiltzaileek, gizarte eta hezkuntzako osoko esku-hartzearen edo komunitatearen garapeneko engaiamendu sendoagoaren aurrean, euren prestazio eta zerbitzuen eskarian kudeaketa azkarra ere eskatzen dietela oinarrizko gizarte-zerbitzuei.

Azken urteotako araudiaren garapenak ez du lagundu oinarrizko gizarte-zerbitzuei ematen zaizkien eginkizunen eta bitartekoen arteko desoreka murrizten. Alde batetik, hamarkada honen hastapenetan, zenbaitetan aipatu denez, oinarrizko gizarte-zerbitzuak arautzeko eta, esparru horretan, haien eginkizunak eta zeregin hori bideragarria izateko eman behar zitzaizkien baliabideak zehazteko ahalegina egin bazen ere, gaur egun ez dago eduki horiek islatzen dituen araurik. Egia da, alderdi batzuetan, Erabiltzaileen eta langileen eskubideen eta betebeharren gutunak definizioak, mugak eta jarduteko irizpideak ematen zituela baina, bost urtez indarrean egon arren, oraindik aplikatzeke dago. Gizarte-Zerbitzuen Lege berria diseinatzeko eta prestatzeko prozesuan ere oinarrizko gizarte-zerbitzuentzat eginkizunei eta langileei buruzko betekizun batzuk ezartzeko ahalegina egin zen baina udalek eurek ez zuten hori sartzeari onartu, antolakuntzako autonomia arrazoiak argudiatuz.

Hortaz, gai horretan arazo mota bi uztartzen dira: hiru erakunde mailen arteko desadostasuna dela eta arau jakin batzuk garatzeko zailtasuna eta indarrean dauden xedapenen aplikaziorik eza, hori guztia hura onartzeak dakarren kostuari buruzko aurrekontuko aurreikuspen seriorik ezari eta arauak benetan betearazten duen gizarte eta politika presio nahikorik ezari zuzen-zuzenean lotuta.

Kasu askotan, desoreka hori udalen tamaina txikiak larriagotu du; hori dela eta, beharrezkoa izan da udal elkarten eredura eta, bide horretatik, biztanleria oinarri nahikoa duten zonaldeak sortzera gehiago jotzea. Horrek nabarmen murriztu behar luke udalen tamainaren eta haien baliabide mailaren, eta haien eskumen zabalaren arteko desoreka.

Oinarrizko gizarte-zerbitzuen finantzaketa eta langile kopurua gizarte-zerbitzuen osotasunean alderdi biek izan duten hazkundearen azpitik hazi izanak ere baldintza-

tu du, eta horrek nabarmen oztopatu du oinarrizko gizarte-zerbitzuen eginkizunen garapena sistemaren osotasunerako sarbidea izateko.

Edonola ere, pentsa daiteke gizarte-zerbitzuetarako eskubidea subjektiboa dela onartzeak eta Gizarte-Zerbitzuen 12/2008 Legetik datorren arauen garapeneko eta plangintzako prozesuak, hiru administrazio mailek gizarte-zerbitzuen euskal sistema eraikitzea konpromiso sendoetan oinarritutako proiektu komuntzat bere egiten badute, aipatutako gabeziak zuzentzea ahalbidetuko dute.

2. Desoreka horrekin batera, begi bistakoak dira esku-hartze eredu komunik eza eta Euskadiko Autonomia Erkidego osoan oinarrizko gizarte-zerbitzuei lanabes, ekipamendu, prozedura, tresna eta lan jarduera komunak emango dizkien egituraketa nahikorik eza ere. Zentzu horretan, prozedura gorputz baten hutsunea dago, gizarte-langilearen eta gizarte eta hezkuntzako esku-hartzearen lan jarduera ez ezik, oinarrizko gizarte-zerbitzu guztiena ere bideratu eta mugatzeko.

Baliabideei dagokienez, oinarrizko gizarte-zerbitzuek izandako hazkundea –nahikoa ez izateaz gain– desordenatua izan da, eta harekin batera ez da garatu ekipamendu, programa eta prozedura horien eginkizunak argitzeko gai den esku-hartze komuneko eredurik. Zalantzarik gabe, praktikak euren eredia sorrarazi die udal askori: gutxik, ordea, izan dituzte behar diren bitartekoak esku-hartze eredu horiek behar den eraginkortasunez garatzeko eta, edonola ere, egun Euskadin haiek garatu nahi eta ahal izan dituzten udal beste esku-hartze eredu daude oinarrizko gizarte-zerbitzuetan. Egituraketa falta komun hori hainbat alderditan islatzen da: lehen aipatu den aniztasunean ez ezik, zerbitzuak antolatzeke moduari edo haiek izan behar dituzten edukiei buruzko desorientazio sentipen argian eta lan jarduerak neurtzeko edo aztertzeke hiztegi komunik ezean ere bai.

3. Oinarrizko gizarte-zerbitzuek dauzkaten zailtasunak azaltzen dituen hirugarren arrazoa haiek garatu eta hobetzeko gidaritzarik eza da. Zentzu horretan, zalantzarik gabe, oinarrizko gizarte-zerbitzuen eskumenen egituraketa bereziak eta, batez ere, egituratzeari dagokion erabakitze ahalmena interes, gaitasun, aukera eta jarduteko irizpide desberdinak dauzkaten 200 erakunde baino gehiagotan atomizatuta egoiteak sistemaren garapen homogeneo eta orekatua oztopatu dute, erakundeek ez baitute oinarrizko gizarte-zerbitzuen arazoa osotasunean beretzat edo eskusibotzat hartzen.

Garrantzitsua da azpimarratzea oinarrizko gizarte-zerbitzuena, ongizateko zerbitzu publikoen esparruan, ia erdi eta erdi banatuta, egitura oso desberdin birena den arreta tresna bakanetako dela: alde batetik, funtzionalki udalena da, eta euren ezartzen dute haien funtzionamendua, alderdi orokorretan ezik (zalantzarik gabe, erabilzaile askoren ustez oinarrizko gizarte-zerbitzuak udalak ematen dituen zerbitzu ugari edo bakanetako bat gehiago baino ez dira); bestetik, ordea, oinarrizko gizarte-zerbitzuak sistema zabalago baten, hots, gizarte-zerbitzuen, funtsezko alderdi

bat dira, eta hartan gainontzeko administrazioek ere esku hartzen dute. Beharbada eskema horrek abantaila handiak dauzka baina, maiz, eragozpenak gehiago ikusten dira, sakabanaketa arrisku bat gehiago ekarri eta holako zerbitzuek norabide homogeneoan aurrera egitea oztopatzen duten heinean.

Bukatzeko, pentsa daiteke alderdi horretan –gero eta gutxiago bada ere– orokorrean gizarte-zerbitzuei eta, bereziki, oinarrizko gizarte-zerbitzuei buruzko kontrako iritzia neurri batean irauteak ere eragiten duela apika. Zentzu horretan, ohikoa da lehen mailako sareko langileen artean udal esparruan gizarte-zerbitzuei ematen zaien garrantzi txikiari eta pairatzen duten gutxiesteari buruzko kexuak entzutea. Halaber, maila orokorrangoan, sare horren misioa, ikuspegia eta balioak ezartzeko edo helarazteko dagoen zailtasuna ere aipatu behar litzateke.

1.6. Oinarrizko gizarte-zerbitzuen garapen zuzena galarazten duten oinarrizko beste zailtasun batzuk

Hiru eragile horiek oinarrizko gizarte-zerbitzuen egungo egoera azaltzen duten gordiar korapiloa dira. Identifikatu diren beste zailtasun edo arazo guztiak –gehienetan- adierazitako hiru eragileetatik datoz, baina ezin da beri bereizi azalduetako gabezien zioen eta ondorioen artean. Aipatu alderdiez gain, egindako ikerketaren emaitza nagusiak laburbiltzerakoan, honako elementuak azpimarratu behar dira:

- Oinarrizko gizarte-zerbitzuek normalizatzeko eta ikusgarri bihurtzeko prozesua bizi izan badute ere, herritarrek haien eginkizunei buruz duten ezagutza mugatua da oraindik. Bestalde, zerbitzu horien irudia oraindik administrazio prozesu eta ohituretara oso lotuta dago, komunitate saretik apur bat urrun dago eta erabiltzaileen eguneroko errealitatera hurbiltzeko zailtasun argiak dauzka. Halaber, oinarrizko gizarte-zerbitzuak ez dira inoiz tresna bakar eta gizarte zerbitzuen sistema zabalago baten baitako gisa islatzen, udal zerbitzu bat gehiago bezala baizik.
- Oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateak kokatuta dauden ekipamendu fisikoen kalitateak hobekuntza orokorra izan badu ere, zentro batzuek oraindik ez dauzkate gutxieneko egitura baldintzak edota ez dauzkate oinarrizko instalakuntzak.
- Oinarrizko gizarte-zerbitzuen sarearen lurraldeko hedapena ez da Euskadiko Autonomia Erkidego osorako irizpide edo eredu komunaren araberakoa eta orokorrean –bai zentro kopuruari bai sare bakoitzak arreta ematen dien biztanleria estaldurei dago kienez– lehen mailako osasun sistema baino murriztaileagoa da.
- Zentroak zabaltzeko ordutegia orokorrean oso mugatua da, eta zailago bihurtzen ditu bai banakako laguntasuneko lana, bai oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateak, gainontzeko gizarte eragileekin batera, komunitatea dinamizatzen engaiatu ahal izatea. Unitate gehien zabaltzeko ordutegia oso mugatua da eta, lurraldeko hedapenaren kasuan bezala, oinarrizko gizarte-zerbitzuek arretarako dauzkaten ordutegiak orokorrean lehen mailako osasun sareko zerbitzuek dauzkatenak baino murriztaileagoak dira.

- Kasu askotan egoera egokitzat jo badaiteke ere, besteak beste abiarazi diren neurri bereziak direla-eta, arreta eskariaren igoerak kasu batzuetan erabiltzaileekiko banakako elkarrizketak edo lehen hitzorduak hitzartzeko gehiegizko atzerapenak eragin ditu.
- Langile hornidura, kasu gehienetan, argi eta garbi ez da nahikoa oinarrizko gizarte-zerbitzuei emandako eginkizunak behar bezala betetzeko eta egungo eskariaren tamainarako. Eskasia horrek zentro batzuetan kolapso edo betetasun sentipena sortu du eta horrek zalantzarik gabe arretaren kalitatea kaltetu eta langileen artean estresa eta motibaziorik eta adorerik eza eragiten ditu.
- Azken urteotan oinarrizko gizarte-zerbitzuetan erabiltzaileen jokabide oldarkor edo mehatxagarriak areagotu dira, holako egoeran oso ohikoak direla kasu gutxitan esan badaiteke ere. Gainera, ez dira beti hartu holako egoerei behar bezala erantzuteko behar diren neurriak hartu, eta langileek lan ikuskapeneko eta arreta psikosozialeko programak eskatzen dituzte holako kasuei eta aipatutako estres eta motibazio faltako kasuei aurre hartu eta heldu ahal izateko eta emandako arretaren kalitatea hobetzeko.
- Alderdi horretan hobetu bada ere, pertsonalaren aniztasun profesionala oraindik ez da nahikoa, eta gehiegi jotzen da langile mota jakin batzuk azpikontratatzera. Holako kasuetan, pertsona horien lan baldintzak udalek zuzenean kontratatutakoena baino askoz txarragoak dira. Horren guztiaren ondorioa balorazio profesional txikiagoa, absentismo eta langile txandatze tasa handiak eta behin-behineko, txarto ordaindutako eta txarto baloratutako lan indarra finkatzea dira; lan indar horri, gainera, egoera zailetan banakako esku-hartze lan gogorra egiteko eskatzen zaio eta horrek nekea sortzen du.
- Bestalde, argia da ez dagoela udal edo eskualde mailan oinarrizko gizarte-zerbitzuei aholkularitza tekniko aditua ematen dien laguntza talde profesionalik edo daudenak oso ahulak direla.
- Azaldutako eragileek unitateetatik banakako esku-hartze lana egitea eta pertsona eta familien premiei osotasunean heltzea galarazten edo oztopatzen dute –are gehiago Arartekoak Oinarrizko gizarte-zerbitzuen egoerari buruzko lehen txosten berezia egin zuen garaian–. Testuinguru horretan, eta egungo egoeran aldaketarik egon gabe, oso zaila ematen du oinarrizko gizarte-zerbitzuek bete ahal izateak Gizarte-Zerbitzuen Legeak ematen dien kasu kudeaketako eginkizuna.
- Oinarrizko gizarte-zerbitzuei diru-sarrerak bermatzeko prestazio ekonomikoak kudeatzeari eta izapidetzeari buruz emandako erantzukizunak, ondorio onuragarri argiekin batera, ondorio kaltegarri oso handiak izan ditu, hala nola arretaren burokratizatze handiagoa eta, banakako gizarte laguntasunari dagokionez, erabiltzaileen premiei heltzeko zailtasunak areagotzea.
- Bestalde, nabarmena da ez dagoela tresna teknikorik, adierazle adosturik eta are hiztegi komunik oinarrizko gizarte-zerbitzuen sare osoan lan jarduera homogeneoak garatu ahal izateko.

