



## **EAEko OINARRIZKO GIZARTE ZERBITZUEN EGOERA IZENBURUKO TXOSTEN BEREZIA AURKEZTEN DIO ARARTEKOAK GIZA ESKUBIDEEN ETA HERRITARREN ESKAEREN BATZORDEARI**

2010eko urriaren 1a

### **I. SARRERA**

#### **I.1. Txostenaren testuingurua eta helburua**

Oinarrizko gizarte zerbitzuak estatu sozialaren bizkarrezurra dira. Izan ere, Gizarte zerbitzuen sisteman sartzeko eta EAEn ematen diren gizarte laguntzak eskuratzeko sarbidea dira. Hori dela eta, txosten berezi hau guztiz beharrezkoa zen.

Arartekoak, txosten hau eginez, hiru helburu bete nahi zituen: zerbitzu horien gaur egungo egoera eta egungo zein etorkizuneko potentziala egiaztatzea, lehenengo txostenetik, 1999an egindakoa, horien eboluzioa aztertzea, Ararteko ak lehenengo txostenean egin zituen gomendioen betetze maila baloratu eta, azkenik, zerbitzuen hobetzea posible egingo duten eta haien zerbitzua modu egokian bermatzen duten zenbait ondorio eta gomendio proposatzea.

Ikerketan agerian geratu den lehenengo gauza da gure erakundeak orain dela hamar urte egin zuen txostenean jasotako gogoeta eta gomendio asko, oraindik ere indarrean eta erabat justifikatuta daudela.

Txosten berri, xehe, sistematiko eta mamitsu 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, sor daitezkeen egiturazko beharrianak eta egin beharreko hobekuntzak ezagutzen lagundu dezake, eta oinarrizko gizarte zerbitzuetan egiten den lanaren itzelezko balioa erakusten du, gure gizartean oraindik ere dauden premien behatoki aparta den aldetik.

Txosten berezi hau egiteko SIIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroko lantalde teknikoaren laguntza izan dugu, haiek egin baitute oinarrizko txostena.

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, %45ekoa baino ez, denboraldi berean). Norabide horretan ez bada lan egiten, izan diren lege erreformen eraginaren azterketa errealista eginez, kolapso arriskua ageri-agerian dago.

## **I.2. 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 ondorioztatzeko 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 bereizita.

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

1. generikoak (2)
2. marko kontzeptuala, juridikoa eta antolatzailea (8)
3. zonifikazioa (2)
4. oinarrizko gizarte zerbitzuak jasotzeko prozedurak (4)
5. langileria (6)
6. banakako eta familiaren esku-hartzea (5)
7. erabiltzaileen eskubideak eta zerbitzuaren kalitatea (3)
8. komunitatearen parte-hartzea eta bigarren mailako zerbitzuekin koordinazioa (4)

Horrez gain, txosten osoak 190 taula, 60 grafiko eta 35 lauki barne hartzen ditu.

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



- Oinarrizko 216 unitateren iritziak jaso ditugu, hau da, EAEn dauden oinarrizko unitate guztien %82,4.
- Gai horren inguruko informazioa lortzeko 11 unitate bisitatu dira.
- Delphi ikerketa bat egin da 24 adituekin.
- 3 eztabaida talde antolatu dira 30 pertsonekin (gehienak profesionalak).

Hori guztia aintzat hartuta, 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. Guztira profil profesional hori zuten edo erabiltzaileak ziren 500 pertsona ingururen testigantza izan dugu.

## **II. OINARRIZKO GIZARTE-ZERBITZUEN EGOERAREN IKERKETARI BURUZKO EMAITZA NAGUSIAK**

Aurretik aipatu dugun moduan, oso txosten osatua eta luzea genuen, beraz, horrek behartu gaitu gure ustez garrantzitsuena dena azpimarratzera. Ideia garrantzitsu horien artean, nabarmenduko dugun lehenengoa honakoa da: funtzionatzen duen eta pertsona asko artatzen dituen zerbitzu bat dela, gainera, pertsona horien oinarrizko gizarte zerbitzuen inguruko iritzia ona da. Horrez gain, hiritar guztiek ezagutzen ez duten zerbitzua dela eta bertan lan egiten duten profesionalen konpromisoa oso handia dela.