- 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 egokiak 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. Berregokitzeke 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 lirateke: 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 eraginkortasunaren 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 dazta. Bide horrek, jakina, ez die zamarik kentzen udal administrazioei, baina bai oinarrizko gizarte-zerbitzuari, eta horrela azken horrek bere jarduera 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 laneratze-ko 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 burokratikoaren

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, orokorrak 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 ikuspegiara 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 arduraren langileen zuzenbidea, bai aholkatu eta laguntzen dieten teknikarientzat eta arduradun politikoez. Aldaketa horrek jardura eredu malguagoak, banakako edo komunitateko esku-hartzeak eskatzen dituzketen 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 arduraren 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 jatorria itzultzeko proposamenen aurrean aldi berean erakarpena eta arbuioa sentitu: aukera oso erakargarria da jardura 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 gertuenera 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 erabilerekin esparruan, agian euren hasierako ideiarekin, hots, hasierako eskaria izango zena erekin 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, oinarritutako 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 eratuz

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 eredua 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 txikiegiei arreta ematen dieten unitateak batzeari dagokionez. Horrela oinarri-zko gizarte-zerbitzuen mapa homogeneo 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 zabaldu

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 dauzkatela. 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 azpikontratatu 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 azpikontratatu 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 jokatzekeo 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 ordezkotako 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 aldi 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-zerbitzuetako 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 gabekoez, genero indarkeriaren biktimak 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 ESKUBIDEETAN 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 keak, 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 dinamizatze 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 dinamizatze 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 jarriz.

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 sarean 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 gako 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 liriateke: 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 estrategikoko handiagoa eman eta, azkenik, gizarte-zerbitzuen sistema osoaren antolakuntza egitura benetako sare funtzionamendua ahalbidetzeko arrazionalizatu behar da.



BIBLIOGRAFIA

- Aierdi, X. eta beste. *Perfil y necesidades de las personas sin hogar en Bizkaia*. Bilbo, Bizkaiko Foru Aldundia, 257. or., 2009.
- Ajuntament de Barcelona. *Libro Blanco de los Servicios Sociales de Atención Primaria*, 2004.
- Alber, J. *A framework for the comparative study of social services*. Journal of European Social Policy, Vol. 5, nº 2., 1995: 131-149.
- Alboek, E. *Reforming the nordic welfare communes*. International Review of Administrative Sciences, 61, 241, 1995.
- Aliena, R. *Descenso a periferia. Asistencia y condición humana en el territorio de lo social*. Salla: Trabajo Social, nº 4. Valentzia, Nau Llibres, 2005.
- Aliena, R. eta Pérez Cosín, J.V. *Más allá del paradigma de los recursos. Los servicios sociales, el trabajo social y sus retos*. Acciones e Investigaciones Sociales, 2006.
- Arartekoa. *Arreta soziosanitarioa: esparru kontzeptuala eta nazioarteko autonomietako aurrerapausoak*. Hurbilketa Vitoria-Gasteiz, Arartekoa, 2008.
- Arenas, J. *La atención primaria ha venido nadie sabe cómo ha sido*. Revista de Treball Social, nº 92, 1993.
- Ayuntamiento de Madrid. *Plan de Atención Social Primaria 2008-2011*.
- Barclay P.M. & all. *Barclay Report: Social Workers: Their Role & Tasks*. National Institute for Social Work, London, 1982.
- Baumann, B.; StremLOW, J. eta Strohmeier, R. *Rescaling social welfare policies in Switzerland. National Report*. Hochschule für Soziale Arbeit HAS, Lucerne, 2006. In *“Rescaling social welfare policies. A comparative Study on the path towards multilevel governance in Europe.”* European Centre for Social Welfare Policy and Research.

- Berasaluze, A. Berrio-Otxoa, K. *El ejercicio profesional del trabajo social hoy/ Gizarte langintzaren jardute profesionala gaur egun*. Arabako Gizarte-Laneko Diplomatuena Elkargo Ofiziala, Gipuzkoako Gizarte-Laneko Diplomatuena Elkargo Ofiziala, Bizkaiko Gizarte-Laneko Diplomatuena Elkargo Ofiziala, 2008, 96. or.
- Bergmark, A. *Need, allocation and justice – on priorities in the social services*. *Scandinavian Journal of Social Welfare*, 1996, Vol. 5: 45-56.
- Bergmark, A. *From reforms to rationing? Current allocative trends in social services in Sweden*. *Scandinavian Journal of Social Welfare*, Vol. 6: 74-81.
- Bergmark, A.; Parker, M.G.; eta Thorslund, M. *Priorities in care and services for elderly people: a path without guidelines?* *Journal of Medical Ethics*, Vol. 26, 2000: 312-318.
- Bergmark, A. eta Minas, R. *Rescaling social welfare policies in Sweden. National Report*. Institute for Future Studies, Stockholm, 2006. In *“Rescaling social welfare policies. A comparative study on the path towards multilevel governance in Europe.”* European Centre for Social Welfare Policy and Research.
- Berriet-Sollic, M.; Gaigné, C.; Lecat, G.; eta Piguet, V. *Différentiation spatiale des dépenses communales en matière d'équipements publics*. *Economie Publique, Revue de l'Institut d'Economie Publique*, n° 18-19, Marseille, 2007.
- Billis, D.; Bromley, G.; Hey, A. eta Rowbottom, R. *Organising social services departments. Further studies by the Brunel Social Services Unit*. Ed. Heinemann, London, 1980.
- Blom, B. *The personal social services in a Swedish quasi-market context*. *Policy and Politics*, Vol. 29, n° 1, 2000: 29-42.
- Blomberg, S. *The specialisation of needs-assessment in Swedish municipal care for older people: the diffusion of a new organisational model*. *European Journal of Social Work*, Vol. 11, n° 4, december 2008: 415-429.
- Blomberg, S.; Edelbalk, G. eta Petersson, J. *The withdrawal of the welfare state: elderly care in Sweden in the 1990s*. *European Journal of Social Work*, Vol. 3, n° 2, 2000: 151-163.
- Bönker, F. eta Wollmann, H. *L'évolution des collectivités locales dans l'état providence allemand*. *Revue Française des Affaires Sociales*, n° 4, 2004: 245-265.
- Borgetto, M. eta Chauvière, M. *Qui gouverne le Social? Thèmes et commentaires*. Ed. Dalloz, Paris, 2008.
- Borgetto, M. eta Lafore, R. *Le droit de l'aide et de l'action sociales à l'épreuve de «l'acte II de la décentralisation»*. *Recherches et prévisions*, n° 87, mars 2007: 17-24.

- Bouquet, B.; Madelin, B.; eta Nivolle, P. *Territoires et Action Sociale*. Logiques Sociales, Cahiers du GRIOT. Ed. L'Harmattan, Paris, 2007.
- Boyne, G.A. *Explaining public service performance: does management matter? Advanced Institute of Management Research, Cardiff University*.
- Brezmes, M. *El trabajo social en España*. Murtzia, Universidad de Murcia, 2008.
- Brockmann, M. *New perspectives on violence in social care*. Gizarte.Doc, 12. zki., 2007.
- Bromley, G. *Primary and secondary social services*. British Journal of Social Work, Vol. 11, 1981: 463-477.
- Burchell, D. *Client reception in social service departments*. Social Policy & Administration, Vol. 26, n° 4, December 1992: 313-319.
- Challis, D.; Hugues, J.; Jacobs, S.; Stewart, K. eta Weiner, K. *Are different forms of care-management for older people in England associated with variations in case-mix, service use and care managers' use of time?* Aging and Society, no 27, 2007: 25-48.
- Challis, D.; Weiner, K.; Darton, R.; Hughes, J. eta Stewart, K. *Emerging patterns of care management: arrangements of older people in England*. Social Policy & Administration, Vol. 35, 2001, n° 6: 672-687.
- Challis, D.; Darton, R.; Hughes, J.; Stewart, K. eta Weiner, K. *Intensive care-management at home: an alternative to institutional care?* Age and Ageing, n° 30, 2001: 409-413.
- Chauvière, M. *Le travail social dans l'action publique. Sociologie d'une qualification controversée*. Ed. Dunod, Paris, 2004.
- Coleman, N. eta Harris, J. *Calling social work*. British Journal of Social Work, Vol. 38, n° 38, 2008: 580-599.
- Colvez, A.; Blanchard, M.G. eta Villebrun, D. *Evaluation de cinq centres locaux d'information et de coordination (CLIC)*. Inserm, Montpellier, 2002.
- Conseil de l'Europe. *Les services sociaux. Nouvelles formules de structure et d'organisation*. Strasbourg, 1980.
- Conseil Économique et Social. *Mutations de la société et travail social*. Journaux officiels, 2000.
- Conseil des Communes et Régions d'Europe. *L'Europe Locale et Régionale. Chiffres clés 2008*.

- Council of European Municipalities and Regions. *Balancing democracy, identity and efficiency: changes in local and regional structures in Europe*. Brussels, 2008.
- Craig, G. & Manthorpe, J. *Small is beautiful? Local government reorganisation and the work of social services departments*. *Policy and Politics*, Vol. 26, n° 2, 1998: 189-207.
- Crisp, B.R.; Anderson, M. R.; Orme, J. eta Green Lister, P. *Assessment frameworks: a critical reflection*. *British Journal of Social Work*, Vol. 37, 2007: 1.059-1.077.
- Cummings, S. *Centralization and decentralization: the never-ending story of separation and betrayal*. *Scandinavian Journal of Management*, Vol. 11, n° 2, 1995: 103-117.
- Cauquil, G et CIRESE. *Conduire et évaluer les politiques sociales territorialisées*. Ed. Dunod, Paris, 2004.
- De Haro, A. *CLIC et réseaux gérontologiques*. Ed. Les Études Hospitalières, Bordeaux, 2007.
- De Vries, M.S. *The rise and fall of decentralization: A comparative analysis of arguments and practices in european countries*. *European Journal of Political Research*, Vol. 38, 2000: 193-224.
- Du Mesnil du Buisson, M.A. eta Jeandet-Mengual, E. *L'organisation des services territoriaux de l'Etat dans el domaine sanitaire et social: une évolution nécessaire*. *Revue Française des Affaires Sociales*, n° 4, 2004: 61-83.
- Dutheil, N. *L'action sociale des communes. Premiers résultats*. *Etudes et Résultats*, n° 195., Octobre 2002 2003, Direction de la Recherche, des Études, de l'Évaluation et des Statistiques DREES, Paris.
- Dutheil, N. *L'action sociale des communes de 100 à moins de 5.000 habitants*. *Etudes et Résultats*, n° 271, Novembre 2003, Direction de la Recherche, des Études, de l'Évaluation et des Statistiques DREES, Paris.
- Dutheil, N. *L'action sociale des communes de 5.000 à moins de 200.000 habitants*. *Etudes et Résultats*, n° 307, Avril 2004. Direction de la Recherche, des Études, de l'Évaluation et des Statistiques DREES, Paris.
- Dutheil, N. *L'action sociale des communes de taille moyenne*. *Etudes et Résultats*, n° 530, Octobre 2006. Direction de la Recherche, des Études, de l'Évaluation et des Statistiques DREES, Paris.
- Edelman, M. *Political Language: words that succeed and politics that fail*. Institute for Research on Poverty monograph series. Academic Press, New York, 1977.
- Ernotte, C. eta Thomaes-Lodefier, M.C. *Fonctionnement du CPAS*. Fédération des CPAS, Namur, 2007.

- Fawcett, B. eta Featherstone, B. *The implications of community care policies for people who require and use services*. Care in Place. The international Journal of Networks and Community, Vol. 1, nº 2, 1994: 120-132.
- Gizarte Ongizatearen Saila. *Guía práctica para el acompañamiento y los procesos de inserción*. Vitoria-Gasteiz, Eusko Jaurlaritza, 2001.
- Goffman, E.. Internados. *Ensayos sobre la situación social de los enfermos mentales*. Ed. Martínez de Murguía, Madril, 1987.
- Golan, N. *How caseworkers decide: a study of the association of selected applicant factors with worker decisions in admission services*. Adapted from a portion of the doctoral dissertation submitted to the School of Social Service Administration, University of Chicago.
- Gramain, A.; Exertier, A. eta Herbillon, J-M. *Rescaling social welfare policies in France. National report*. Centre d'Études de l'Emploi et Institut d'Études Politiques de Strasbourg. Strasbourg, 2006. In *"Rescaling social welfare policies. A comparative Study on the path towards multilevel governance in Europe"* European Centre for Social Welfare Policy and Research.
- Guillén Sádaba, E. *Aproximación a los servicios sociales de base en España*.
- Hadley, R. eta McGrath, M. *When social services are local. The Normanton Experience*. National Institute Social Services Library, nº 48. Department of Health and Social Security, London, 1984.
- Hadley, R., Dale, P. eta Sills, P. *Decentralising Social Services. A Model for Change*. NCVO, London, 1984.
- Hadley, R. eta Clough, R. *Care in Chaos. Frustration and Challenge in Community Care*. Ed. Cassel, London 1997.
- Hansen, T. eta Erling Klausen, J. *Between the welfare state and local government autonomy*. Local Government Studies, Vol. 28, nº 4, winter 2002: 47-66.
- Heikkilä, M. eta Rintala, T. *Rescaling social welfare policies in Finland. National Report. Stakes*. Helsinki, 2006. In *"Rescaling social welfare policies. A comparative Study on the path towards multilevel governance in Europe"* European Centre for Social Welfare Policy and Research.
- Herrmann, P.; Brandstätter, A. eta O'Connell, C. *Defining social services in Europe. Between the particular and the general*. Ed. Nomos, Baden-Baden, 2007.
- Hill, M. *Local authority social services*. Ed. Blackwell, Oxford, 2000.

- Hiscock, D. eta Stirling, S. *Prospects for more local, more personalised public services: a North East perspective. A discussion paper for the IPPR north Commission on Public Sector Reform in the North East*. Institute for Public Policy Research, London 2009.
- Hughes, J. eta Chalis, D. *Frail older people – margins of care*. *Reviews in Clinical Gerontology*, n° 14, 2004: 155-164.
- Indenrigs-og Sundhedsministeriet. *The Local Government Reform*. Copenhagen, Denmark, 2005.
- Inspection Générale des Affaires Sociales. *Politiques sociales de l'Etat et territoires*. La Documentation Française, Paris, 2002.
- Julienne, K. *Aide et action sociales des collectivités locales : évolution des bénéficiaires et des dépenses depuis vingt ans*. *Revue Française des Affaires Sociales*, n° 4, 2004: 35-60.
- Kahn, A. *Perspectives on access to social services*. *Social Work*, April 1970: 95-101.
- Kazepov, Y.; Arlotti, M.; Barberis, E.; Da Roit, B. eta Sabatinelli, S. *Rescaling social welfare policies in Italy. National Report*. Urbino, 2006. In *"Rescaling social welfare policies. A comparative Study on the path towards multilevel governance in Europe"*. European Centre for Social Welfare Policy and Research.
- Knapp, M. *The Economics of Social Care*. Ed. Macmillan Education. London, 1984.
- Lafore, R. *Protection sociale: le casse-tête de la décentralisation*. *Alternatives Économiques*, Hors-série n° 55, Janvier 2003.
- Lafore, R. *La décentralisation de l'action sociale. L'irrésistible ascension du «département providence»*. *Revue Française des Affaires Sociales*, n° 4, 2004: 19-34.
- Lafore, R. *L'acte II de la décentralisation et l'action sociale*. *Revue de Droit Sanitaire et Social*, n° 1, janvier-février 2005: 5-16.
- Lambert, A. *Les relations entre l'Etat et les collectivités locales*. Révision générale des politiques publiques, Paris, 2007.
- Lefebvre, A. *Peut-on tirer des enseignements du modèle nordique?* *Revue Française des Affaires Sociales*, n° 4, 2003.
- Loewenstein, C. *An intake team in action in a social service department*. *British Journal of Social Work*, Vol. 4, n° 2: 115-141.
- Marcuello y Servós, C. & Gutiérrez Resa, A. *Servicios sociales. Modelos y perspectivas: una aproximación internacional*. Ed. Académicas, Madrid, 2008.

- Minas, R. *Sifting the wheat from the chaff—the organization of telephone intake and the selection of social assistance inquirers in Sweden*. European Journal of Social Work, Vol. 8, n° 2, June 2005: 145-164.
- Ministry of the Interior and Health. *The local government reform – In brief*. Copenhagen, 2005.
- Nafarroako Gobernua. *Documento base para un plan de atención comunitaria de Servicios Sociales*. 2001.
- Observatoire National de l'Action Sociale Décentralisée ODAS. *Action sociale 2005 : la décentralisation à l'épreuve des faits*. Juin 2006. Paris.
- Observatoire National de l'Action Sociale Décentralisée ODAS. *Dépendance et handicap: la décentralisation au service de l'autonomie*. Paris, 2003.
- Observatoire National de l'Action Sociale Décentralisée ODAS. *La décentralisation et la protection de l'enfance. Quelles réponses pour quels dangers?* Paris, 2003.
- Offner, J-M. *Les territoires de l'Action Publique locale. Fausses pertinences et jeux d'écart*s. Revue Française de Science Politique, Vol. 56, n° 1, février 2006: 27-47.
- Overbye, E.; Vabo, S. eta Wedde, K.. *Rescaling social welfare policies in Norway. National Report*. Oslo University College, Oslo 2006. In "Rescaling social welfare policies. A comparative Study on the path towards multilevel governance in Europe." European Centre for Social Welfare Policy and Research.
- Parker, R.A. *The problems of reform. Loch memorial lecture*. Family Welfare Association, 1967.
- Payne, M. *The politics of case management and social work*. International Journal of Social Welfare, vol. 9, 2000: 82-91.
- Pérez Eransus, B. *El acompañamiento social como herramienta de lucha contra la exclusión*, Documentación Social, n° 135, 2004.
- Powell, J., Robison, J., Roberts, H. eta Thomas, G. *The single assessment process in primary care: Older people's accounts of the process*. British Journal of Social Work, Vol. 37, 007: 1.043-1.058.
- Rankin, J. eta Regan, S. *Meeting complex needs: the future of social care*. Institute for Public Policy Research and Turning Point, London, 2004.
- Rauch, D. *Central versus local service regulation: accounting for diverging old-age care developments in Sweden and Denmark, 1980-2000*. Social Policy & Administration, Vol. 42, n° 3, June 2008: 267-287.

- Rees, A.M. *Access to the personal health and welfare services*. Social Policy & Administration. Vol. 6, nº 1, 1972: 34-43.
- Roux, M. *Promouvoir la place de l'usager*. Les Cahiers de l'Actif, nº 318-319, diciembre 2002.
- Rowbottom, R.; Hey, A.; & Billis, D. *Social Services Departments. Developing Patterns of Work and Organization*. Social Services Organization Research Unit, Brunel Institute of Organization and Social Studies. Heinemann, London, 1974.
- Rummery, K. & Glendinning, C. *Negotiating needs, access and gatekeeping: developments in health and community care policies in the UK and the rights of disabled and older citizens*. Critical Social Policy, Vol. 19, nº 3, 1999: 335-351.
- Saizarbitoria, R. *Algunas consideraciones en torno a la atención comunitaria*. Zerbitzuan 35. zki., 1998: 14-21.
- Seebohm, F.; Barratt, Ch.; Huws Jones, R.; Lane, W.E.; Leonard, P.; Morris, J.N.; Parker, R.A.; Serota, B. eta Simson, R.F. *Report of the Committee on Local Authority and Allied Personal Social Services*. London, 1968.
- Shardlow, S. *The Values of Change in Social Work*. Tavistock Library of Social Work Practice. Routledge, London, 1989.
- SIIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa. *Sostenibilidad Económica de los Servicios Sociales en la CAPV*. Gizarte.Doc, 37. zki.. 2009.
- SIIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa. *Orientaciones básicas para garantizar la sostenibilidad económica del sistema de Servicios Sociales en la CAPV*. Zerbitzuan, 46. zki. 2009.
- SIIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa. *Trabajo social comunitario, la eterna asignatura pendiente*. Gizarte.Doc, 31. zki., 2009.
- SIIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa. *Dependencia y demanda de servicios sociales en Euskadi: una lectura a partir de la EDSS*. Zerbitzuan 42. zki., 2007.
- SIIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa. *Marco Normativo de los Servicios Sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y Propuesta de Reordenación*. En "Situación y Perspectivas del Sistema Público de Servicios Sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco. Dossier para el debate". Vitoria-Gasteiz, 2005, 69-119. or.
- SIIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa. *Consideraciones en torno al papel de los ayuntamientos en el bienestar de las personas mayores dependientes: la atención comunitaria*. Donostia-San Sebastián, Gipuzkoako Foru Aldundia, 2004.

- Stevenson, O. Genericism and Specialization: *The story since 1970*. British Journal of Social Work, nº 35, 2005: 569-586.
- Thorgaard, C. eta Vinther, H. *Rescaling social welfare policies in Denmark. National Report*. Research Department of Social Policy and Welfare Services. Copenhagen, 2007.
- Thorslund, M.; Bergmark, A. eta Parker, M.G. *Difficult decisions on care and services for elderly people: the dilemma of setting priorities in the welfare state*. Scandinavian Journal of Social Welfare, nº 6, 1997: 197-206.
- Trydegard, G-B eta Thorslund, M. *Inequality in the Welfare State? Local variation in care of the elderly*. International Journal of Social Welfare, Vol. 10, 2001: 174-184.
- Twigg, J. *Models of carers: How do social agencies conceptualize their relationship with informal carers?* Journal of Social Policy, Vol. 18, nº 1, 1989.
- Walker, A. *Enlarging the caring capacity of the community: Informal support networks and the Welfare State*. International Journal of Health Services, Vol. 17, nº 3, 1987: 369-386.
- Wollmann, H. *the "local welfare state" in European countries in comparative perspective. Concepts, patterns and trends*. Ponencia presentada en la Conferencia Internacional WRAMSOC, 2004, Humboldt Univesität Berlin.
- Wollmann, H. *Comparing local government reforms in England, Sweden, France and Germany: Between continuity and change, divergence and convergence*. 2008. www.wuestenrot-stiftung.de/download/local-government
- Zenbait egilek. *Manual para el trabajo social de acompañamiento en los itinerarios de inserción*. Madril, Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid, 2003.