Dena den, zatika joango gara eta txostenaren egitura bera jarraituko dugu:

### **II.1. Oinarrizko gizarte-zerbitzuei buruzko funtsezko magnitudeak Euskadiko Autonomia Erkidegoan**

1. *EAEko etxeen %15ek hiru urteko epean oinarrizko gizarte-zerbitzuetara jo zuten, baina familien %43k ez ditu zerbitzu horien eginkizunak ezagutzen eta %54k ez daki dagokion oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitatea non dagoen.*

Erabiltzaileen %9,5 baino ez badira ere, epe horretan beste Estatu batetik datozen pertsonak buru dituzten etxeen ia erdiek erabili zituzten oinarrizko gizarte-zerbitzuak. Bestalde, oinarrizko eta etxebizitza premiak asetzeko arazo oso larriak dauzkaten pertsonen %30k 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 ahulentzako ghettoak edo aterpeak direnik.

2. *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.*

Horrela, udal askok -9.000 biztanle baino gehiago dituzten udalerrien artean bakarrik- oinarrizko gizarte-zerbitzuetan ahalegin handiagoa egiten duten udalek gastatzen dutena baino %50 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-.

Egoera honen adierazgarri gisa eta zehatzegia izateko asmorik gabe, honako datu hauek:

- 1995 eta 2007 artean oinarrizko gizarte zerbitzuen guztizko gastua 2,1ean biderkatu da, %112,8ko igoera lortu arte. Gizarte zerbitzuen guztizko gastua, berriz, hirukoiztu da, %226,4ko igoera metatzera heldu arte (txostenaren 1. grafikoa).
- 2007ko oinarrizko gizarte zerbitzuen guztizko gastu erlatiboari dagokionez, gizarte zerbitzuen guztizko gastuaren %3,3a izan zen, beraz, zerbitzu horien pisu erlatiboaren jaitsiera jarraitua eta arina adierazgarria izan da, 1995ean %5,1a eta 2001ean %4a izan baitzen. (2. grafikoa).
- 9.000 biztanle baino gehiago dituzten udalerrien kasuan, biztanle bakoitzeko gastuari dagokionez (5. grafikoa): 2007an Pasaiako batez bestekoa, 30,7 €koa, eta Barakaldokoa, 8,6 €koa, alderatzen baditugu oso nabarmenak diren desberdintasunak ikusi ahal ditugu. Horri dagokionez, aipatu beharra dago gastu horiek ez direla soilik udalen ardura, jarraian ikusiko dugun moduan.
- Oinarrizko zerbitzu sozialen finantzazioan, hain zuzen ere, oso egoera eta eredu desberdinak ikusi ahal ditugu lurralde historikoaren arabera (6. grafikoa). Horrela, Araban foru aldundiak gastuaren %45,3a finantzatzen du, Gipuzkoan eta Bizkaian, aldiz, 2001etik aldundiek ez dute gastu horren zatirik finantzatzen. Horrek esan nahi du, udalek karga handiagoa dutela, Eusko Jaurlaritzak modu ekonomikoan laguntzen duen



arren -Bizkaian eta Gipuzkoan batez ere- laguntza hori gero eta txikiagoa baita.

Bestalde, azken urteotan apur bat handitu bada ere, euskal udalek, batera hartuta, euren sarreraren portzentaje oso txikia bideratzen dute oraindik oinarrizko gizarte-zerbitzuei eustera.

- 3. 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.

## **II.2. Oinarrizko gizarte-zerbitzuen kokapena, irisgarritasuna, instalakuntzak eta teknologia Hornidura**

- 1. Oinarrizko gizarte-zerbitzuetako hamar unitatetik zazpi ondo kokatutako eta iristen errazak diren inguruetan daude, baina unitateen laurdenek kokapen aldaketa behar dute*

- 2. Izen asko zerbitzu berarentzat*

Izendapen ugari jarri dira agerian eta hori homogenea den sare batentzat desegokia da. Gizarte-zerbitzuak sistema baten zati gisa identifikatzeko logotipo, ezaugarri edo ikurrik ez egoteaz gain, udal bakoitzean oinarrizko gizarte-zerbitzuak modu batean identifikatzen dira.

- 3. Irisgarritasun fisikoari dagokionez egoera hobetu da, baina euren arduradunek unitateen %38 jotzen dituzte helezintzat*

Bilakaerari dagokionez, egoera asko hobetu da: 1998az geroztik, fisikoki irisgarritzat jotzen diren oinarrizko gizarte-zerbitzuen zentroen portzentajea hirukoiztu egin da, eta horrela %21,9 izatetik ikertutako zentro guztien %61,9 izatera igaro dira.



4. *Zenbait kasutan instalakuntzak desegokiak izan arren, orokorrean esan daiteke oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateak lokal egokietan daudela eta instalakuntza nahiko egokiak dauzkatela*

5. *Konfidentzialtasun bermeari buruzko hobekuntza argiak*

Oinarrizko gizarte zerbitzuen unitateen %95,4k daukate, erabiltzaileekin elkarrizketak egiten direnean, intimitatea eta konfidentzialtasuna bermatzen duen esparru bat gutxienez. Hala ere, lehenengo harreran kudeaketa horiek leku irekietan, diskreziorik gabekoetan egitea ohikoa da.

Modu berean, datuen babesaren eta informazio sentikorra administrazioetara lekualdatzearen arloan zailtasunak daude.

6. *Orokorrean baliabide teknologikoen hornidura egokia, langileak pozik egon ez arren eta udalik txikienetan gabezia egon arren.*

Kontsulta egin dugun unitateen %84tan gizarte langile guztiek banakako erabilerarako ordenagailu pertsonala dute, hau da, partekatzen ez dutena eta unitateen %85tan pertsona guztiek daukate Internetera sarbidea. Horrez gain, %76k posta elektronikoa dute. Hala eta guztiz ere, galdetutako pertsonen heren batek bakarrik uste du aurrerapen horiek lan administratiboa benetan sinplifikatu dutela eta gizarte lana erraztu dutela.

### **II.3. Lurraldeko hedatzea eta oinarrizko gizarte-zerbitzuetara iristeko bideak**

1. *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.

2. *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 en artekoak baitira.

- 3. Jendeari arreta emateko ordutegi aukera oso zabala baina orokorrean mugatua, eta astean ordu bakan batzuk baino zabaltzen ez diren mikrounitaten pisu handia*

Inkestari erantzun dioten oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateen %36k – aztertutako biztanleriaren %66 estaltzen dute- asteko bost lanegunetan zabaltzen dute. Horrez gain, %96,3k irekitzen dute goizeko ordutegian bakarrik.

- 4. 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*

Hori da puntu beltzetako bat. Izan ere, lehen elkarrizketarako epeak eragile garrantzitsuak dira erabiltzaileak pozik egoteko edo ez egoteko, batez ere, alde batzuetan behintzat, epeak luzatu diren garaian.

Horrela, lehenengo elkarrizketa adosteko batez besteko epea 19,1 egunekoa da.

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 itxaroteko epeak hamabost egunetik beherakoak direlako.

#### **II.4. Oinarrizko gizarte-zerbitzuetako langileei lotutako alderdiak**

Aztertutako aldagaien bitartez ikusiko dugun moduan, dagoen langileria ez da nahikoa eta horrek, langileen artean estresa eta motibazio falta eragiteaz gain, eskaintako zerbitzuari ere kalte egiten dio. Hala ere, erabiltzaileak oso pozik daude profesionalen lanarekin, beraz, horrek esan nahi du oinarrizko gizarte zerbitzuen langileen gehiengoak gizartearekiko konpromiso izugarria dutela.