ERANSKINA



GALDESORTA BETETZEKO JARRAIBIDEAK

1. Galdesorta hau sartuta dago SIIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroaren ikerlan batean, Arartekok Euskal Autonomia Erkidegoko oinarrizko gizarte zerbitzuen egoerari buruzko ohiz kanpoko txosten bat egin dezan. Txostenak helburu du Arartekok eta SIIS zentroak 1998an langai beraren inguruan eginiko lana eguneratzea, hala zehaztu ahal izateko nolako bilakabidea izan duten oinarrizko gizarte zerbitzuek eta zein neurritan bete diren lehen txosten haren inguruan eginiko gomendioak. Txostenak oinarritzat hartuko ditu bai galdesorta honen bitartez jasotako informazioa, bai bestelako iturri batzuk (eztabaida taldeak, kasu azterlanak eta abar) erabilita eskuratua.
2. Galdesorta hau Autonomia Erkidego osoko oinarrizko gizarte unitateetara bidaltzekoa da. Ikerlanaren ondorioetarako, **oinarrizko gizarte unitate** izango dira herritarrei argibideak eskaini, balioespenak egin eta halako geografi eremu jakin bateko gizarte ongizateko baliabideak eskura jartzen dizkieten zentro edo arreta puntu guztiak. Hala, oinarrizko gizarte unitate izango dira herriari halako zerbitzuak eskaintzeko erakunde berberak –udal, mankomunitate, koadrila, kontsortzio eta abar– eskaintzen dituen arreta gune guztiak. Esaterako, mankomunitate batean langile berbera hainbat udalerritara joaten bada herritarrak artatzera, arreta gune bakoitza oinarrizko gizarte unitate dela joko da.
3. Analisitik kanpo daude esku-hartzeko programa espezifikoak, nahiz eta haiek oinarrizko gizarte unitatearen beraren menpean egon, esate baterako:
 - Etxez etxeko laguntza zerbitzuak
 - Gizarteko eta hezkuntzako esku-hartzea edo esku-hartze psikosoziala
 - Zaintzaileei laguntzeko programak
 - Telelaguntza zerbitzuak
 - Eguneko arreta programak
 - Gaueko harrera programak
 - Ostatu programak

4. Galdesorta bete behar du **halako unitateen erantzukizuna duen teknikari arduradunak, hau da, unitate bakoitzaren erantzun beharra duen profesionalak**. Halakorik egon ezean, galdesorta antzinasunik handiena duen gizarte langileak beteko du. Pertsona berberak oinarrizko gizarte unitate baten baino gehiagoren ardura izanez gero, **ardurapean zenbat oinarrizko unitate dituen, beste hainbeste galdesorta bete beharko du**.
5. Galdesortak baditu unitatearen funtzionamenduari buruzko galdera batzuk, beste batzuek, ordea, galdesorta betetzen duen pertsonaren balioespena eskatzen dute. Galdera objektiboei dagokienez, komenigarri da dena delako pertsonak informazioa osatzea egokien deritzen iturriak erabilita, halakorik izanez gero, unitateko beste profesionali galdetuta ere.
6. Galdesortan zehar, oinarrizko unitateko langile guzietan buruzko galderak egiten direnean -teknikoak nahiz administrazio arlokoak-, informazio, balorazio, diagnostiko, orientazio, laguntza eta jarraipen funtzioak betetzen dituzten langileei zuzenduak direla hartu behar da kontutan. Beraz, ez hartu kontutan bakarrik esku hartze programa jakinetan diharduen langilerik –hala nola, etxex etxeko laguntza, gizarte eta hezkuntza arloan eta arlo psikosozialean esku hartzeko zerbitzua, zaintzailei laguntzeko zerbitzua, telelaguntza zerbitzua, eguneko arreta zerbitzuak, gaueko harrera zentroak edo ostatu zerbitzuak–, nahiz eta hauek oinarrizko unitatearen menpe egon. Galdesortan zehar galderak bakarrik gizarte langileei buruzkoak direnean, lehen aipatutako langile berberak hartu behar dira kontutan, beren heziketa dena delakoa izan, baina administrazio arlokoak alde batera utziz.
7. Galdesortak baditu erantzun aukera desberdinak eskaintzen dituzten galdera batzuek, eta baita galdera irekiak ere. Lehenengoetan, adierazi nahi den erantzunari dagokion kodea borobildu behar da. Galdera irekietan berriz, eskatzen den datua edo azalpena eman behar da horretarako ipinitako tokian.
8. Ikerketaren ardura duten SIIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroko teknikariek urtarrilean bilera sorta bat antolatuko dute —lurralde historiko bakoitzean bat—, eta haietan, txostenaren helburuak aurkeztu ez ezik, galdesorta nola bete azalduko ere dute, sortu daitezkeen zalantzak argitzen saiatuz. Hona hemen bilkuretako toki eta egunak:
 - Gasteiz, urtarrilaren 28a.
 - Bilbo, urtarrilaren 29a.
 - Donostia, urtarrilaren 30a.

Mesedez, irakur ezazu arretaz galdesorta eta, beharrezko baderitzozu, betetzen hasi aurretik, bileretarako batera etor zaitezke, agertzen diren zalantzak argitu ahal izateko. Bilkuretarako batera etortzea erabakiz gero, mesedez jar zaitez harremanetan SIIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroarekin urtarrilaren 9a baino arinago, etorriko zarela adierazteko eta non eta zein ordutan izango diren jakiteko .

Harremanetarako: SIIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa
Ane Izagirre
Tel. 943 423656
Helbide elektronikoa: estudios@siis.net

9. Nolanahi ere den, eta aurreko atalean zerrendaturiko elkarraldiez gain, edozein zalantza argitzeko, noiznahi jar zaitezke harremanetan ikerketaren ardura duten profesionalekin lehen adierazitakoen bidez.
10. Bete ondoren, galdesortak Arartekori bidali beharko dizkiozue otsailaren 28a baino lehenago honako helbide hau jarrita:

Ararteko

Erreferentzia: *Oinarrizko gizarte zerbitzuei buruzko txostena*
Prado, 9
01005 Gasteiz
Tel. 945 135118
Faxa: 945 13510
Helbide elektronikoa: arartekoa@ararteko.net

Betetako galdesortak bidaltzea erraztearren, bakoitzari zigilua jarritako gutun azal bat erantsi diogu. Mesedez, gorde ezazue galdesorta betearen aldaki bat, hura behar bezala interpretatu ahal izateko zer edo zer argitu beharrik izanez gero, eskura izan dezazuen.

Ararteko Erakundeak eta SIIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroak zuen laguntza eskertzeaz gain, txosten honetarako jasotako datu eta iritziak guztiz konfidentzialak izango direla bermatzen dizuete.

I. IDENTIFIKAZIO DATUAK

A. Unitatea identifikatzeko datuak

1. Oinarrizko unitatearen izena (*adieraz ezazu unitatearen izen arrunta eta izendapen ofiziala, biak bat etorri ezean*)

2. Estaldura eskainitako aldea (*adieraz itzazu ardura dituen udalerri edo auzo —ala alde— guztiak*)

3. Barne den Udal edo udal elkartearen izena

4. Probintzia

- Araba 1
- Bizkaia 2
- Gipuzkoa 3

5. Zenbat biztanle bizi da oinarrizko unitatearen estaldura aldean?

_____ biztanle

B. Galdesorta bete duen pertsonaren gaineko datuak

6. Deiturak: _____

7. Izena: _____

8. Kargua edo ardura: _____

9. Postua betetzen hasitako data: Hilabetea: _____ Urtea: _____

10. Zuzeneko arreta ematen du? Bai Ez

11. Harremanetarako telefono zenbakia: _____

12. Harremanetarako helbide elektronikoa: _____

II. KOKALEKUA, IRISGARRITASUNA, INSTALAZIOAK ETA BALIABIDE TEKNOLOGIKOAK

A. Kokalekua eta irisgarritasuna

13. Ardura duen esparru geografikoari dagokionez, oinarrizko gizarte unitatearen egoitza den eraikinaren egonlekua ondokoa da:

- Kokaleku geografiko egokia eta erraz iristekoa (*unitateak artatu beharreko populazioarentzat erdi-erdian dauden lekuetan daude, ondo seinaleztatu eta argiztatutik, aldapa edo eskailera tarte luzerik gabe, eta ez da beharrezkoa beraietara iristeko bide edo alde arriskutsurik zeharkatzea*) 1
- Kokaleku geografiko egokia, baina iristen zaila (*halako unitateak erdi-erdian daude, baina txarto argiztaturik edo seinaleztaturik, edo heltzea eragozten duten aldapa edo eskailera daude, edo beraietara iristeko beharrezkoa da bide edo alde arriskutsuak zeharkatzea haietaraino heltzeko*) 2
- Kokaleku geografiko desegokia eta iristen zaila (*halako unitateak urrun daude artatu beharreko alor geografikoa kontuan, gainera txarto argiztaturik edo seinaleztaturik daude, edo heltzea eragozten duten aldapa edo eskailera daude, edo beraietara iristeko beharrezkoa da bide edo alde arriskutsuak zeharkatzea haietaraino heltzeko*) 3
- ED/EE 9

14. Zure iritziz, beharrezkoa litzateke zure oinarrizko gizarte unitatea lekuz aldatzea?

- Bai 1
- Ez 2
- ED/EE 9

15. Zure oinarrizko gizarte unitatearen kokalekua:

- Eraikin edo lokal independentea da eta ez da bestelako zerbitzuen egoitza (eraikin beregaina, etxebizitza eraikin bateko lokala eta abar) 1
- Beste gizarte zerbitzu batzuk (egoitzak, aterpeak, eguneko zentroak eta abar) hartzen dituen eraikina da 2
- Bestelako zerbitzu komunitario batzuk (udaletxea, kiroldegia, anbulatorioa, gizarte etxea, kultur etxea eta abar) dauzkan eraikina da 3
- ED/EE 9

16. Zure oinarrizko gizarte unitateraino heltzeko ez dago inolako oztoporik – eskailera maila bat, ate estuegiak – aulki gurpildunean doan pertsonarentzat?

- Bai	1
- Ez	2
- ED/EE	9

17. Badauka oinarri unitateak honelakorik?

	Bai	Ez	ED/EE
- 17a. -Zerbitzurako sarbide osoan jarritako baranda	1	2	9
- 17b. -Lurzoru ez labaingarriak	1	2	9
- 17c. -Ikusmen arazoak dituzten pertsonentzat egokituriko seinaleak	1	2	9
- 17d. -Komun egokitua	1	2	9

B. Instalazioak

18. Badauzka oinarri unitateak ondoko espazio edo elementu hauek?

	Bai	Ez	ED/EE
- 18a. -Harrera gunea	1	2	9
- 18b. -Erabiltzaileentzako itxarongela	1	2	9
- 18c. -Erabiltzaileekiko elkarrizketetan intimitatea eta konfidentzialtasuna bermatzen dituen esparru bat, behintzat (<i>bulegoa edo elkarrizketa zein bilera gela izan daiteke</i>)	1	2	9
- 18d. -Bilera areto bat, talde bilkurak egiteko bezain handia	1	2	9
- 18e. -Artxibaturiko dokumentuen konfidentzialtasuna bermatzen duen sarrailadun artxibategi bat, gutxienez	1	2	9

19. Langile-erabiltzaileen erosotasuna gogoan, zer deritzezu zure oinarrizko gizarte unitateko instalazioei?

	19a. Langileentzat	19b. Erabiltzaileentzat
Oso egokiak	1	1
Egokiak	2	2
Desegokiak	3	3
Oso desegokiak	4	4
ED/EE	9	9

C. Baliabide teknikoak

20. Guztira, hauetako zenbat elementu dauzka oinarrizko gizarte unitateak, gizarte langileek baino erabiltzen ez dituztenak? (Bat ere ez badauka, adieraz ezazu zero.)