- 1. Langile hornidurari dagokionez profesionalen desadostasun orokorra*



Inkestari erantzun diotenen %13,5ek baino ez dute uste azken urteotan oinarrizko gizarte-zerbitzuek euren pertsonala dauden arreta premiei aurre egin ahal izateko handitu eta dibertsifikatu dutenik.

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.

*2. Pertsonalaren osaketari lotutako hiru eredu desberdin*

*3. Kontratatutako pertsona kopuruaren hazkunde handia eta lagun bi edo gutxiago kontratatzen dituzten mikrounitaten nagusitasuna*

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.

*4. Unitateen %62k, batez beste, egungo pertsonala %26 handitzea eskatzen dute*

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 orduei baino gehitzen ez bazaizkie, beharrezkotzat jotzen den batez besteko igoera %26koa litzateke unitate horietan

*5. Langileen ratioen hazkunde handia baina ez nahikoa*

*6. Desberdintasun handiak gizarte-langile bakoitzak izapidetutako prestazio kopuruari dagokionez*

Batez beste, gizarte-langile bakoitzak hilean 50 prestazio eskaera ingururi erantzungo lieke. Lurrealdean 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.





*7. 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.

*8. Irtenbide desberdinak laguntza eskariaren igoeraren aurrean*

*9. 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

*10. 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 teknikoa eta aholkularitza jasotzen 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

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 profesionali buruzko hastapeneko prestakuntzarik jasotzen. Unitateen %60tan euren langileek ezin dute etengabeko prestakuntzako ikastarorik eskuratu.

Bestalde, eztabaida taldeetan eta ikerketarako bisitetan argien agertzen diren eskaeretako 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.



11. *Oinarrizko gizarte-zerbitzuetako lau unitatetatik hirutan, euren langileek noizbehinka behintzat erabiltzaileen jokabide oldarkorak nozitu dituzte*

12. *Lan baldintza egokiak orokorrean, langile azpikontratatuaren egoerari dagokionez arazo larriekin bateragarriak*

Oinarrizko gizarte zerbitzuetan lan baldintzak onak dira ordainsarien eta lan eskubideen aldetik, gutxienez, udalek kontratatzen dituzten langileei dagokienez. Nolanahi ere, azpikontratatuaren langileriaren lan baldintzak – ohikoa da haiengana jotzea- udalak zuzenean kontratatzen dituzten langileenak baino askoz okerragoak dira.

13. *Lana ulertzeko zenbait modu: langile 'esku-hartzaile'tik langile 'prestazio emaile'ra*

Pertsona batzuen iritziaren arabera, azken urteotan kultura aldaketa bat gertatuko zitekeen eta, hura dela-eta, iraganean baino gehiago dira gizarte-zerbitzuak herri administrazioko beste edozein eremu bezala ikusten dutenak, administrazio prozedura arau bakarria izanda.

## **II.5. Familiako eta banakako esku-hartzea**

1. *Diagnostikoak eta esku-hartzeen jarraipena egiteko tresna informatiko komunikatzailea*

Galdeketa 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

Guztira bederatzi programa desberdin zenbatu dira -zenbait kasutan bateraezinak haien artean- eta gutxienez lau kasutan erabiltzen diren tresnak norberak diseinatutakoak dira. Ondorioz, gaur egun dauden gizarte txostenen eredu desberdinak bateratzeko beharra eta horiek dituzten datuen ustiapen aukerak hobetzeko beharra zailtzen ditu.



- 2. 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.

- 3. Oinarrizko gizarte-zerbitzuen erabiltzaileek txarren 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.

- 4. 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.

Gabezi handienak GLLtan gertatzen dira, adinduentzako egoitza arreta eta gizarteratze eta laneratze programetan.