Zenbat

- 20a. -Norberak bakarrik (eta ez unitateko beste langileren batekin konpartituta) erabiltzeko ordenagailu pertsonala
- 20b. -Interneterako sarbidea
- 20c. -Helbide elektronikoa bana, bakoitzak berea
- 20d. -Helbide elektronikoa orokor baterako sarbidea

21. Guztira, hauetako zenbat elementu dauzka oinarrizko gizarte unitateak, gizarte administrazio langileek baino erabiltzen ez dituztenak? (Bat ere ez badauka, adieraz ezazu zero)

Zenbat

- 21a. -Norberak bakarrik (eta ez unitateko beste langileren batekin konpartituta) erabiltzeko ordenagailu pertsonala
- 21b. -Interneterako sarbidea
- 21c. -Helbide elektronikoa bana, bakoitzak berea
- 21d. -Helbide elektronikoa orokor baterako sarbidea

22. Badauka unitateak artatzen duen pertsona edo familia bakoitzaren gizarte fitxa bete eta gestionatzeko beren beregi diseinaturiko aplikazio informatikorik, gainera aurkezturiko eskabideen eta emandako prestazioen erregistroa egiten, kasuen segimendua errazten eta informazioa ustiatzen ere uzten duenik?

- Bai 1
- Ez (*Jo ezazu 24. galderara*) 2
- ED/EE 9

23. Zer deritzozu aplikazio informatikoari?

- Bikaina 1
- Ona 2
- Badaezpadakoa 3
- Oso txarra 4
- ED/EE 9

III. ZERBITZU SARBIDEA

24. Joan den azaroan, zein izan da zure oinarrizko gizarte unitatearen jendearentzako ordutegia? (Galderak aipagai dabil zentroa edozein herritarrentzat zabalik dagoeneko ordutegia. Adieraz ezazu noiz zabaltzen eta ixten den unitatea, erreferentziatzat hartuta 2008ko azaroaren 30a; berdin dio unitateak ordutegi ezberdinak izateak udan eta neguan).

	Irekiera ordua	Ixteko ordua	Jendearentzat zenbat orduan zabalik
- Astelehenean			
- Asteartean			
- Asteazkenean			
- Ostegunean			
- Ostiralean			
- Larunbatean			
- Igandean			

25. Zure iritziz, aurreko galderan adierazitako ordutegia —zabaltzeko eta ixteko orduak— egokia da?

- Bai (Jo ezazu 27. galderara) 1
- Ez 2
- ED/EE 9

26. Zure iritziz, ze aldaketa egin beharko lirateke ordutegia egokia izan dadin?

- Ordutegia murriztu egin beharko litzateke, egungoa zabalegia da eta 1
- Ordutegia zabaltzeko egin beharko litzateke, asteko arratsalde batera edo zenbait arratsaldetara 2
- Ordutegia zabaltzeko egin beharko litzateke, larunbat eta/edo igandeetara 3
- Ordutegia zabaltzeko egin beharko litzateke, asteko zenbait arratsaldetara eta larunbat eta/edo igandeetara 4
- Beste aldaketa batzuek egin beharko lirateke (adierazi zeintzuk) _____

_____ 5
- ED/EE 9

27. Badago larrialdi prozedurarik zure aldeko pertsonak hartzeko oinarrizko gizarte unitateko jendearentzako ordutegitik kanpo?

- | | |
|--|---|
| - Bai | 1 |
| - Ez (<i>Jo ezazu 29. galderara</i>) | 2 |
| - ED/EE | 9 |

28. Hauetako zein baliabide darabilzue?

	Bai	Ez	ED/EE
- 28a- Larrialdi zerbitzu orokorrak (112, anbulantziak, suhiltzaileak, polizia)	1	2	9
- 28b.- Aldundiaren larrialdi zerbitzua	1	2	9
- 28c.- Udalaren larrialdi zerbitzua	1	2	9
- 28d.- Unitatearen beraren prozedurak (<i>unitateko zaintza txanda, bilagailu bidez eskuragarri egotea eta abar</i>)	1	2	9
- 28e.- Bestelakoak (<i>adierazi zeintzuk</i>) _____ _____ _____			

IV. LANGILE IDAGOZKIEN ALDERDIAK: PLANTILLA, EGINKIZUNAK, KOORDINAZIOA, PRESTAKUNTZA ETA LANEKO SEGURTASUNA

A. Plantilla

29. Oinarrizko gizarte unitateak zenbat langile dituen eta bestelako beharizanik ba ote duen jakin nahi dugu Mesedez, bete ezazu hurrengo taula segituan adierazitako jarraibideak oinarritzat:

- Izan kontuan zure oinarrizko gizarte unitateak **2008ko azaroaren 30ean** zituen langileak, **bakarrik** informazio, balioespen, diagnosi, orientazio, lagun egin edo segimendu eginkizunak betetzen dituztenak (ez aipatu, beraz, interbentzio programa espezifikoeetan parte hartzen duten langileak —zuenak edo beste inori kontratatuak—, nahiz eta oinarri unitatearen menpean egon; esaterako, ondokoak: etxeko laguntza zerbitzuak, gizarteko eta hezkuntzako esku-hartzeko edo esku-hartze psikosozialeko programak, teleasistentzi programak, eguneko arreta programak, gaueko harrera programak edo ostatu programak).
- Koadroko bigarren zutabearen, **gehitu itzazu** kategoria bakoitzean sartutako pertsonen urteko lanorduak (esate baterako, bi gizarte langile izanez gero, biok lan egindako orduen batura adierazi beharko duzu).
- Langileren batek lanaldia hainbat oinarri unitateren artean banatzen badu, galdesortan honen helburu den oinarri unitatean emandako orduak baino ez aipatu.
- Langile batek oinarri unitate berean eginkizun bat baino gehiago izanez gero, adieraz itzazu zeregin bakoitzean emandako orduak.
- Koadroko azken zutabearen adieraz ezazu **urtean zenbat lanordu gehigarri** liratekeen beharrezko kategoria bakoitzean zeure oinarrizko gizarte unitateak egun izendatuta dituen eginkizunak behar bezala betetzeko, egungo langile kopurua nahikoa ez dela baderitzozu, noski. Adibidez, zure unitatean gizarte langile bat gehiago beharko litzatekeela baderitzozu, lanaldi erdi baterako, kategoria horretan lanaldi osoari dagokion ordu kopurua bitan zatitu beharko zenuke. Adierazitako postuetakoren batean ordu gehigarririk behar ez dela uste baduzu, adierazi 0 hirugarren zutabearen kategoria horri dagokion gelaxkan.

	Zenbat langile 2008-11-30ean	Urteko lanordu guztiak	Ustez, urtean behar diren lanordu gehigarriak
29a. -Zuzendaria edo koordinatzailea			
29b. -Gizarte langilea			
29c. -Hezitzailea			
29d. -Psikologoa			
29e. -Soziologoa			
29f. -Enplegu teknikaria			
29g. -Administrazio langileak			
29h. -Menpeko langileak			
29i. -Beste batzuk (zehatz itzazu)			

30. Ohitura moduan, zure unitateko langileren batek lanaldia luzatu behar izaten du ezarritako ordutegitik harago?

- Bai 1
- Ez (*Jo ezazu 35. galderara*) 2
- ED/EE 9

31. Batez ere talde profesionalen bati gertatzen zaio?

- Bai *Adierazi zein den* _____ 1
- Ez 2
- ED/EE 9

32. Gizarte langileei doakienez, zehazki, zein maiztasunarekin luzatzen dute lanaldia eta zenbat langilerengan du eragina?

- 32a.- Lanaldia egunero edo ia egunero luzatzen dutenen kopurua _____
- 32b.- Lanaldia, gutxienez, astean behin luzatzen dutenen kopurua _____
- 32c.- Lanaldia, gutxienez, hilean behin luzatzen dutenen kopurua _____
- 32d.- Lanaldia aldi edo egun jakinetan luzatzen duten langileen kopurua _____

33. Zuri dagokizunez, azalduko duzu zenbat orduan luzatu zenuen lanaldia joan den azaroan? (*Lanaldia arauturikotik harago zertan luzaturik izan ez bazenuen, adierazi zero*)

_____ Ordu - ED/EE 9

34. Ohiko lan ordutegitik kanpo egindako orduak ordu edo denbora librez konpentsatzen dira?

- Bai, denbora librean sartutako orduen balio berdinez 1
- Bai, denbora librean sartutako orduen balioa baino handiagoaz 2
- Bai, beste formula batzuen bidez 3
- Ez, ez dira konpentsatzen 4
- ED/EE 9

B. Zereginak**35. Badu zure oinarrizko gizarte unitateak zure helburu eta eginkizunak azaltzeko inolako dokumenturik?**

- Bai 1
- Ez 2
- ED/EE 9

36. Ba ote zure oinarrizko gizarte unitatean lan egiten duten langileek bakoitzaren zereginak argiro azaltzen dituen dokumenturik?

- Bai (*Jo ezazu 39. galderara*) 1
- Ez 2
- ED/EE 9

37. Zure ustez, beharrezkoa litzateke halako dokumenturik edukitzea?

- Bai 1
- Ez (*Jo ezazu 39. galderara*) 2
- ED/EE 9

38. Zure ustetan, onuragarria litzateke?

	Bai	Ez	ED/EE
38a.- Zereginak edo jardunak argitzeko	1	2	9
38b.- Langileen artean txarto ulerturik ez izateko	1	2	9
38c.- Profesionalen arteko koordinazioa hobetzeko	1	2	9
38d.- Bestelako zergatikoak _____			

39. Zure unitateko gizarte langileak gogoan, hilean, batez beste, zenbat denbora darabilte honako esku-hartze bakoitza lantzen? (Irakur itzazu lehenik aukerak eta, gero, adierazi ehunekoa. Ahal dela, saia zaitez zure unitateko langile guztiak ordezkatzeko moduko erantzuna eskaintzen)

39a.- Erabiltzaileekiko zuzeneko esku-hartzea (halakoetan sartuta daude banako eta familiako elkarrizketak, etxeko bisitaldiak, gizarte inguruarekiko hartu-emanak eta abar) _____ %

39b.- Erabiltzaileekiko zeharreko esku-hartzea (txostenak, fitxak edo gizarte historiak betetzea, kasu jakin baten inguruko lan bilkurak eta abar. Salbuetsita daude kasu jakinekin erlazionatuta, administrazioko langileek bete ditzaketen administrazio lanak) _____ %

39c.- Taldean edo komunitatean esku-hartzea (hitzaldi eta solasaldiak antolatzea; kontseilu eta bestelako koordinazio erakundeetan parte hartzea; detekzio, prebentzio edo sustapen ekimenak antolatzea eta abar) _____ %

39d.- Administrazio lanak (administrazioko langileek egin ditzaketen lan administratiboak dira, kasu jakinekin erlazionatuak zein ez) _____ %

39e.- Beste batzuk (zehaztu zeintzuk) _____

_____ %

Guztira 100%

40. Zure ustez, honako lanpostu hau betetzen duzunetik, nola aldatu da gizarte langileek bereganatu beharreko administrazio lanaren zama?