## **II.6. Hedatzeko politika, eskariari antzematea eta komunitateko arreta**

- 1. Oinarrizko gizarte-zerbitzuetako unitateen erdiek hedatzeko jarduerak egiten dituzte, %59k azalpen liburuxka daukate eta %32k eskari estaliari antzemateko jarduerak egiten dituzte*
- 2. Komunitateko esku-hartzearen pisu txikia oinarrizko gizarte-zerbitzuen jardueretan eta erabiltzaileek parte hartzeko tresnen hedapen txikia*



Ozta-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.

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.

3. *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.

## **II.7. Erabiltzaileen ezaugarriak, itxaropenak eta asebetetze mailak**

1. *Langileen aburuz, herritarrek oinarrizko gizarte-zerbitzuei buruz daukaten ezagutza eta haien normalizazioa hobetu dira*

Galdetutako pertsona gehienek ustez herritarrek oinarrizko gizarte-zerbitzuen eginkizunei eta ematen dituzten zerbitzuei buruz daukaten ezagutza handitu egin da: Inkestari erantzun dioten pertsonen ia bi herenak oso edo nahiko ados daude baieztapen horrekin.

2. *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.

3. *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. Hala ere, 2008an, galdetutako unitateen %35ek jaso zuten idatzizko kexaren bat, eta %59,3k, berriz, ez zuten jaso.

4. *Aldaketak erabiltzaileen ezaugarrietan, bere eskubideen jakitun baino ez den profilarren agerpena, iritzi xenofoboak eta komunikazio arazoak*

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 sartzea ‘normalizatu’ du; horrela, gaur egun gizarte-zerbitzuetako zentro publiko batera jotzea ikastetxe edo osasun zentro batera joatea bezain ohikoa izaten hasi da.

Aldaketa hori alde batera utzita, indarrarekin sartu den pertsona erabiltzailearen profil bat agerian jarri da. Honako hau da: bere eskubideen oso jakituna eta jeloskorra den pertsona baina bere betebeharrak eta ardurak ezagutzen ez dituen (bestalde, bateragarria da oraindik ere mantentzen den beste profil honekin: konformista izateaz gain, esker onekoa ere dena, ez bakarrik jasotako zerbitzuagatik, baizik eta uste duelako gizarte zerbitzuak ongintzazko prestazioa dela eta ezin zaiola ezer exijitu, bakarrik eskerrak eman zerbitzu hori eskaintzeagatik).

## **II.8. Arau esparrua eta eskumenen antolakuntza**

*Galdetutako bost lagunetatik batek baino ez du uste indarrean dagoen araudiak oinarrizko gizarte-zerbitzuen balia bideak eta eginkizunak ondo arautzen dituela*

Gehiengoaren ustez, mendekotasun egoeran dauden pertsonen arretarako legea onuragarria izan da gizartearentzat. Izan ere, hiritarren eskubideak zabaldu ditu eta lehenago zerbitzuak eskatzen ez zituzten baina gizarte



beharrak zituzten pertsoneri oinarrizko gizarte unitateak gerturatu dizkie. Hala ere, alderdi negatiboari dagokienez, uste da oinarrizko gizarte unitateei ez zaiela baliabide nahikorik eman legeak egotzen dizkien ardurei erantzun ahal izateko.

Modu berean, agerian geratu da gizarte zerbitzuen arloko legeen konplexutasuna eta, batez ere, oinarrizko gizarte zerbitzuen antolakuntza esparrua etengabe garatzen ari den arau esparruari egokitzeko zailtasuna. Horren ondorioz, oinarrizko gizarte zerbitzuen profesionalek ezin dute momentu oro indarrean dagoen legeriaren ezagutza eguneratua izan eta legeriaren aldaketak direla-eta (eta, zentzu berean, administrazio bakoitzak arau horien gainean egiten dituzten interpretazio desberdinak direla-eta), ziurgabetasun eta ezegonkortasun egoera bat sortzen da.



### **III. GOMENDIOAK**

#### **Gomendioak**

Laguntza tresna gisa, unitateentzat eta administrazio eskudunentzat zenbait gomendio dakartza txostenak, -34 zehazki- zortzi eremutan egituratuak: gomendio orokorrak; kontzeptu, lege eta antolaketa esparruei buruzko gomendioak; zonakatzeari buruzko gomendioak; zerbitzuak eskuratzeko prozedurei buruzko gomendioak; langileriarri 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 OROKORRAK**

##### **1. Oinarrizko gizarte-zerbitzuak gizarte-zerbitzuen erdigunean kokatu**

Komenigarria dirudien lehen gomendia –zeinetatik beste guztiak baitatoz– 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.

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

#### **KONTZEPTU, ZUZENBIDE ETA ANTOLAKUNTZA ESPARRUARI BURUZKO GOMENDIOAK**

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

Oinarrizko gizarte-zerbitzuak hobetzeko edozein strategiaren funtsezko elementuetako bat erakunde komunek oinarrizko gizarte-zerbitzuak batera finantzatzeko eredu 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 erakundearen artean banatzeko egungo tresnak aldatzean oinarritu liteke, eta edonola ere funts horien onuradunak diren tokiko administrazioek kalitate, estaldura eta intentsitate adierazle batzuk betetzei lotuta egon behar luke.



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**
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**
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 lauz betekizun horiek ez dira egitura horiei lotuta arautuko, haietatik emandako zerbitzuei lotuta baizik.

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.

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 elkertasuneko 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.





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

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

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 homogeneoan 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**

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

## **ONARRIZKO GIZARTE-ZERBITZUAK ESKURATZEKO PROZEDURARI BURUZKO GOMENDIOAK**

**13. Zabaltzeko ordutegiak handitu, herritarrek denbora erabiltzeko dauzkaten ereduak egokituz**



#### **14. Lehen arretarako itxaronaldia murriztu**

#### **15. Teknologia berriak oinarrizko gizarte-zerbitzuetarako irisgarritasuna zabaltzeko eta errazteko erabili**

Tresna horien erabilera egokiak zentroen irisgarritasuna zabaltzea eta indartzea ahalbidetuko luke, telefonoarekiko mendekotasuna eta oinarrizko gizarte unitateetan presentzia fisikoa gutxituz. Zentzu horretan, plataforma teknologiko komuna ezar liteke –esaterako, webgune 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.

#### **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.

### **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).

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.

#### **18. Azpikontratutako langileen lan baldintzak hobetu**

Hainbat arrazoiengatik –zuzentasuna, jasangarritasuna, arretaren kalitatea...– premiazkotzat 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

#### **19. Prestakuntza aukerak handitu eta hobetu**

Oraindik ere errepikatu behar da oinarrizko gizarte-zerbitzuetako langileen, baita langile azpikontratatuaren lanbide prestakuntza hobetu behar dela, irakaskuntza programak aldatuz, behar berriei hobeto egokitzeko, eta hastapeneko prestakuntzako eta prestakuntza iraunkorren programa eskuragarriak diseinatuz eta abiaraziz. Haien diseinuan eragiten dien pertsonen 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.

Halaber, beharrezkoa dirudi zentroak kudeatzeko ardura duten pertsonen eta erakundeek langileen motibazioari arreta gehiago ematea gomendatzea, askotan zaila den lana egiten baitute, batzuetan erakundeen aldetik behar den onarpena edo laguntza jaso gabe.

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

#### **22. Langileen txandakatzea murriztu eta bajak azkarrago bete**

### **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.

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

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.

**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 sartu ezin zena, talde lanari eta laguntza teknikoaren eginkizunen antolakuntzari lotutakoa da, sistema ondo ibiltzeko eta esku-hartzeen kalitaterako garrantzi handia izan arren.