- Gehitu egin da 1
- Berdin iraun du 2
- Gutxitu egin da 3
- ED/EE 9

Oinarrizko gizarte unitateak oinarrizko gizarte langile bakarra izanez gero, jo ezazu 44. galderara

41. Zure oinarrizko gizarte unitateko langileei doakienez, badago espezializazioen bat eginkizunetan ala lana banatzen dute irizpide geografiko edo antolamenduzkoen arabera?

- Ez dago eginkizun espezializaziorik, kasuak banatzen dira bakoitzari dagokion zonaldearen arabera edo heldu ahala, zer langile dagoen hura hartzeko moduan. 1
- Zeregin espezializazioa dago, erabiltzailearen ezaugarrien arabera (*Aipagai darabilgu langile bakoitzak batez ere kolektibo edo arazo mota bat izendatuta izatea*) 2
- Zeregin espezializazioa dago, esku-hartzearen eginbeharrak edo faseak kontuan (*Aipagai darabil langile batzuek eginkizun jakinak izatea: atentzioa, orientazioa, segimendua eta abar*) 3
- Bada bestelako eginkizun espezializaziorik (*Azaldu zein*) _____

_____ 4
- ED/EE 9

42. Badago zure unitatean erabiltzailearekin harremanetarako pertsonarena egiten duen "erreferentziako profesionala" edo "erreferentziako langilea" deritzon figura?

- Bai, eta sistemaz erabiltzen da (*Jo ezazu 44. galderara*) 1
- Bai, baina zenbait kasutan besterik ez darabilgu (*Jo ezazu 44. galderara*) 2
- Ez, halakorik ez dago 3
- ED/EE 9

43. Figura hori onuragarri izan litekeela deritzozu?

- Bai 1
- Ez 2
- ED/EE 9

44. Zure iritzitan, zuen oinarrizko gizarte unitateko langileek behar besteko laguntza edo aholkularitza teknikoa jasotzen dute oinarri unitateari dagozkion eginkizunak egoki betetzeko? (Laguntza teknikoa litzateke beste profesional batzuek aholkua, orientabideak eta gainbegiratzea eskaintzea balioespen, diagnosi eta lagun egiteko eginkizunak bete ahal izateko, baita bestelako jarduera instrumentalagoak (planifikatzea, ebaluatzea eta abar) gauzatzeko ere.

- Bai, eskatzen den guztietan 1
- Bakarrik zenbait gauzatarako edo zenbait alorretan, eza nabaritzen da batzuetan 2
- Ez dute behar besteko laguntzarik jasotzen 3
- Ez dago laguntza beharrik 4
- ED/EE 9

45. Gertatu ohi da zure oinarrizko gizarte unitatean komunikazio zailtasun bereziak dituzten pertsonak artatu behar izatea: gorra, ez gaztelaniarik ez euskararik ez dakiten atzerritarra?

- Bai (Jo ezazu 47. galderara) 1
- Ez 2
- ED/EE 9

46. Honako profesional hauetako bat izan ohi duzu eskura halako lagun hauekiko esku-hartzea errazteko? (Oinarrizko gizarte unitatearen beraren ala kanpoko baliabideak izan daitezke)

	Bai, erraz samar	Bai, baina ez behar bezain arin	Ez, ezin da halakoen laguntzarik lortu	ED/EE
46a. -Atzerriko hizkuntzen itzultzaileinterpretak	1	2	3	9
46b. -Keinu hizkuntzazko interpretea	1	2	3	9
46c. - Kultur bitartekariak	1	2	3	9

C. Beste profesionalerikiko harremanak eta koordinazioa

47. Adieraz ezazu, mesedez, nolako harremanak izaten dituen zure unitateak honako udal zerbitzu, departamentu edo atalekin:

	Ez dagokio*	Onak	Arruntak	Txarrak	Bat ez	ED/EE
47a.- Udaltzaingoa	0	1	2	3	4	9
47b.- Kontularitza	0	1	2	3	4	9
47c.- Errolda	0	1	2	3	4	9
47d.- Kultura	0	1	2	3	4	9
47e.- Hirigintza	0	1	2	3	4	9
47f.- Bestelakoak	0	1	2	3	4	9

* Aipaturiko departamentu edo atalekin koordinazioa zure unitateari ez dagokiola adierazten du.

48. Erreferentziaztat hartuta Foru Aldundiaren menpean diren ondoko alor edo zerbitzuak, badakizu zein pertsonarekin jarri behar duzun harremanetan kasu batek alor edo zerbitzu hura behar izanez gero? Baietz izatekotan, ¿ze maiztasunekin izaten duzu harremana pertsona horiekin? (Zuk zeuk zuzeneko arretarik egiten ez baduzu, mesedez eskatu antzinasunetik handiena duen gizarte langileari galdera honi erantzun diezaion)

	Ez dago kio ¹	Badakizu norengana jo			Harremanik baduzu			
		Bai ²	Ez	ED/EE	Askotan	Noizean behin	Bat ez	ED/EE
48a.- Menpekotasun eta ezgaitasun egoerak balioesteko zerbitzuak	0	1	2	9	1	2	3	9
48b.- Adinekoak artatzeko alorra edo zerbitzua	0	1	2	9	1	2	3	9
48c.- Ezgaituak artatzeko alorra edo zerbitzua	0	1	2	9	1	2	3	9
48d.- Babesik gabe dauden haurrak artatzeko alorra edo zerbitzua	0	1	2	9	1	2	3	9
48e.- Etxeko tratatu txarren biktimak artatzeko alorra edo zerbitzua	0	1	2	9	1	2	3	9
48f.- Gizarte bazterkeriako egoerak artatzeko alorra edo zerbitzua	0	1	2	9	1	2	3	9

¹ Aipaturiko alor edo zerbitzuekin koordinazioa Gizarte Zerbitzuen Saileko beste instantzia batzuetatik egiten dela adierazten du.

² Baietz erantzunez gero, adierazi, ondoren, pertsona horrekin mantentzen duzun harremanaren maiztasuna.

49. Ondoko zentro eta zerbitzuak mintzagai, badakizu zein pertsonarekin jarri behar duzun harremanetan kasu batek alor edo zerbitzu hura behar izanez gero? Baietz izatekotan, *¿ze maiztasunekin izaten duzu harremana pertsona horiekin? (Zuk zeuk zuzeneko arretarik egiten ez baduzu, mesedez eskatu antzintatasunik handiena duen gizarte langileari galdera honi erantzun diezaion)*

	Ez dago kio ¹	Badakizu norengana jo			Harremanik baduzu			
		Bai ²	Ez	ED/EE	Askotan	Noizean behin	Bat ez	ED/EE
49a.- Osasun zentroa	0	1	2	9	1	2	3	9
49b.- Osasun mentaleko zentroa	0	1	2	9	1	2	3	9
49c.- Bailara edo lurralde ospitalea	0	1	2	9	1	2	3	9
49d.- Ospitale pribatuak	0	1	2	9	1	2	3	9
49e.- Enplegu bulegoa (INEM, Lanbide)	0	1	2	9	1	2	3	9
49f.- Ikastetxeak	0	1	2	9	1	2	3	9
49g.-Ertzaintza/ Polizia	0	1	2	9	1	2	3	9
49h.- Epaitegiak / Bake epaitegiak	0	1	2	9	1	2	3	9

¹ Aipaturiko zerbitzuekin koordinazioa Gizarte Zerbitzuen Saileko beste instantzia batzuetatik egiten dela adierazten du.

² Baietz erantzunez gero, adierazi, ondoren, pertsona horrekin mantentzen duzun harremanaren maiztasuna.

**50. Erabiltzen al da zure oinarriko gizarte unitatean ondorengo zerbitzuekin koordina-
natzeko akordio edo protokoloren bat ondorengo zerbitzuekin? (zure unitatearen
barnean nahiz Gizarte Zerbitzuen Departamentuan sorturiko akordio edo pro-
tokolo bat izan daiteke)**

	Ez dagokio*	Bai	Ez	ED/EE
50a.- Osasun zentroa	0	1	2	9
50b.- Osasun mentaleko zentroa	0	1	2	9
50c.- Bailara edo lurralde ospitalea	0	1	2	9
50d.- Ospitale pribatuak	0	1	2	9
50e.- Enplegu bulegoa (INEM, Lanbide)	0	1	2	9
50f.- Ikastetxeak	0	1	2	9
50g.- Ertzaintza/Polizia	0	1	2	9
50h.- Epaitegiak /Bake epaitegiak	0	1	2	9

* Aipatutako zerbitzuekiko koordinazioa Gizarte Zerbitzuen Sailaren beste atal batzuetatik bideratzen da

D. Prestakuntza

**51. Zure zentroko langileek lanpostuan hasterakoan jasotzen ote dute zerbitzuaren
filosofia eta helburuak, jarraibideak, prozedurak eta aplikatu beharreko praktika
profesionalak azaltzeko hastapen prestakuntzarik?**

- Bai 1
- Ez (*Jo ezazu 53. galderara*) 2
- ED/EE 9

52. Zenbat dirau hastapen prestakuntza horrek? (Adierazi zenbat ordu)

_____ ordu - ED/EE 9

53. Ba ote dago langileentzako etengabeko prestakuntzazko programarik zentroan?

- Bai 1
- Ez (*Jo ezazu 55. galderara*) 2
- ED/EE 9

54. Nolako edukiak eskaintzen ditu?

	Bai	Ez	ED/EE
54a.- Balioeste/diagnosi tresna berriak (<i>baremoak, eskalak, elkarrizketa teknikak eta abar</i>)	1	2	9
54b.- Gorabideko kolektiboetan esku hartzea (<i>adingabeko atzeritarrak, tratu txarren biktima diren emakumeak...</i>)	1	2	9
54c.- Zaintzaileekiko esku-hartzeak	1	2	9
54d.- Beharrei antzemateko estrategiak	1	2	9
54e.- Kasuak gestionatzeko teknikak	1	2	9
54f.- Baliabide formal eta informalak koordinatu eta aprobeztatzeko teknikak	1	2	9
54g.- Gizarte zerbitzuetarako kalitate sistemak	1	2	9
54h.- Informatika ikastaroak (<i>baliabideak gestionatzeko aplikazioak, ofimatika, Internet eta abar</i>)	1	2	9
54i.- Beste batzuk (<i>Adierazi zein</i>) _____ _____ _____			

**55. Eskaintzen al zaie Zure unitateko langileei jardunaldi, mintegi, biltzar eta halakoe-
tara joateko aukerarik?**

- Bai, hala eskatzen duten guztietan edo ia beti 1
- Bai, nahiz eta ez ohi duten eskatzen 2
- Ez, astirik izaten ez delako 3
- Ez, beharrezko ez irizteagatik 4
- Ez, bestelako zergatikoengatik (*adierazi zein*) _____

_____ 5
- ED/EE 9

E. Segurtasuna eta laneko arriskuak

**56. Badakizu zure oinarrizko gizarte unitatea ere barruan hartzen duen suteen
aurkako larrialdi planik ba ote den? (*Unitateak berak egindako plana izan daiteke,
edo oinarrizko gizarte unitatea dagoen eraikin berean diren zerbitzu guztietarako
zabalago bat*).**

- Bai 1
- Ez (*Jo ezazu 59. galderara*) 2
- ED/EE 9

**57. Badakite langileek nola jokatu behar duten sutetik gertatuz gero, larrialdi plana-
ren arabera?**

- Bai 1
- Ez 2
- ED/EE 9

**58. Ebakuazio simulakrorik egin duzue zuen oinarrizko gizarte unitatean azken bi
urteotan?**

- Bai 1
- Ez 2
- ED/EE 9

59. Badago zuen oinarritzko gizarte unitatean laneko arriskuei aurrea hartzeko planik?

- Bai 1
- Ez 2
- ED/EE 9

60. Noizetik noizera izaten dira zuen oinarritzko gizarte unitatean arrisku edo larrialdi egoerarik erabiltzaileen edo haiekin doazenen jarrera oldarkor edo mehatxagarrien ondorioz?

- Inoiz ez (*Jo ezazu 63. galderara*) 1
- Noizean behin 2
- Sarritan 3
- Egunero edo ia egunero 4
- ED/EE 9

61. Gertatu bada, arazoa galarazteko neurririk hartu zenuten halako egoerarik izan denetan?

- Bai, nahikoak 1
- Bai, baina ez ziren nahiko izan 2
- Ez (*Jo ezazu 63. galderara*) 3
- ED/EE 9

62. Azalduko duzu zertan izan diren neurriok?

V. BANAKO ETA FAMILIAKO ESKU-HARTZEA

63. Zenbat prestazio edo zerbitzu eskabide jaso zuen zure oinarrizko gizarte unitateak 2008ko azaroan? (Aipatu hilean inongo prestazio edo zerbitzu eskabiderik jaso ez bazenute, adierazi zero)

_____ (adierazi jasotako eskabide kopurua) - ED/EE 9

64. Egun, zein itxaron epea izaten da gizarte langilearekin lehenengo elkarriketa izan arte?

_____ egun - ED/EE 9

A. Gizarte diagnosis

65. Pertsona batek zure oinarrizko gizarte zerbitzura jotzen duenean eskaera bat egitera, zeregiten al zaio sistematikoki bere beharren baliospen bat, bere egoerari eta bere familiarenari hobekien egokitzen zaizkion baliabideak zeintzuk diren zehazteko eta esku hartzeko orduan lehentasunak zeintzuk diren ezartzeko? (ez da erabil-tzaileak zerbitzu edo baliabide konkretuetara bideratzeko egiten diren balioespen edo txostenei buruz galdetzen, aldez aurretik bere beharrei hobekien egokitzen zaion baliabidea zein den jakiteko egiten den baliospenari buruz baizik).

- Bai 1
- Ez (Jo ezazu 69. galderara) 2
- ED/EE 9

66. Jasotzen al dira baliospen horiek idatziz?

- Bai (Jo ezazu 68. galderara) 1
- Ez 2
- ED/EE 9

67. Gizarte diagnosiak sistemaz idatziz egin ezik, zergatik ez da hala gertatzen?

- Ez dagoelako tresna tekniko egokirik 1
- Denborarik eza 2
- Onuragarri ez omen delako 3
- Beste atal edo departamentu batek duelako ardura 4
- Bestelako zergatikoak _____
_____ 5
- ED/EE 9

68. Nola jasotzen dira egiten diren baliospenak?

- Gizarte historian jasotzen dira soilik 1
- Diagnostika burutzeko fitxa batean jasotzen dira, zeinak balioztatu behar diren eremu desberdinetarako –autonomia, haremanak, egoera ekonomikoa, lan egoera, etab.– zenbait adierazle barne baititu 2
- Gizarte historian nahiz diagnostika burutzeko fitxan jasotzen dira 3
- ED/EE 9

B. Banako eta/edo familiako arreta planak

69. Zure oinarrizko gizarte unitatean, banako edo familiako arreta planik egiten da? Aipagai da hauetako edozein plan mota: Oinarrizko Errentari loturiko gizarteratze hitzarmenak edo antzekoak; Menpekotasun Legeari loturiko banako arreta planak edo antzekoak; bestelako banako edo familiako arreta planak, Oinarrizko Errentari edo Menpekotasun Legeari lotu gabeak (esaterako, arriskuan diren adingabekoen-tzako planak).

	Bai ²	Ez	ED/EE
69a.- Gizarteratze hitzarmenak edo antzekoak, oinarrizko errentari lotuak.	1	2	9
69b.- Banako Arreta Planak edo antzekoak, Menpekotasun Legeari lotuak*.	1	2	9
69c.- Arriskuan diren adingabeentzako banakako planak	1	2	9
69d.- Beste batzuek ¿Zeintzuk? _____ _____ _____	1	2	9

* (Ez da menpekotasunaren balorazioaz galdetzen, ezta Foru Aldundiak balorazio horrekin batera bidaltzen duen dokumentuaz ere, non erabiltzaileek beren menpekotasun mailaren arabera jaso ditzaketen zerbitzuak jasotzen diren. Aitzitik, oinarrizko gizarte langileak burutzen duen banakako planari buruz galdetzen da, non, azken batean erabiltzaileari eskainiko zaizkion baliabideak zeintzuk diren zehazten baita, erabaki horren arrazoiak azalduz, eta baliabide desberdinak —formalak zein informalak— nola antolatuko diren azaltzen baita).

69. galderako aukera guztietan baietz erantzun baduzu, jo ezazu 71. galderara. Gainontzekoan, erantzun mesedez 70. galderari (aurreko galderan ezezkoan erantzun duzun planetarako soilik).

70. Zergatik ez dira egiten? *Aukeratu honako erantzunen artean:*

A: Denborarik ezagatik

B: Onuragarritasunik ikusten ez zaielako

C: Beste atal edo departamentu batek duelako ardura

D: Prestakuntzarik ez dugulako

E: Bestelako arrazoiengatik

	A	B	C	D	E	ED/EE
70a.- Gizarteratze hitzarmenak edo antzekoak, oinarrizko errentari lotuak	1	2	3	4	5	9
70b.- Banako Arreta Planak edo antzekoak, Menpekotasun Legeari lotuak*	1	2	3	4	5	9
70c.- Arriskuan diren adingabeentzako banakako planak	1	2	3	4	5	9
70d.- Beste batzuek <i>¿Zeintzuk?</i> _____ _____ _____	1	2	3	4	5	9

71. 2008ko azaroan, hauetako zenbat plan edo banako plan egin dituzue zuen unitatean? (Epe horretan inongo planik egin ez baduzue, adierazi zero)

71a.- Oinarrizko Errentari loturiko gizarteratze hitzarmenak edo antzekoak

71b.- Menpekotasun legeari datzekion banako arreta plana edo antzekoak (*Ez da menpekotasunaren balorazioaz galdetzen, ezta Foru Aldundiak balorazio horrekin batera bidaltzen duen dokumentuaz ere, non erabiltzaileek beren menpekotasun mailaren arabera jaso ditzaketen zerbitzuak jasotzen diren. Aitzitik, oinarrizko gizarte langileak burutzen duen banakako planari buruz galdetzen da, non, azken batean erabiltzaileari eskainiko zaizkion baliabideak zeintzuk diren zehazten baita, erabaki horren arrazoiak azalduz, eta baliabide desberdinak —formalak zein informalak— nola antolatuko diren azaltzen baita.*)

71c.- Bestelako banako edo familiako arreta planak (Oinarrizko Errentari edo Menpekotasun Legeari lotzeke)

C. Baliabideak esleitzea

72. Gaur egun, zein da, bataz beste, itxaron epea erabiltzaileek gizarte langilearekin lehen elkarrizketa izaten dutenetik honako baliabide hauek eskuratu arte? (epe horren barne daude balioespena, orientazioa eta baliabideen esleitzea, nahiz zerbitzua benetan jaso arte itxaron beharreko epea, horietako bakoitzean esku hartzen duen erakundea, Udala ala Foru Aldundia, dena dela).

	Hilabete baina gutxiago	1-3 hilabete	3-6 hilabete	1-6 hilabete	Urtebete baina gehiago	ED/EE
72a. -Plaza soziosanitarioa	1	2	3	4	5	9
72b. - Adinekoentzako egoitzak	1	2	3	4	5	9
72c.-Adinekoentzako etxebizitza komunitarioak	1	2	3	4	5	9
72c. -Adinekoentzako eguneko etxeak	1	2	3	4	5	9
72d. -EEL	1	2	3	4	5	9
72e. -Ezgaituentzako egoitza zerbitzuak	1	2	3	4	5	9
72f. -Ezgaituentzako eguneko etxea	1	2	3	4	5	9
72g. -Oinarrizko Errenta	1	2	3	4	5	9

73. Etxeko arreta zerbitzuren bat premiaz eskatuz gero, zenbat denbora behar da zerbitzua hasi arte? (Adibidez, adineko bat aldi baterako autonomia aldetik eragotzita geratzea istripuaren edo gaixotasunaren ondorioz)

_____ egun

- ED/EE

9

74. Zure ustez, segituan zerrendatzen diren zerbitzuek behar bezala betetzen dituzte zure zonaldean benetan dauden premiak?

	Ez dago premiarik edo behar bezala beteta daude	Premiak ia beteta daude edo benetako eskaera oso txikia da	Bete gabeko eskaerak daude eta egungo estaldura nabarmen gehitu beharra dago	Halako zerbitzurik ez dago eta sortu beharra legoke eskaerak asetzeko	ED/EE
74a.- EEL	1	2	3	4	9
74b.- Adinekoentzako eguneko arreta	1	2	3	4	9
74c.- Adinekoentzako egoitza arreta	1	2	3	4	9
74d.- Ezgaituentzako eguneko arretako baliabideak	1	2	3	4	9
74e.- Ezgaituentzako egoitza arreta	1	2	3	4	9
74f.- Arriskupeko txikiekiko esku-hartzea	1	2	3	4	9
74g.- Kale hezkuntza	1	2	3	4	9
74h.- Sarrerak bermatzeko diru sariak	1	2	3	4	9

	Ez dago premiarik edo behar bezala beteta daude	Premiak ia beteta daude edo benetako eskaera oso txikia da	Bete gabeko eskaerak daude eta egungo estaldura nabarmen gehitu beharra dago	Halako zerbitzurik ez dago eta sortu beharra legoke eskaerak asetzeko	ED/EE
74i.- Gizarte premiako diru sariak	1	2	3	4	9
74j.- Gizarteratze eta laneratze programak	1	2	3	4	9
74k.-Tratu txarren biktima diren emakumeak artatzeko zerbitzu bereziak	1	2	3	4	9
74l.-Etixerik gabekoak artatzeko zerbitzu bereziak	1	2	3	4	9

75. Zure iritziz, baliabide sarea beharrian guztiei erantzuteko bezain askotarikoa da?

- Bai (*Jo ezazu 77. galderara*) 1
- Ez 2
- ED/EE 9

76. Azalduko duzu zein zerbitzu edo prestaziorik eza nabaritzen duzun?

77. Aipatzen direnetatik, zeintzuk dira zure ustez, orokorrean, egungo baliabide sa-reak dituen arazoak?

	Bai	Ez	ED/EE
77a.- Zenbait zerbitzuetara sartzeko baldintzen zurruntasuna	1	2	9
77b.- Zenbait zerbitzu eskuratzeko bizkortasunik eza	1	2	9
77c.- Zenbait zerbitzutan erabiltzaileak kostearen zati bat ordaindu beharra	1	2	9
77d.- Beste batzuek <i>¿zeintzuk?</i> _____			

78. Zure oinarrizko gizarte unitatera joaten dira premia larrian egoteagatik langileen arreta berehala, unean bertan, behar duten pertsonak? (*Adibidez, herrian bizi ez den pertsona bat, lapurtu diotelako gaua non eman ez daukana*)

- Bai	1
- Ez (<i>Jo ezazu 80. galderara</i>)	2
- ED/EE	9

79. Horrelakoetan, zure unitateko gizarte langileek badaukate halako egoerei aurre egiteko erabiltzeko moduko diru funtsen bat?

- Bai	1
- Ez	2
- ED/EE	9

D. Bilakaeraren jakitun egotea

80. Jakitun egoteko eginkizunak betetzeko, zure oinarrizko gizarte unitateko gizarte langileak etxeak bisitatzera joaten dira?