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

Gizarte-zerbitzuetako esku-hartzeko irizpideetan homogeneotasuna 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 homogeneoak erabiltzea ere beharrezkoa da.

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

Herritar guztiei emandako zerbitzu orokorrak talde jakin batzuek, hala nola etxerik gabekoek, genero indarkeriaren biktima diren emakumeek, buruko gaixotasunak dauzkaten pertsonak edo etorkinek, izan ditzaketan berariazko premietara egokitzeko behar diren neurriak hartu behar direla gomendatzea beharrezkoa da.



## **ERABILTZAILAILEEN ESKUBIDEEI ETA ZERBITZUEN KALITATEA NEURTZEARI LOTUTAKO GOMENDIOAK**

- 28. Oinarrizko gizarte-zerbitzuek hirugarrenei datuak ematea datuen babesari buruzko araudiak baimendutako muga barruan arautu**
- 29. Kexak eta iradokizunak aurkezteko bideak hobetu eta parte hartzeko bideak bultzatu**
- 30. Arretaren kalitatearen eta erabiltzaileen asebetetze mailaren ebaluazioa sustatu**

## **GINARRIZKO GIZARTE-ZERBITZUEN KOMUNITATEKO ENGAIAMENDUARI ETA BIGARREN MAILAKO ARRETA SAREAREKIKO KOORDINAZIOARI BURUZKO GOMENDIOAK**

- 31. Gizarte-zerbitzuek komunitatea dinamizatzeko duten eragile eginkizuna indartu**

Horretarako zailtasunak egon arren, oinarrizko gizarte-zerbitzuek dauden lurraldeko komunitatearen garapenean duten eragile eginkizuna indartzea ere beharrezkoa da

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

Oinarrizko gizarte-zerbitzuak arreta ematen dieten inguruetako komunitateko garapenean gehiago engaiatzeko gakoak zeharkako proiektu bateratuak gehiago garatzean egon liteke. Holako zerbitzuek lankidetzan jardungo lukete beste udal erakunde batzuekin eta beste ongizate sistema batzuekin (osasunekoak, hezkuntzakoak, gazteentzakoak, poliziakoak, enpleguakoak, etab.) helburu komunak lortzeko.

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

- 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

#### **IV. EPILOGO GISA ETA BUKATZEKO**

Bidegurutze batean gaude: funtzionatzen duen baliabide bat daukagu, motibatua eta baloratua baina hainbat alderditan arreta gehiago behar duena, ez bakarrik ekonomikoan. Hori guztia, krisi ekonomikoaren testuinguruan. Espero dezagun horren ondorioz azken 10 urteetan gizarte zerbitzuen multzoan pisu zehatza galdu duten zerbitzuetan murrizketarik ez egotea.

Zenbait egoera lagungarri izan daitezke;

- a) Gizarte zerbitzuen legearen garapena.
- b) Udalaren lege proiektua.
- c) Laneko politika aktiboen transferentzia. Horrek gizarte laguntzen arreta eta kudeaketa esparru osoa berraztertzerara behartuko du.

Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema definitzeko beharra ukazina da, oinarritzko gizarte zerbitzuak horren erdian egon beharko lirateke.

Baina horretarako honako hau egin behar da:

- Alderdi hauetan hobekuntza garrantzitsuak egitea: baliabideak, ordutegiak, itxaron behar diren epeak, homogeneousuna, irisgarritasuna, formakuntza, koordinazioa, etab.
- Finantziario egonkorra bermatzea, finantziario ereduaren arteko desberdintasunak saihestuz.
- Eraginkortasuna irabazi: zenbait zeregin burokratikoak kendu, lan baliabideak barnean sartuz, kontu administratiboentzat eskalako ekonomiak eginez edo dagozkion baliabide teknologikoak ohiko programekin ezarriz.
- Hori guztia alor horretako profesionalek behar duten ardura eta arreta ahaztu barik. Izan ere, haiek dira oinarritzko gizarte zerbitzuen benetako motorea.

Eskerrik asko.