- Bai, sistemaz, artaturiko kasu guztietan edo gehienetan 1
- Bai, baina ezarritako irizpideen arabera, kasu jakinetan besterik ez 2
- Bai, baina bakarrik gizarte langileak egoki iritziz gero 3
- Ez, bilakaeraren jakitun egoteko etxeko bisitaldirik ez da izaten 4
- ED/EE 9

81. Gizarte langile bakoitzak artaturiko kasuetatik, gutxi gorabehera, zenbati egiten diote segimendu bisitarik etxera?

% _____ - ED/EE 9

82. Zuk zeuk, esate baterako, hilean, batez beste, jakitun egoteko zenbat etxe bisitatzen duzu? (Zuzeneko arretarik betetzen ez baduzu, mesedez, eska iezaiozu antzinatasunik handieneko gizarte langileari erantzuteko)

_____ bisita - ED/EE 9

83. Zuk oinarrizko gizarte unitatean erabiltzaile bat artatu ondoren, zure unitatearen menpean zuzenean ez dagoen baliabide bat izendatu badiozue (esate baterako, adineko bat egoitzara sartzea), ba ote duzu astirik eta modurik galdetzeko, nahiz eta telefonoz baino ez izan, zelako bilakaera izan duen pertsonaren egoerak? (Zuzeneko arretarik betetzen ez baduzu, mesedez, eska iezaiozu antzinatasunik handieneko gizarte langileari erantzuteko)

- Bai, sistemaz, artaturiko kasu guztietan edo gehienetan hala jokutzen dut (*Jo ezazu 86. galderara*) 1
- Bai, oso kasu jakinetan baino ez dut hala jokutzen 2
- Ez, astirik ez dudalako 3
- Ez, erabiltzaileak eurak jartzen direlako harremanetan premiarik izanez gero 4
- Ez, niri ez dagokidalako 5
- Ez, beharrezko ez irizteagatik 6
- Ez, bestelako zergatikoengatik (*adierazi zein*) _____

_____ 7
- ED/EE 9

VI. INFORMAZIO POLITIKA ETA GIZARTE EKINTZA

A. Informazio politika

84. Noizean behin ekintzaren bat egiten da herritar guztiei edo talde jakinei aditzera emateko zein diren oinarrizko gizarte zerbitzuen bidez ematen edo eskuratzen diren zerbitzuak?

- Bai 1
- Ez 2
- ED/EE 9

**85. Zehazki, 2008. urtean, zure oinarrizko gizarte unitateak dibulgazio ekintza haue-
takoren bat egin du?**

	Bai	Ez	ED/EE
85a.- Programak edo prestazioak aurkezteko hitzaldi edo bilerak	1	2	9
85b.- Premia bereziak dituzten elkarte edo kolektiboekin elkartzea	1	2	9
85c.- Liburuxkak postontzietara bidaltzea	1	2	9
85d.- Hedabideetan iragarkiak, oharrak edo komunikatuak plazaratzea	1	2	9
85e.- Bestelakoak _____ _____ _____	1	2	9

86. Segituan zerrendatzen ditugunetatik, zein dibulgazio material dauka gaur egun zure unitateak? *Berdin izan daitezke oinarrizko gizarte unitateak berak eginiko materialak zein gizarte zerbitzuez arduratzen den departamentuak edo udalak prestatuak.*

	Bai	Ez	ED/EE
86a.- Ekintzen oroitidazkia	1	2	9
86b.- Zerbitzu eta prestazioak azaltzeko liburuxka	1	2	9
86c.- Unitatearen zerbitzu eta eginkizunak azaltzeko web orria	1	2	9
86d.- Prestazio, zerbitzu eta programen katalogoa	1	2	9

Guztietan ezetz erantzun baduzu, joan zaitez 88. galderara

87. Material horietakoren bat egokitu duzue komunikazio arazo bereziak dituzten pertsonentzat?

	Bai	Ez	ED/EE
87a.- Ikusmen arazoak dituzten pertsonak	1	2	9
87b.- Ez gaztelaniarik ez euskararik ez dakiten atzerritarrak	1	2	9

B. Eskariari antzematea

88. Zure unitateak ohituraz erabiltzen du premia izan arren, zerbitzuak eskatzera zuzenean ez doazen pertsonen antzemateko sistematik edo estrategiarik?

- Bai 1
- Ez, nahiz eta beharrezkoa litzatekeen (*Jo ezazu 90. galderara*) 2
- Ez, ez da beharrezkoa, nahi adinako eskaria dago (*Jo ezazu 90. galderara*) 3
- ED/EE 9

89. Azalduko duzue, labur, zertan diren mekanismo horiek?

C. Gizarte partaidetza

90. Zure unitatean edo udalean ba ote dago erabiltzaileek edo/eta herritarrek gizarte politikak diseinatzen parte hartzea bideratzeko sistema espezifikorik?

- Bai 1
- Ez (*Jo ezazu 92. galderara*) 2
- ED/EE 9

91. Adieraz ezazu hauetako zein bide dagoen

	Bai	Ez	ED/EE
91a.- Unitateari zuzenean esleituriko partaidetza organoa	1	2	9
91b.- Gizarte ongizateko tokiko kontseilua edo antzekoa	1	2	9
91c.- Beste batzuk <i>¿Zeizuk?</i> _____ _____ _____			

92. Unitateko profesionalen bat partaide da, unitatearen ordezkari modura, zuen lurralde eremuan diharduten erakunde, sare, federazio edo kontseiluetan bestelako gizarte erakunde publiko eta pribatuekin? (*bizilagun elkarteak, eskola kontseiluak, ezgaitasuna duten pertsonen elkarten federazioak, etab.*)

- | | |
|---------|---|
| - Bai | 1 |
| - Ez | 2 |
| - ED/EE | 9 |

VII. PERTSONA ERABILTZAIILEEN SATISFAZIOA

93. Azken bost urteotan egin dute zuen oinarrizko gizarte unitatearen erabiltzaileen satisfazio maila neurtzeko azterlanik? (*Dela satisfazio azterketa espezifikoren bat, dela alderdi hori barruan hartzen duen ikerlan zabalago bat*)

- Bai 1
- Ez (*Jo ezazu 95. galderara*) 2
- ED/EE 9

94. Baietz erantzun baduzu, zein zen ikerlanaren esparrua?

- Oinarrizko gizarte unitatea 1
- Udal gizarte zerbitzuak osotasunean 2
- Udal osoaren zerbitzuak 3
- ED/EE 9

95. Badago zure oinarri unitatean erabiltzaileek ikusteko moduan jarritako kexa formulariorik?

- Bai 1
- Ez 2
- ED/EE 9

96. Badago zure oinarri unitatean erabiltzaileek ikusteko moduan jarritako iradokizun eta kexa postontzirik?

- Bai 1
- Ez 2
- ED/EE 9

97. 2008.eko ekitaldian jaso duzue erabiltzailearen baten idatzizko kexarik?

- Bai
Zenbat? _____ 1
- Ez 2
- ED/EE 9

98. 2008.eko ekitaldian jaso duzue erabiltzailerren baten ahozko kexarik edo kexa informalik?

- Bai, asko 1
- Bai, dexente 2
- Bai, gutxi 3
- Ez, bat ere ez 4
- ED/EE 9

99. Jaso duzue segidan aipatzen diren aspektuei buruzko kexarik?

	Bai	Ez	EE/ED
- Prestazioak ukatzea edo egokiak ez izatea	1	2	9
- Unitateak atzerapenez artatzea	1	2	9
- Zerbitzua edo prestazioa atzerapenez ematea	1	2	9
- Unitateko langileek behar ez bezala tratatzea	1	2	9
- Eskatutako prestazioa edo zerbitzua emateko beharrezko administrazio izapideak zailak edo desegokiak izatea	1	2	9
- Bestelakoak (zehaztu) _____ _____ _____			

VIII. AMAIERAKO BALIOESPENA

100. Segituan adierazita daude azken urteotan arautze mailan izandako zenbait aurrerapen. 1 eta 5 bitartean balioetsi zure adostasuna hurrengo baieспенekin. (Baloratzerakoan, kontuan izan 1 zenbakiak adierazten duela esandakoarekin guztiz ados zaudela eta 5ak ez zaudela batere ados.)

	Pentsioak Osatzeko Legea	Menpekotasun Legea	Oinarrizko errenta eskuratzeko irizpideak aldatu izana*	Zerbitzuen erabiltzaileen eskubide eta betebeharren gutuna
100a.- Onuragarri gertatu da gizarte osoarentzat, herritarren eskubideak zabaldu dituelako				
100b.- Unitatean eragin positiboa izan du, nahiz eta gizarte premiak izan, lehen zerbitzurik eskatzen ez zuten pertsonak hurbildu direlako				
100c.- Unitatean eragin txarra izan du, ez digutelako baliabiderik eman izendaturiko erantzukizunak betetzeko				
100d.-Arauk jasotzen dituen baliabideak ez lirateke izapidetu beharko oinarrizko gizarte unitateetatik				
100e.- Ez dut inolako eraginik nabaritu unitatean araua aplikatu izanaren ondorioz				
100f.- Beste batzuk (zehaztu)				

* Azken urteetan oinarrizko errentaren araudian egin diren aldaketek galdetzen da, hala nola, errenta hori eskuratzeko baldintzen malgutzea, erabiltzaileekin gizarteratze hitzarmenak egiteko obligazioa etab.

- 101. Hurrengo galderan mintzagaia dira Ararteko 1999an oinarrizko gizarte zerbitzuen gainean egindako txostenean planteaturiko gomendioak. Mesedez, adieraz ezazu zenbateraino zauden konforme gomendio haiek betetzeari buruz segituan egindako balioespenekin. (Zure unitateko edo zure inguruko oinarrizko gizarte unitateetako egoerari buruz galdetzen da. Baloratzeraoan, kontuan izan 1 zenbakiak adierazten duela esandakoarekin guztiz ados zaudela eta 5ak ez zaudela batere ados.)**

	Balioespen tarte (1-5)
101a.- Oinarrizko gizarte zerbitzuen funtzionamendua erregulatzeko duen araudiak egokiro definitzen ditu halako zentroei izendaturiko helburuak, baliabideak eta eginkizunak.	
101b.- Urterik urte herritarrek gero eta gehiago dakite oinarrizko gizarte zerbitzuez eta ematen dituzten zerbitzuez.	
101c.- Oinarrizko gizarte zerbitzuek plantillak handitu eta dibertsifikatu dituzte arreta premiei aurre egin ahal izateko.	
101d.- Oinarrizko gizarte zerbitzuak hornitu dituzte administrazio langile gehiagorekin, hala, gizarte langileek dedikazio zabalagoa izateko gizarte lanean.	
101e.- Oinarrizko gizarte langileek lortu dute haien lanaren erdigunea izatea banakoen eta familien premiei osoki heltzea, baliabide administrazioaz eta gestioaz harantzago.	
101f.- Azken urteotan sartutako aurrerapen tekniko eta informatikoen administrazio lanak arindu dituzte eta gizarte lana erraztu.	
101g.- Oinarrizko gizarte zerbitzuek gizarte ekintzan dagozkien eginkizunak bete dituzte, haien jardun esparruko gizarte baliabide formal eta informalak hobeto aprobetxatzen lagunduta.	
101h.- Oinarrizko gizarte zerbitzuek nabarmen hobetu dute haien langileen etengabeko prestakuntza, halakoen jakintza eskakizun berrietara egokitzearen.	

102. Azaldu itzazu, mesedez, zure iritziz, egun zure ardurapean dagoen gizarte unitateak dituen arazo edo zailtasun nagusiak, honako alderdi hauek abiaburu.

Baliabide materialak _____

Giza baliabideak _____

Esku hartzeko tresnak _____

Laguntza teknikoa _____

Langileen prestakuntza _____

Bestelako ongizate sistema batzuekin koordinatzea _____

Mila esker zure laguntzagatik

ISBN: 978-84-89776-41-8



9 788489 776418

ararteko

Herriaren Defendatzaila
Defensoria del Pueblo

www.ararteko.net